

DIRECTIVES POUR LA MISE EN ŒUVRE DE TRANSFERTS ÉLECTRONIQUES EN SITUATION D'URGENCE



DIRECTIVES POUR LA MISE EN ŒUVRE

DE TRANSFERTS ÉLECTRONIQUES EN SITUATION D'URGENCE

KOKOÉVI SOSSOUVI

À propos de l'auteur

Kokoévi Sossouvi est une consultante indépendante spécialisée dans les interventions fondées sur les marchés et dans les paiements électroniques. Elle dispose d'une expérience considérable en gestion des programmes d'aide humanitaire en contexte d'urgence pour des organisations opérant en Asie, en Afrique et dans les Caraïbes. Elle est également très compétente en conception de solutions mobiles pour des opérateurs de téléphonie mobile, au profit d'interventions humanitaires.



TABLE DES MATIÈRES

À propos de l'auteur	1
Remerciements	6
Glossaire des principaux termes et acronymes	8
Introduction	10
Contexte d'utilisation de l'argent en situation d'urgence et d'urgence des transferts électroniques	10
Public visé	11
Limites des directives	11
Comment utiliser ces directives	12
SECTION A : Types de mécanismes de transfert électronique	14
1. Cartes	16
2. Transferts par téléphone portable	20
3. Coupons électroniques	25
4. Avantages et inconvénients des systèmes de transfert électronique	27
5. Technologies créées en interne ou personnalisées	30
6. Écosystèmes des transferts électroniques	32
SECTION B : Choisir des mécanismes de transfert électronique	35
1. Comment débiter avec les transferts électroniques	37
2. Évaluations pour les transferts électroniques	40
3. Préparation et planification des mesures d'urgence	45
4. Préférences et protection des bénéficiaires	49
5. Partenariats avec des prestataires de services	51
6. Problèmes de réglementation des transferts monétaires et enregistrement des bénéficiaires	55
SECTION C : Utiliser des mécanismes de transfert électronique	57
1. Compétences de mise en œuvre	59
2. Formation des bénéficiaires et garantie de l'accès pour les groupes vulnérables	60
3. Effectuer des transferts électroniques	62
4. Atténuer les risques de fraude et corriger les erreurs	66
SECTION D : Respect, suivi et évaluation, protection des données et plaintes	67
1. Respect	69
2. Conception, suivi et évaluation des programmes	71
3. Protection des données	73
4. Mécanisme de plainte	75

SECTION E : Conseils additionnels	77
1. Document de référence sur les programmes de transfert monétaire	78
2. Processus d'approvisionnement pour un prestataire de services de transfert électronique	79
3. Pré-requis pour sélectionner un prestataire de services de transfert électronique	80
4. Évaluation des risques dans le cadre de la préparation aux transferts monétaires en situation d'urgence	81
5. Modèle de questionnaire sur l'utilisation des téléphones portables et la sensibilisation à ce domaine	83
6. Guide pour mener des entretiens/liste de vérification des principales difficultés liées aux prestataires de services	85
7. Pré-requis fondamentaux pour les contrats passés avec un prestataire de services de transfert électronique	88
8. Modèle d'atténuation des risques de fraude et de corruption	89
9. Modèles d'outils de suivi post-distribution	90
10. Information du bénéficiaire et consentement (modèle en langage simple)	91
11. Modèles de clauses sur la protection des données, entre l'organisation humanitaire et le prestataire de services	94
12. Principes de protection des données	100
ENCADRÉS	
Encadré 1 : Coupons alimentaires d'ACF avec Philippines Veterans Bank/Visa (Philippines)	17
Encadré 2 : Aide monétaire de l'UNHCR pour les réfugiés avec Cairo Amman Bank (Jordanie)	18
Encadré 3 : Subventions de SOS Children's Villages avec sQuid (Kenya)	19
Encadré 4 : Wari (Afrique de l'Ouest)	21
Encadré 5 : Coupons transférés par téléphone portable, de CARE/CRS, à l'aide de MerchantPRO par Transversal (Haïti)	22
Encadré 6 : Transferts monétaires sans conditions de Concern Worldwide, à l'aide de Zap/Airtel (Niger)	24
Encadré 7 : Coupons électroniques de Mercy Corps avec VoucherPRO par Transversal (Népal)	26
Encadré 8 : Plateforme numérique SCOpe du PAM pour l'argent et les coupons (à l'international)	30
Encadré 9 : Plan de préparation monétaire d'Oxfam Amérique (Sénégal)	32
Encadré 10 : Recherches du CaLP sur l'efficacité par rapport aux coûts (à l'international)	43
Encadré 11 : Outil d'étude des coûts de NetHope (à l'international)	44
Encadré 12 : Subventions d'Oxfam GB avec UBL (Pakistan)	47
Encadré 13 : Transferts par téléphone portable sans conditions du PAM/ACF avec MTN (Côte d'Ivoire)	50
Encadré 14 : OpenRevolution (États-Unis)	52
Encadré 15 : Exigences de connaissance de la clientèle, de la Banque de la République d'Haïti (Haïti)	56
Encadré 16 : Formation basée sur des images, de Mercy Corps (Népal)	61
Encadré 17 : Partenariat de Concern Worldwide et Safaricom (Kenya)	62
Encadré 18 : Exemples d'interfaces web et captures d'écran d'applications mobiles (à l'international)	63
Encadré 19 : Graphique illustrant le commerce mobile, de Mercy Corps (Haïti)	65
Encadré 20 : Système de commentaires par SMS en RDC (à l'international)	76

TABLEAUX

Tableau 1 :	Résumé des caractéristiques des services de transfert électronique	27
Tableau 2 :	Avantages et inconvénients des mécanismes de transfert électronique	28
Tableau 3 :	Critères minimaux pour les systèmes de transfert électronique	32
Tableau 4 :	Les différents types de prestataires de services de transfert électronique	33
Tableau 5 :	Processus de planification des transferts électroniques	37
Tableau 6 :	Prestataires de services et services associés	38
Tableau 7 :	Niveau de service minimal pour les prestataires de services de transfert électronique	39
Tableau 8 :	Critères d'évaluation des mécanismes de transfert électronique	40
Tableau 9 :	Principaux éléments d'un contrat de services de transfert électronique	53
Tableau 10 :	Renseignements essentiels à demander auprès des prestataires de service	59

SCHÉMAS

Schéma 1 :	Exemple d'écosystème humanitaire de transfert électronique	34
------------	--	----

REMERCIEMENTS

Les instructions du document *Les transferts électroniques en situation d'urgence : des transferts électroniques en situation d'urgence* ont été rédigées pour le Cash Learning Partnership (CaLP) (www.cashlearning.org). Ces directives ont été élaborées avec le soutien financier du DFID et de Visa Inc. Veuillez noter que le contenu est sous la responsabilité du CaLP et ne reflète pas nécessairement le point de vue du DFID ni de Visa Inc.

La mise au point de ces directives a inclus un vaste processus consultatif par lequel il a été demandé aux organisations de partager leur expérience en matière d'apprentissage et sur le terrain, ainsi que de mener le processus d'ébauche du document, lorsque cela était possible. La diversité des exemples fournis dans ce document témoigne de l'appui qu'a reçu le CaLP de la part de sa communauté de pratique. Cela reflète aussi l'enthousiasme des organisations à partager leurs enseignements pour en faire profiter plus largement d'autres organisations qui se lancent dans une forme encore relativement nouvelle de transfert monétaire. À ce titre, l'auteure et le CaLP souhaitent remercier les nombreuses personnes et organisations qui ont contribué à la création de ce document.

Dans le cadre du processus de consultation, ces directives ont été testées sur le terrain en République démocratique du Congo par Oxfam GB et au Népal par Mercy Corps. Elles ont été évaluées par l'équipe d'Action Contre la Faim Philippines, qui avait mis en œuvre, peu de temps auparavant, un programme de transfert électronique.

Un groupe de travail technique a été créé en vue de soutenir les recherches globales sur les transferts électroniques, dont ces directives font partie. Les membres de ce groupe (énumérés ci-dessous) ont apporté des ressources et des conseils, et nous souhaitons profiter de cette occasion pour les remercier, ainsi que leurs organisations respectives, pour leur temps, leur énergie et leur aide.

Ruth Aggiss, Save the Children UK Jenny Aker, Tufts University

Simon Clements, Programme alimentaire mondial

Olivia Collins, Fonds des Nations unies pour l'enfance (anciennement au sein du Somalia Cash Consortium)

Hanna Mattinen, Agence des Nations unies pour les réfugiés

Hamilton McNutt, NetHope

Lili Mohiddin, Cash Learning Partnership

Julien Morel, Action Contre la Faim

Sasha Muench, Mercy Corps

Jessica Saulle, Save the Children UK Gabrielle Smith, Concern Worldwide

Les personnes suivantes ont également apporté des informations et commentaires très précieux : Nicholas Leshar (OpenRevolution), Sarah Bailey (consultante indépendante), Sara Murray (Mercy Corps), Jonathan Brass (Oxfam GB), Demos Militante (Action Contre la Faim), ainsi que Clare O'Brien (Oxford Policy Management Group) et Fidelis Hove (Oxford Policy Management Group).

Nous remercions aussi chaleureusement l'ensemble de l'équipe du CaLP et la communauté de pratique du CaLP pour leur partage des études de cas, pour leur participation active aux discussions en ligne, ainsi que pour leurs suggestions et commentaires qui ont contribué à ces directives. Enfin, merci à Oxford Policy Management (OPM), notamment à Clare O'Brien et Fidelis Hove, pour leur soutien.

Prochaines étapes :

Le CaLP souhaite recevoir des commentaires liés à l'utilisation de ces directives. Nous invitons gracieusement les organisations à nous faire part de leur point de vue et de leur expérience de programme à l'adresse info@cashlearning.org, ainsi qu'à rejoindre le groupe de discussion CaLP (via le lien sur le site web www.cashlearning.org).

En outre, nous rappelons aux lecteurs que d'importantes ressources sont disponibles sur le site web du CaLP, depuis des études de cas et des rapports sur l'utilisation des nouvelles technologies jusqu'à des directives sur les programmes de transfert monétaire (PTM), en passant par des recherches sur le recours aux PTM et sur l'analyse de marché.

GLOSSAIRE DES PRINCIPAUX TERMES ET ACRONYMES

Les termes fréquemment utilisés dans ces directives sont définis ci-dessous. Étant donné qu'ils ne sont pas mis en évidence dans le corps du texte, le lecteur est invité à se référer régulièrement à ce glossaire pour y chercher les définitions.

Agent

Organisme ou un point de vente dans lequel montant d'un transfert électronique peut être échangé contre des espèces.

Agent-commerçant

Commerçant fournissant les services qui incombent à un agent (voir ci-dessus) en plus d'accepter le paiement numérique pour la vente de biens et/ou services (voir « commerçant »).

DAB

Distributeur automatique de billets. Appareil informatique de télécommunication qui permet aux clients d'une institution financière d'effectuer des transactions sans l'aide

Point de retrait d'argent

Tout lieu où l'argent peut être retiré, comme par exemple chez des agents, à des distributeurs automatiques, dans des banques ou des institutions de microfinance, etc.

Système en circuit fermé

Système dans lequel l'organisme qui émet l'appareil de transfert électronique (voir ci-dessus) est aussi celui qui entretient une relation avec les points de transaction (voir ci-dessus). L'appareil de transfert électronique peut alors être utilisé uniquement au sein du système en circuit fermé.

Carte sans contact

Carte à puce qui peut être lue par un appareil de communication en champ proche (NFC) situé près de la carte et relié à un terminal de point de vente ou un smartphone paramétré comme lecteur de carte.

Écosystème

Architecture et infrastructures globales requises pour le fonctionnement d'un système de transfert électronique, dont les technologies, les agents, les expéditeurs, les destinataires, les appareils de transfert électronique, etc.

Transfert électronique

Forme de transfert de valeurs qui a recours à un appareil de transfert électronique (voir ci-dessus) et qui s'appuie sur des systèmes de paiement numérique.

Appareil de transfert électronique

Dispositif utilisé pour stocker ou traiter un transfert électronique, tel qu'une carte SIM, un coupon électronique, une carte à bande magnétique, une carte à puce, etc.

Coupon électronique

Forme de transfert par laquelle les transactions d'achat sont authentifiées dans le système au moment de l'achat, sur internet ou via un service de données mobiles et non pas via le réseau mobile (voir « coupon transféré par téléphone portable »).

Connaissance de la clientèle

Processus de diligence raisonnable à l'égard de la clientèle, qui requiert d'apporter des informations permettant d'identifier les expéditeurs et destinataires des transferts monétaires.

Commerçant

Marchand qui accepte le paiement numérique pour la vente de biens et/ou services mais qui n'échange pas les transferts électroniques contre des espèces (voir « agent-commerçant »).

Transfert monétaire par téléphone portable

Argent numérique stocké dans un portefeuille électronique, sur un téléphone portable.

Ticket mobile

Forme de transfert par téléphone portable utilisée pour retirer de l'argent mais pas pour faire des achats (voir « coupon électronique »).

Transfert par téléphone portable

Forme de transfert électronique qui emprunte le réseau de téléphonie mobile.

Coupon transféré par téléphone portable

Forme de transfert par téléphone portable utilisée pour retirer des biens (ou services) et non pas de l'argent (voir « ticket électronique »). L'authentification a lieu via le réseau de téléphonie mobile (par USSD ou SMS) au lieu d'internet (voir « coupon électronique »).

Portefeuille mobile

Portefeuille électronique accessible sur un téléphone portable après souscription à un service de transfert monétaire par téléphone portable.

ORM

Opérateur de réseau mobile. Prestataire de services qui propose une couverture réseau ainsi que des produits et services associés.

TPV

Terminal de point de vente. Système informatique qui permet de réaliser des transactions de paiement.

Carte à bande magnétique

Carte plastique dotée d'une bande magnétique permettant de stocker des données, à l'aide de minuscules particules magnétiques disposées sur une zone de la carte. Celle-ci est protégée par un code PIN, une signature ou des données biométriques afin de vérifier l'identité du destinataire avant d'ouvrir l'accès aux fonds.

SIM

Module d'identification d'abonné (Subscriber identification module). Circuit intégré qui stocke des données en toute sécurité afin d'identifier et authentifier les abonnés sur les appareils de téléphonie mobile. Le circuit est intégré à une petite carte appelée communément carte SIM.

Carte à puce

Carte plastique dotée d'une puce intégrée qui contient des informations sur le bénéficiaire et les versements auxquels ils ont droit.

SMS

Service de minimessages. Ce service de messages est une composante des systèmes de communication (web, lignes terrestres et mobiles). Il utilise des protocoles de communication normalisés pour permettre un échange à double sens de courts messages.

Point de transaction

Tout lieu où une transaction électronique peut être effectuée. Cela ne se limite pas au retrait d'argent mais concerne également les transactions d'achat.

USSD

Données de services supplémentaires non structurées (Unstructured Supplementary Service Data). Protocole utilisé par les téléphones Global System for Mobile Communications (GSM) afin de communiquer avec les ordinateurs du prestataire de services. Les messages USSD créent des connexions ouvertes en temps réel, qui permettent un échange à double sens pour des séquences de données. Cela rend l'USSD plus réactif que des services qui ont recours aux SMS.

Un glossaire exhaustif des termes (en anglais) du domaine des transferts monétaires est disponible à l'adresse : http://www.cashlearning.org/downloads/resources/tools/calp_ctp_glossary-4-april-2011.pdf

INTRODUCTION

CONTEXTE D'UTILISATION DE L'ARGENT EN SITUATION D'URGENCE ET D'ÉMERGENCE DES TRANSFERTS ÉLECTRONIQUES

Selon Better Than Cash Alliance, les paiements d'argent destinés aux personnes pauvres, qu'ils proviennent de gouvernements, d'organisations humanitaires ou du secteur privé, se chiffrent en milliards.¹ En parallèle, la rapide expansion des technologies qui sous-tendent les opérations bancaires sans succursale et les systèmes de paiement numérique a contribué à une meilleure prise en compte des transferts électroniques par les organisations humanitaires. Au cours de ces cinq dernières années seulement, le CaLP a recensé, dans le monde entier, 41 programmes de transfert électronique ciblant plus de 3,3 millions de bénéficiaires dans des contextes d'urgence.²

Les transferts électroniques sont une forme de transfert de valeurs qui s'appuient sur des systèmes de paiement numérique. Les très nombreux avantages que peuvent conférer ces transferts aux bénéficiaires aussi bien qu'aux organisations d'aide humanitaire ont été abondamment documentés. Ces avantages peuvent être : l'amélioration de la sécurité, de l'aspect pratique, du respect de la vie privée et de la rapidité ; des coûts opérationnels et de transaction réduits ; une logistique simplifiée ; etc.³ De même, de nombreuses organisations ont connu des difficultés au moment de réaliser des transferts monétaires. Ces difficultés étaient notamment liées à : la couverture du réseau mobile et sa fiabilité, la présence d'agents de transfert électronique, les contraintes en termes de liquidité et un taux d'éducation peu élevé chez les bénéficiaires. Il est indispensable de tirer des enseignements de ces problèmes et d'y remédier.

L'utilisation accrue des paiements électroniques dans toutes les facettes de l'économie, depuis l'achat de biens à des marchands au détail jusqu'au versement des salaires, a ajouté quelques 983 milliards de dollars américains à la croissance économique mondiale, entre 2008 et 2012. Ils ont contribué à une hausse de 0,8 % du PIB dans les économies émergentes et de 0,3 % sur les marchés développés. Une valeur considérable a été tirée de recettes fiscales potentiellement plus élevées, d'un coût réduit du traitement de l'argent, de paiements garantis aux commerçants, d'une récession de l'économie souterraine à cause d'un moins grand nombre de transactions monétaires non déclarées, ainsi que d'une meilleure inclusion financière.⁴

Dans le but de soutenir cette hausse du recours aux transferts électroniques dans les interventions humanitaires, le Cash Learning Partnership (CaLP) a commandé un rapport⁵ en 2011. Celui-ci souligne les avantages que les nouvelles technologies peuvent apporter aux programmes humanitaires, ainsi que certaines des difficultés qui entravent leur adoption plus répandue. En s'appuyant sur ce travail préalable et en réaction à un intérêt croissant de la part de sa communauté de pratique, le CaLP a lancé en 2013 une initiative de recherches en trois parties. Celle-ci se concentrait exclusivement sur les transferts électroniques, en vue de rassembler des faits probants, de renforcer les capacités et d'élaborer des normes ainsi que des outils au profit du secteur humanitaire. Ces études aspirent à apporter : des conseils au sujet de la mise en œuvre des programmes de

¹ Better Than Cash Alliance est une organisation dont les membres apportent des connaissances pour la transition vers des paiements numériques, en vue d'atteindre les objectifs d'autonomisation des populations et de croissance des économies émergentes. <http://betterthancash.org/>

² Le Cash Atlas (<https://www.cash-atlas.org>) est une plateforme dynamique de partage d'informations conçue par le CaLP. Les données qu'elle contient ne sont pas exhaustives mais constituent plutôt une indication de l'état des transferts monétaires à l'international, selon les indications de la communauté de pratique du CaLP.

³ Voir : USAID, *Standards and Practices Report for Electronic and Mobile Payments*, 2012. Un rapport de Deloitte Consulting.

⁴ Zandi, M., Singh, V. et Irving, J. *The Impact of Electronic Payments on Economic Growth*, 2013. Moody's Analytics

⁵ Smith, G., MacAuslan, I., Butters, S. et Trommé, M., *New Technology Enhancing Humanitarian Cash and Voucher Programming*. Rapport de recherches commandé par le CaLP, 2011.

transfert électronique ; une analyse de l'efficacité par rapport aux coûts portant sur les transferts électroniques comparés aux transferts manuels ; et des suggestions pour la protection des données des bénéficiaires. Voici les trois publications issues de ce travail de recherche :

- *Directives pour la mise en œuvre de transferts électroniques en situation d'urgence*
- *Facteurs affectant l'efficacité par rapport aux coûts des transferts électroniques dans les programmes humanitaires*
- *Protéger la vie privée des bénéficiaires : principes et normes opérationnelles pour une utilisation sécurisée des données personnelles dans les programmes de transfert monétaire et électronique*

PUBLIC VISÉ

Les instructions du document *Les transferts électroniques en situation d'urgence : directives d'aide à la mise en œuvre* sont destinées aux praticiens qui agissent sur le terrain pour des organisations engagées dans des interventions humanitaires qui intègrent des transferts monétaires à réaliser par des systèmes numériques. Ces directives s'adressent également à l'ensemble des équipes de gestion et de soutien des programmes de ces organisations.

Bien que de nombreuses organisations aient mis au point leurs propres processus et procédures opérationnelles standard pour les transferts monétaires, ces documents n'incluent pas toujours des conseils spécifiques au sujet de l'utilisation des transferts et de l'implication du secteur privé. Les instructions du document *Les transferts électroniques en situation d'urgence : de transferts électroniques en situation d'urgence* vise donc à permettre une compréhension basique des systèmes de transfert monétaire, à proposer un cadre de travail pour l'évaluation des différentes options de transfert électronique disponibles, ainsi qu'à donner des conseils sur l'utilisation de ces options dans le cadre de l'apport d'une aide humanitaire.

LIMITES DES DIRECTIVES

Les instructions du document *Directives pour la mise en œuvre* directives d'aide à la mise en œuvre supposent d'être déjà familiarisé aux programmes de transfert électronique. Elles se concentrent exclusivement sur la mise en œuvre des transferts électroniques et ne détaillent pas les décisions relatives à la viabilité ou non de l'argent en tant que possibilité pour les programmes. Par conséquent, le cycle de vie de programme débute par l'évaluation de l'option de transfert électronique la mieux adaptée pour mettre en place une intervention particulière fondée sur l'argent.

Pour les lecteurs qui recherchent des informations plus détaillées sur la gestion générale des programmes de transfert monétaire, une fiche de conseils concernant des documents de référence en matière de transfert monétaire est disponible dans la [section E-1](#). Des documents supplémentaires approfondis se trouvent également sur le site web du CaLP (www.cashlearning.org).

COMMENT UTILISER CES DIRECTIVES

Les instructions du document *Les transferts électroniques en situation d'urgence : directives d'aide à la mise en œuvre* ont été élaborées dans l'optique d'être des fiches de conseils, destinées à être utilisées en tant que documents de référence afin que les praticiens aient facilement accès aux domaines pertinents ou d'intérêt ; certains éléments font l'objet de références croisées.

Des titres spéciaux sont utilisés pour guider le lecteur.

- Les « **principaux enseignements** » ouvrent chaque section en résumant les points essentiels à en retenir.
- Les « **principaux éléments à prendre en compte** » introduisent les principales problématiques abordées.
- Les « **exemples du terrain** » introduisent les encadrés consacrés aux études de cas afin d'apporter des illustrations basées sur le terrain pour les problématiques abordées.
- Les « **conseils additionnels** » introduisent les outils spécifiques que l'on retrouve dans la section E.

La version en ligne de ces directives

Si vous lisez la version en ligne de ces directives, cliquez sur n'importe quel lien en bleu pour consulter une autre page de ces instructions ou une page web. La table des matières des pages 3 et 4 contient des liens vers l'ensemble des pages auxquelles elle fait référence. Dans toute partie du document, vous pouvez cliquer sur le « C » dans le coin supérieur gauche pour revenir sur cette table des matières.



PHOTO: ANDY HALL/OXFAM

Les directives sont classées en cinq sections :

A. Types de mécanismes de transfert électronique

Cette section apporte une description des principales formes de transfert électronique actuellement utilisées par les organisations humanitaires, à savoir les transferts fondés sur des cartes, les transferts par téléphone portable et les coupons électroniques. Elle présente l'architecture des transferts électroniques et de l'écosystème requis, tout en soulignant les avantages et difficultés liés à chaque option.

B. Choisir des mécanismes de transfert électronique

Cette section a pour but d'aider les organisations humanitaires à prendre une décision concernant le(s) mécanisme(s) de transfert introduit(s) dans la section A le plus approprié(s) pour le programme ciblé. Cette décision dépend de différents facteurs et conditions tels que les mesures de préparation, l'analyse des coûts, les préférences des bénéficiaires, les partenariats avec le secteur privé et les questions de réglementations.

C. Mettre en place et utiliser des mécanismes de transfert électronique

Cette section illustre le processus de mise en place et d'utilisation des mécanismes de transfert électronique en étudiant les compétences de mise en œuvre nécessaires, les systèmes utilisés et les mesures visant à accroître la participation des groupes les plus vulnérables, la manière d'atténuer les fraudes et les erreurs ainsi que d'assurer l'intégrité des données.

D. Respect, suivi et évaluation, protection des données et plaintes

Cette section traite des problématiques de respect des principes directeurs, procédures et systèmes internes, ainsi que les questions d'exigences juridiques et de celles des bailleurs de fonds, au moment de choisir le recours aux transferts électroniques. Le processus de suivi et d'évaluation est également abordé, de même que les moyens de garantir que les données des bénéficiaires sont protégées et que les plaintes sont gérées de manière adéquate.

E. Conseils additionnels

Pour finir, plusieurs outils sont fournis dans les annexes en vue d'aider les organisations humanitaires utilisant les transferts électroniques.

SECTION A : TYPES DE MÉCANISMES DE TRANSFERT ÉLECTRONIQUE



PHOTO: SURAJ SHAKYA

Les transferts électroniques sont une forme de transfert de valeurs qui s'appuie sur des systèmes de paiement numérique, généralement protégés par un numéro d'identification personnel (PIN), une signature ou des données biométriques. Étant donné leurs nombreux avantages, on envisage de plus en plus le recours aux transferts électroniques dans une optique d'aide humanitaire. Ces cinq dernières années, le Cash Atlas du CaLP a enregistré 41 programmes humanitaires de transfert électronique dans 17 pays, ciblant 3,3 millions de bénéficiaires.⁶

Cette section apporte une description des principales formes de transfert électronique actuellement utilisées par les organisations humanitaires, à savoir, **les transferts fondés sur des cartes**, **les transferts par téléphone portable** et **les coupons électroniques**. Elle présente l'architecture des transferts électroniques et de l'écosystème requis, tout en soulignant les avantages et difficultés liés à chaque option.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



- Les systèmes fondés sur des cartes ne dépendent pas, généralement, d'un compte bancaire mais peuvent contenir des fonds auxquels les bénéficiaires accèdent directement via des distributeurs automatiques afin de retirer leur argent ou via des terminaux de point de vente afin de faire des achats chez des commerçants sélectionnés. L'authentification des transactions peut se faire à l'aide de données biométriques qui, dans certains contextes, peuvent offrir de nouvelles possibilités pour l'accès des bénéficiaires sans pièce d'identité à l'aide humanitaire. Dans d'autres contextes, des problèmes peuvent survenir, par exemple sur le plan de la résistance culturelle à la communication de données biométriques et de la transférabilité limitée du droit à des versements vers une tierce partie de confiance pour les bénéficiaires confinés chez eux.
- Les transferts par téléphone portable sont une forme de transfert de valeurs effectuée via un réseau mobile. Le recours aux téléphones portables pour les transferts électroniques réduit considérablement le besoin d'équipement supplémentaire, y compris informatique, d'autant plus qu'il y a un accès croissant aux téléphones portables partout dans le monde.
- Les coupons électroniques sont une forme de transfert électronique pour laquelle les transactions sont authentifiées dans le système, sur internet ou via un service de données mobiles. Chaque transaction étant authentifiée dans le système au moment de l'achat, le rapprochement bancaire nécessite alors moins de temps que dans le cas des coupons papier.
- Chaque mécanisme de transfert électronique présente des avantages et des inconvénients. C'est la réalisation des objectifs de programme qui doit dicter, en premier lieu, le mécanisme de transfert électronique à utiliser. Ainsi, on ne peut sous-estimer l'importance du contexte.
- Les critères minimaux pour le fonctionnement d'un service de transfert électronique sont un logiciel, de l'équipement informatique (matériel de transfert électronique), la connectivité et des comptes utilisateurs.

⁶Le Cash Atlas (<https://www.cash-atlas.org>) est une plateforme dynamique de partage d'informations conçue par le CaLP. Les données qu'elle contient ne sont pas exhaustives mais constituent plutôt une indication de l'état des transferts monétaires à l'international, selon les indications de la communauté de pratique du CaLP.

I. CARTES

Les systèmes fondés sur des cartes utilisés par les organisations humanitaires peuvent être reliés à un compte bancaire, même si ce n'est pas indispensable. Ils peuvent contenir des fonds auxquels les bénéficiaires accèdent directement via des distributeurs automatiques afin de retirer leur argent ou via des terminaux de point de vente afin de faire des achats chez des commerçants sélectionnés. On peut donc recourir à ces systèmes pour des transferts monétaires sans conditions ou pour des programmes de coupons.

Les prestataires de services proposent de plus en plus des options biométriques telles que la lecture d'empreintes digitales ou rétinienne, en vue de satisfaire les besoins des populations sans pièce d'identité et de faciliter les transactions au point d'éliminer complètement, dans certains cas, le besoin de posséder une carte. Il convient néanmoins de prêter une attention particulière à l'utilisation des données biométriques. D'abord, il peut y avoir une résistance culturelle de la part des bénéficiaires à la communication de données biométriques. De plus, les options biométriques risquent de restreindre la capacité des bénéficiaires à autoriser une tierce personne à retirer des fonds de leur part si, par exemple, ces options enregistrent les empreintes digitales d'une seule personne pour un bénéficiaire donné. Cela peut être problématique lorsque le bénéficiaire a une mobilité réduite, comme c'est souvent le cas lors de programmes ciblés de transfert monétaire.

Les trois principaux types de cartes utilisés par les organisations humanitaires sont **les cartes à bande magnétique, les cartes à puce et les cartes sans contact.**

Cartes à bande magnétique

Principaux éléments à prendre en compte

De quoi s'agit-il et comment cela fonctionne-t-il ? Les cartes à bande magnétiques sont des cartes plastiques prépayées dotées d'une bande magnétique permettant de stocker des données, à l'aide de minuscules particules de fer magnétiques disposées sur une zone de la carte.

La transaction est authentifiée en temps réel, d'où la nécessité d'une connectivité réseau et d'un accès à l'électricité constants.

Les pré-requis Le porteur d'une carte à bande magnétique doit apposer sa signature ou entrer un code PIN afin d'authentifier les transactions et d'accéder à ses fonds. Les commerçants doivent avoir accès à un terminal de point de vente afin de traiter les transactions d'achat ; autrement, un distributeur automatique doit être disponible pour permettre le retrait de l'argent.

Résumé des caractéristiques

Mécanisme de transfert électronique	Équipement des bénéficiaires	Infrastructures au point de transaction	Application
Carte à bande magnétique	Carte + signature (+ PIN aux DAB)	Commerçant avec un TPV ou DAB	Biens/services + argent

Exemple du terrain**ENCADRÉ I : COUPONS ALIMENTAIRES D'ACF AVEC PHILIPPINES VETERANS BANK/VISA (PHILIPPINES)**

Afin de répondre aux inondations à déclenchement rapide de mai 2011, **Action Contre la Faim (ACF)** a mis en œuvre une intervention fondée sur l'argent à Cotabato City, dans la Région autonome de Mindanao musulman, aux Philippines. ACF a lancé un programme de coupons en partenariat avec les supermarchés locaux afin de fournir aux habitants affectés par les inondations des articles alimentaires et non alimentaires essentiels. L'organisation a testé la première utilisation, dans un cadre humanitaire, de cartes à bande magnétique aux Philippines.

Par le biais d'une collaboration avec le CaLP, Visa Inc. a aidé ACF à établir un accord avec Philippines Veterans Bank (PVB) en vue d'utiliser des cartes à bande magnétique en tant que coupons monétaires. Les restrictions portant sur les marchandises et les points de vente appliquées aux cartes ont réduit à la fois les risques en matière de sécurité et les détournements de fonds potentiels.

Les cartes à bande magnétique ont l'avantage de permettre aux bénéficiaires de faire plusieurs achats. Elles ont simplifié le processus de mise en place puisqu'elles ne nécessitaient pas de conception particulière et que la distribution a lieu uniquement quand les cartes ont été rechargées électroniquement. Ces cartes ont contourné les problèmes de sécurité dans ce domaine et éliminé l'usage abusif des fonds pour des articles non inclus dans l'intervention, étant donné qu'elles étaient programmées pour n'être valables que dans les supermarchés sélectionnés.

L'inconvénient est qu'elles étaient plus onéreuses que les coupons papier. Elles ont empêché que des fonds non dépensés soient réaffectés à cause de limites d'utilisation. Enfin, ces cartes ont compliqué la mise en œuvre en raison d'un manque de sensibilisation des communautés aux cartes de paiement. L'un des principaux enseignements que l'on en a tiré est que l'utilisation des nouvelles technologies doit s'accompagner de formation et de soutien aux bénéficiaires.

Source: ACF *New Cash Transfer Technologies to Attend to Basic Emergency Needs*. CaLP, 2010

Cartes à puce**Principaux éléments à prendre en compte**

De quoi s'agit-il et comment cela fonctionne-t-il ? Les cartes à puce sont dotées d'une puce intégrée qui contient des informations sur le bénéficiaire et les versements auxquels il a droit.

Comme pour les cartes à bande magnétique, les transactions associées aux cartes à puce peuvent souvent être effectuées hors-ligne, sans connectivité réseau, avant d'être téléchargées sur le système lorsque la connectivité est restaurée.

Les pré-requis Le porteur d'une carte à puce entre son code PIN, appose sa signature ou fournit des données biométriques telles que des empreintes digitales ou rétinienne (qui seront scannées) afin que son identité soit vérifiée et qu'il accède à son argent. Les commerçants doivent avoir accès à un terminal de point de vente afin de traiter les transactions d'achat ; autrement, un distributeur automatique doit être disponible pour permettre le retrait de l'argent.

Résumé des caractéristiques

Mécanisme de transfert électronique	Équipement des bénéficiaires	Infrastructures au point de transaction	Application
Carte à puce	carte + PIN, signature ou données biométriques	Commerçant avec un TPV ou DAB	Biens/services + argent

Exemple du terrain**ENCADRÉ 2 : AIDE MONÉTAIRE DE L'UNHCR AUX RÉFUGIÉS AVEC CAIRO AMMAN BANK (JORDANIE)**

Depuis 2008, l'Agence des Nations unies pour les réfugiés (UNHCR) accorde une subvention mensuelle non affectée aux réfugiés et demandeurs d'asile en Jordanie, par le biais d'un partenariat bancaire réussi avec Cairo Amman Bank. En 2013, 14 887 réfugiés et demandeurs d'asile ont bénéficié de ce dispositif.

Sachant que les réfugiés n'ont pas droit à un compte bancaire individuel en Jordanie, l'UNHCR détient un compte bancaire principal avec des usagers multiples (les réfugiés et demandeurs d'asile). Chaque mois, l'agence achemine des fonds vers la banque, qui en informe les réfugiés par SMS lorsqu'ils peuvent retirer la valeur de leur transfert électronique. L'argent doit être retiré en deux fois maximum et les usagers ont uniquement accès à la partie du compte qui leur est réservée.

Jusqu'en 2012, tous les réfugiés utilisaient des cartes à puce traditionnelles protégées par un code PIN. Aujourd'hui, les nouveaux réfugiés enregistrés utilisent un système de lecture des empreintes rétiniennes proposé par la banque à tous ses clients. Ce nouveau système supprime le besoin de posséder une carte à puce et un code PIN. La transaction se fonde sur la présence physique du bénéficiaire au distributeur automatique, qui est équipé d'un système de lecture des empreintes rétiniennes. Une fois que le distributeur a reconnu le client en scannant sa rétine, la machine affiche un écran identique à celui utilisé pour les cartes à puce protégées par un code PIN. Cet écran propose au bénéficiaire plusieurs options telles que le retrait d'argent ou la consultation de ses droits aux versements.

Lors de discussions de groupe à thématique spécifique qui ont été menées avec des réfugiés bénéficiant de ce programme, on a observé une pleine satisfaction vis-à-vis du programme chez la grande majorité de ces personnes, y compris chez celles participant au dispositif de lecture des empreintes rétiniennes. Par ailleurs, les frais généraux engendrés pour la banque sont minimes : ils représentent 1,6 % de son budget.

Source: UNHCR

Cartes sans contact**Principaux éléments à prendre en compte**

De quoi s'agit-il et comment cela fonctionne-t-il ? Les cartes sans contact sont, au fond, des cartes à puce qui peuvent être lues par un appareil de communication en champ proche (NFC) situé près de la carte et relié à un terminal de point de vente ou un smartphone paramétré comme lecteur de carte. Dans la plupart des cas, les nouveaux terminaux de point de vente conçus spécialement dans ce but doivent être distribués afin de réaliser ces transactions ; autrement, on peut apposer sur les terminaux existants un autocollant de communication en champ proche, qui interagit avec la carte sans contact.

Les pré-requis La fonctionnalité « pose et charge » des cartes sans contact est protégée par la présentation d'une pièce d'identité officielle ou la saisie d'un code PIN par le porteur de la carte pour les transactions dépassant un certain plafond. Les commerçants doivent avoir accès à un terminal de point de vente avec la fonctionnalité de communication en champ proche afin de traiter les transactions d'achat ; autrement, un distributeur automatique doit être disponible pour permettre le retrait de l'argent.

Résumé des caractéristiques

Mécanisme de transfert électronique	Équipement des bénéficiaires	Infrastructures au point de transaction	Application
Carte sans contact	Carte + PIN, signature ou données biométriques	Commerçant avec un TPV compatible NFC ou DAB	Biens/services + argent

Exemple du terrain

ENCADRÉ 3 : SUBVENTIONS DE SOS CHILDREN'S VILLAGES AVEC SQUID (KENYA)



En 2011, SOS Children's Villages Kenya a instauré le programme sQuid, qui visait à aider les villageois touchés par la sécheresse et la famine à accéder à de la nourriture à Marsabit, dans le nord du Kenya. Chaque foyer bénéficiaire s'est vu remettre une carte sans contact, qui fonctionnait comme un coupon, sur laquelle des fonds étaient transférés toutes les deux semaines.

Ces versements étaient structurés de sorte que la carte sQuid de chaque foyer contienne deux portefeuilles électroniques. L'un était un portefeuille électronique à usage restreint, grâce auquel les bénéficiaires pouvaient acheter uniquement de la nourriture et aucun autre type de marchandise. Le second était à usage non restreint, dans le sens où les bénéficiaires pouvaient échanger la valeur qu'il contenait contre de l'argent. Ce portefeuille à usage non restreint, qui contenait une valeur moindre, donnait aux foyers un accès à de l'argent pour acheter des biens tels que du bois de chauffage ou du gaz, essentiels à la préparation de la nourriture obtenue grâce au portefeuille à usage restreint.

Un terminal de point de vente était connecté à un système principal géré par une société privée, PayStream, et à une carte sQuid via le réseau de téléphonie mobile. Ce système principal était un système de cartes commerçantes standard, similaire aux systèmes de cartes de débit. Il offrait une gestion des cartes et un reporting flexibles. En outre, le terminal de point de vente pouvait fonctionner hors-ligne et les transactions pouvaient être traitées plus tard, en cas d'interruption de la connectivité. SOS Children's Villages Kenya effectuait des paiements directs aux commerçants suivant les rapports générés par le système de gestion des cartes.

L'un des avantages essentiels de ce système pour SOS Children's Villages Kenya était la possibilité de visualiser les transactions en temps réel.

Source: <http://www.squidcard.com/corporate/AidDistribution.html> et CaLP, Cost-effectiveness of electronic transfers. Un rapport d'OPM, 2013.

2. TRANSFERTS PAR TÉLÉPHONE PORTABLE

Les transferts par téléphone portable sont une forme de transfert électronique effectuée via le réseau mobile.

Le recours aux téléphones portables pour les transferts électroniques réduit considérablement le besoin d'équipement supplémentaire, y compris informatique, d'autant plus qu'il y a un accès croissant aux téléphones portables partout dans le monde. En plus d'être des dispositifs utilisés pour recevoir des transferts de fonds, les téléphones portables constituent un moyen de communication à double sens entre l'équipe de programme et les bénéficiaires, ainsi qu'un appareil de communication destiné aux bénéficiaires, pour un usage au quotidien.

Les trois principales formes de transferts par téléphone portable utilisées par les organisations humanitaires sont **les tickets mobiles**, **les coupons transférés par téléphone portable** et **les transferts monétaires par téléphone portable**.

Tickets mobiles

Principaux éléments à prendre en compte

De quoi s'agit-il ? Les tickets mobiles sont une forme de transfert par téléphone portable utilisée uniquement pour retirer de l'argent.

Comment cela fonctionne-t-il ? Un ticket mobile comporte un code d'authentification unique que l'on peut activer seulement une fois pour lancer le paiement chez un agent autorisé. Ce code d'authentification, uniquement connu du destinataire, joue efficacement le rôle d'un code PIN pour débloquer un paiement d'argent. En cela, il s'apparente à un numéro de suivi Western Union utilisé pour recevoir un transfert monétaire.

Les pré-requis Les destinataires de tickets électroniques doivent avoir accès à une carte SIM et ils doivent retirer l'ensemble de la somme qui leur a été envoyée, étant donné qu'aucune valeur restante ne peut être stockée sur le système. Les agents doivent avoir accès à un téléphone, même basique, pour traiter le retrait d'argent.

Résumé des caractéristiques

Mécanisme de transfert électronique	Équipement des bénéficiaires	Infrastructures au point de transaction	Application
Ticket mobile	SIM + PIN	Agent avec un téléphone basique	Argent

Exemple du terrain**ENCADRÉ 4 : WARI (AFRIQUE DE L'OUEST)**

Disponible dans toute l'Afrique de l'Ouest, **Wari** est un service proposé par la société sénégalaise Cellular Solutions International (CSI). Il permet de réaliser des transferts monétaires à l'aide de tickets mobiles, pour des retraits d'argent chez un vaste réseau d'agents, des petits magasins de détail aux chaînes de stations-services.

Pour lancer le processus, l'organisation humanitaire effectue un transfert bancaire de fonds au profit de Wari (sommes destinées aux bénéficiaires et frais éventuels). L'organisation accède alors à une interface web sécurisée, à partir de laquelle elle actionne le transfert en masse vers les bénéficiaires. Par la suite, les bénéficiaires reçoivent une notification du transfert par SMS. Afin de retirer le montant du paiement, les bénéficiaires confirment leur numéro de téléphone portable et le numéro de ticket mobile, puis ils présentent une pièce d'identité fournie par le gouvernement (suivant la réglementation du pays). Un agent Wari entre ce numéro de ticket sur son propre téléphone portable et remet l'argent au bénéficiaire une fois la transaction confirmée. On peut imprimer un reçu à partir d'une imprimante Bluetooth.

Ce système convient particulièrement aux transferts monétaires sans conditions destinés aux communautés de zones urbaines et périurbaines. Dans les zones rurales, ce système peut être limité par le nombre d'agents Wari, par leur liquidité et par la qualité de la couverture du réseau mobile.

Source: Sossouvi, K. (2013) *Cash Preparedness in Senegal – Cash Transfer Mechanisms*. Oxfam Amérique, 2013.

Coupons transférés par téléphone portable**Principaux éléments à prendre en compte**

De quoi s'agit-il ? Les coupons transférés par téléphone portable sont une forme de transfert par téléphone portable utilisée pour acheter des biens (ou services) mais pas pour retirer de l'argent.

Comment cela fonctionne-t-il ? Ces coupons sont créés sur un système logiciel spécial et échangés à des points de transaction autorisés à l'aide d'un PIN (connu du bénéficiaire uniquement).

Contrairement aux tickets mobiles, la valeur restante peut être stockée sur le système, ce qui donne aux bénéficiaires une plus grande flexibilité quant au montant qu'ils peuvent échanger à chaque fois et quant au nombre de transactions d'achat qu'ils peuvent effectuer.

Les pré-requis Les bénéficiaires de coupons transférés par téléphone portable n'ont pas toujours besoin de disposer d'une carte SIM mais ils doivent toujours avoir un numéro de coupon et un code PIN pour authentifier les transactions. Les commerçants doivent au moins avoir accès à un téléphone basique pour traiter les transactions d'achat.

Résumé des caractéristiques

Mécanisme de transfert électronique	Équipement des bénéficiaires	Infrastructures au point de transaction	Application
Coupon transféré par téléphone portable	SIM* + numéro de coupon	Commerçant avec un téléphone basique	Biens/services

*pas systématiquement requis

Exemple du terrain

ENCADRÉ 5 : COUPONS TRANSFÉRÉS PAR TÉLÉPHONE PORTABLE, DE CARE/CRS, À L'AIDE DE MERCHANTPRO PAR TRANSVERSAL (HAÏTI)

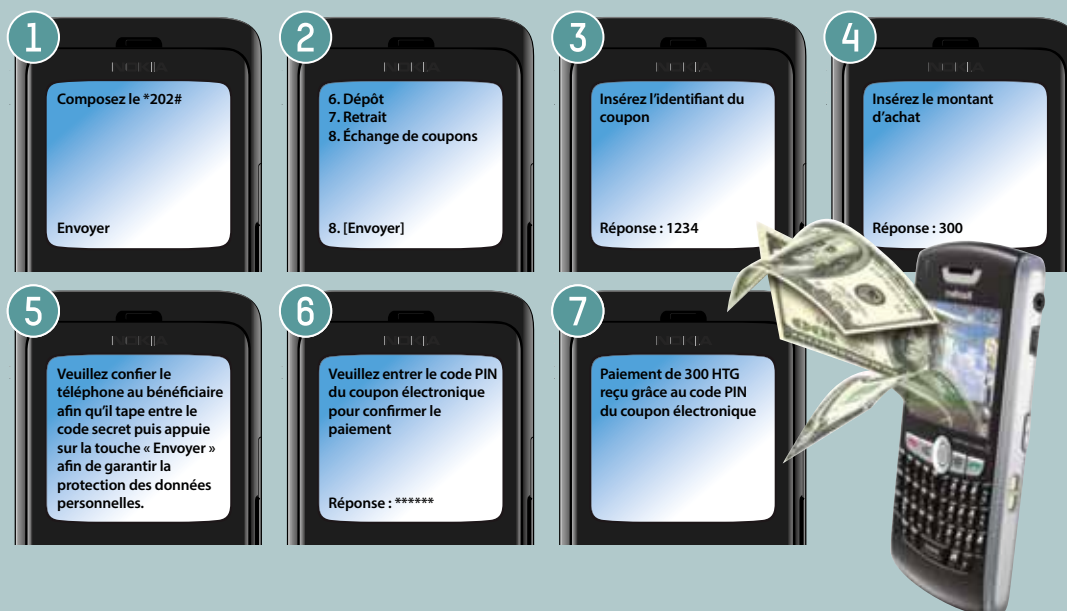


En 2012, CARE et Catholic Relief Services (CRS) ont lancé conjointement le projet « Grand’Anse Relief and Recovery Programme (GRRP) » qui avait recours à des coupons transférés par téléphone portable à l’aide de MerchantPRO, une plateforme logicielle conçue par la société haïtienne Transversal. En se fondant sur la liste des bénéficiaires, les coupons ont été créés par lots et mis en relation avec un identifiant bénéficiaire particulier, ce qui empêchait un bénéficiaire d’utiliser le coupon d’un autre.

Les participants recevaient un versement mensuel destiné à l’alimentation, à échanger dans les magasins locaux. Le programme utilisait le processus suivant



Les bénéficiaires recevaient un code de coupon ainsi que leur code PIN sur deux cartes à gratter séparées. Les transactions étaient authentifiées à l’aide de commandes USSD via le réseau mobile de l’opérateur national Digicel, qui demandait aux bénéficiaires de saisir leur code PIN sur le téléphone basique d’un commerçant. Cela générait les séquences de texte suivantes :



ENCADRÉ 5 : (suite)



CRS a fait remarquer que les coupons transférés par téléphone portable réduisaient le coût des transactions à 0,60 dollars américains par transaction, alors que l'impression d'un coupon papier revenait à 5 dollars pièce dans le pays voisin, la République dominicaine. De plus, il n'y avait nul besoin de personnel de CRS pour réaliser les transactions, ni d'agents de sécurité. En termes d'efficacité, aucune saisie de données n'était demandée par CRS, étant donné que cette fonction était externalisée vers Digicel. Enfin, le suivi des données était possible en ligne lors des transactions et jusqu'à un mois après.

Malgré la réussite du programme, les problèmes rencontrés étaient, entre autres, les pannes de connectivité réseau qui occasionnaient des retards, ainsi qu'un long processus de vérification pour le paiement des commerçants, qui comprenait la triangulation des fiches de stock et des transactions associées aux coupons transférés par téléphone portable. Par ailleurs, de nombreux bénéficiaires avaient des difficultés à se souvenir de leur code PIN et à le saisir, à cause d'un faible niveau d'alphabétisation.

Source : CRS, [Grand'anse Relief And Recovery Program \(GRRP\) Mobile Money Transfers](#), 2010. Présentation de de NetHope et Fintrac, Haiti USAID-BEST Analysis, Mars 2013.

Transferts monétaires par téléphone portable

Principaux éléments à prendre en compte

De quoi s'agit-il ? Les transferts monétaires par téléphone portable font référence à la capacité à utiliser un téléphone portable pour procéder à des transactions financières et commerciales telles que le dépôt d'argent, le retrait et le paiement.

Comment cela fonctionne-t-il ? Contrairement aux tickets mobiles et aux coupons transférés par téléphone portable, les transferts monétaires par téléphone portable exigent la souscription à un compte de portefeuille mobile. Ce compte permet de stocker une certaine valeur et il est associé à une carte SIM particulière ou hébergé sur une plateforme technologique qui crée un lien (par USSD ou SMS) avec le téléphone portable, en se fondant sur le numéro de téléphone.

Les transferts monétaires par téléphone portable représentent la forme la plus complexe de transfert par téléphone portable. Ils dépendent du pays et du niveau de développement du service. Ce type de transferts peut apporter aux bénéficiaires le plus vaste choix de possibilités en matière de transactions, en plus d'un accès étendu à des services financiers essentiels tels que : le dépôt, le retrait, les transferts entre particuliers et les transactions monétaires électroniques via des commerçants et des prestataires de services enregistrés.

Les pré-requis Les utilisateurs de transferts monétaires par téléphone portable doivent disposer d'un accès permanent à un téléphone et à une carte SIM qui puissent leur être associés pour la durée du programme. Un code PIN est toujours demandé afin d'authentifier l'utilisateur du transfert, de lui ouvrir l'accès au portefeuille électronique et de lui permettre de lancer des transactions. Les commerçants et agents doivent au moins avoir accès à un téléphone basique.

Résumé des caractéristiques

Mécanisme de transfert électronique	Équipement des bénéficiaires	Infrastructures au point de transaction	Application
Transfert monétaire par téléphone portable	Téléphone + carte SIM + code PIN	Agent/commerçant avec un téléphone	Biens/services + argent

*Exemple du terrain***ENCADRÉ 6 : TRANSFERTS MONÉTAIRES SANS CONDITIONS DE CONCERN WORLDWIDE, À L'AIDE DE ZAP/AIRTEL (NIGER)**

En réponse à la sécheresse dévastatrice qui a frappé le Niger en 2009/2010, **Concern Worldwide** a ciblé des foyers dans la région de Tahoua afin de leur envoyer des transferts monétaires mensuels. Un tiers des foyers a reçu un transfert électronique via le service de transfert monétaire par téléphone portable Zap, proposé par l'opérateur de téléphonie mobile Zain (aujourd'hui Airtel). Un autre tiers a bénéficié de transferts monétaires manuels en plus d'un téléphone portable, et le reste a reçu uniquement des transferts monétaires manuels.

Étant donné que les différents groupes ont reçu différents droits à des versements, il était possible d'effectuer des comparaisons afin de comprendre si le comportement était influencé par le transfert monétaire, le téléphone portable ou le transfert monétaire par téléphone portable. Cette expérience a montré que le mécanisme de distribution Zap (à l'aide de téléphones et de transferts par téléphone portable) a considérablement réduit les coûts de distribution variables pour Concern, de même que les frais d'obtention du transfert chez les bénéficiaires du programme.

L'approche Zap a également conféré d'autres avantages. Les foyers dans les villages bénéficiaires de Zap ont utilisé leur transfert monétaire pour acheter une plus grande variété de biens ; leur régime alimentaire était plus diversifié ; ils ont épuisé moins d'actifs et fait pousser plus de cultures différentes, notamment des cultures commerciales marginales dont se chargeaient les femmes. Les causes de ces avantages peuvent être attribuées aux moindres coûts et à un aspect privé plus important lié à la réception des transferts monétaires via le mécanisme Zap, ainsi qu'à des changements dans la prise de décision au sein des foyers.

Cela suggère que les transferts par téléphone portable pourraient constituer un moyen efficace par rapport aux coûts de réaliser des transferts monétaires au profit de populations rurales isolées, notamment celles qui disposent de peu d'infrastructures routières et financières.

Source : Aker, J. C., Boumnijel, R., McClelland, A, et Tierney, N., [Zap It to Me: The Short-Term Impacts of a Mobile Cash Transfer Program](#). 2011. Center for Global Development

3. COUPONS ÉLECTRONIQUES

Les coupons électroniques représentent un mécanisme assez récent de transfert électronique utilisé par les organisations humanitaires, qui est toutefois de plus en plus considéré comme assez développé pour permettre de proposer des services. Comme pour les coupons papier, les organisations humanitaires peuvent restreindre le type de biens qui peuvent être achetés avec les coupons électroniques, ainsi que les lieux où ils peuvent être échangés. Cette restriction est souvent efficace. En outre, l'accès des bénéficiaires est relativement simple puisque les exigences d'identification pour l'enregistrement sur un système de coupons électroniques sont minimales, par rapport à d'autres options.

Les coupons électroniques sont très similaires aux coupons transférés par téléphone portable (décrits ci-dessus), à la différence que l'authentification se fait sur internet (ou via le service de données d'un opérateur de téléphonie mobile), souvent par le biais d'un smartphone, et non pas via le réseau mobile (par SMS ou USSD).

Principaux éléments à prendre en compte

De quoi s'agit-il ? Une forme de transfert par laquelle les transactions d'achat sont authentifiées dans le système au moment de l'achat, sur internet ou via un service de données mobiles.

Comment cela fonctionne-t-il ? Les coupons électroniques fonctionnent dans le cadre d'un système en circuit fermé, dans lequel l'organisme qui émet le coupon (l'émetteur) est aussi celui qui entretient une relation avec le commerçant (l'acquéreur). Par exemple, une organisation humanitaire crée des coupons électroniques (à l'aide d'un logiciel protégé par la licence d'un prestataire de services tierce) et paie les commerçants après vérification des coupons selon un calendrier convenu (directement par chèque, par espèces ou via une institution financière). En ce sens, il faut moins de temps pour le rapprochement bancaire que dans le cas des coupons papier car chaque transaction d'achat est authentifiée dans le système au moment de l'achat. Cela réduit aussi considérablement les fuites, étant donné que seules les transactions enregistrées dans le système sont valables. Celles-ci peuvent ensuite être triangulées avec le nombre de bénéficiaires enregistrés et la valeur de leur droit à des versements.

Les pré-requis Les coupons électroniques n'exigent pas des bénéficiaires qu'ils disposent de matériel de transfert électronique tel qu'un téléphone portable. Les bénéficiaires doivent seulement disposer d'un numéro de coupon et d'un code PIN que l'on peut recevoir sur papier. Les commerçants doivent avoir accès à un smartphone ou un ordinateur afin de traiter les transactions d'achat.

Résumé des caractéristiques

Mécanisme de transfert électronique	Équipement des bénéficiaires	Infrastructures au point de transaction	Application
Coupon électronique	Numéro de coupon + code	Commerçant avec un smartphone ou un ordinateur	Biens/services

Exemple du terrain**ENCADRÉ 7 : COUPONS ÉLECTRONIQUES DE MERCY CORPS AVEC VOUCHERPRO PAR TRANSVERSAL (NÉPAL)**

Début 2013, **Mercy Corps** a mené un programme pilote au Népal en vue d'apporter une aide aux habitants de Katmandou parmi les plus pauvres et de tester des coupons numériques qui ne nécessitaient pas de négocier avec les institutions financières ou opérateurs téléphonie mobile locaux. L'objectif était de déterminer des solutions de coupons de qualité qui puissent être mises en place rapidement, en tout lieu, avec une connectivité de réseau mobile basique.

Mercy Corps s'est alliée à la société haïtienne Transversal pour mettre à l'épreuve des coupons électroniques à l'aide d'un smartphone.

Ces coupons nécessitaient que le commerçant dispose d'un smartphone doté de l'application « VoucherPRO » de Transversal et d'un accès à la communication de données. Les bénéficiaires ne devaient pas obligatoirement avoir accès à un téléphone. Au lieu de cela, ils recevaient leur numéro de coupon et leur code PIN sur des cartes papier fournies par Mercy Corps. Afin d'effectuer une transaction, un bénéficiaire devait renseigner son numéro unique de coupon puis saisir son code PIN sur le smartphone du commerçant.

À la fin du programme pilote, 228 coupons (soit 100 %) avaient réussi à être échangés. Dans l'optique de faciliter le remboursement des commerçants, VoucherPRO fournissait des rapports qui énuméraient toutes les transactions réalisées par un commerçant et le total des sommes à rembourser. Ces rapports étaient vérifiés et approuvés par le personnel de programme et le personnel financier, en plus des commerçants eux-mêmes. Une fois que toutes les parties avaient confirmé les montants à rembourser, Mercy Corps lançait un virement bancaire pour créditer le compte des commerçants concernés dans un délai d'une semaine.

Mercy Corps a également testé l'application de coupons transférés par téléphone portable MerchantPRO, élaborée par Transversal, qui a recours à la confirmation par SMS. Tandis que les coupons transférés par téléphone portable présentaient un fort taux d'erreur et étaient plus difficiles à échanger pour les utilisateurs analphabètes, les coupons électroniques étaient fiables et efficaces. Ils ont été fortement recommandés pour les déploiements futurs (là où cette technologie existe). Par rapport aux coupons papier, les coupons électroniques aussi bien que ceux transférés par téléphone portable entraînaient d'importantes économies de temps au niveau du processus de remboursement des commerçants ; de plus, ils donnaient accès à des données plus détaillées au sujet des schémas d'échange des coupons par les bénéficiaires.

Source: Murray, S. (2013) *MasterCard Worldwide & Mercy Corps: ELEVATE Phase I Report*. Mercy Corps.

4. AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES MÉCANISMES DE TRANSFERT ÉLECTRONIQUE

Chaque mécanisme de transfert électronique présente des avantages et des inconvénients. L'évaluation initiale menée par une organisation humanitaire pour déterminer si l'argent est la meilleure option pour une intervention mettra également en lumière le ou les inconvénients potentiels d'un mécanisme de transfert électronique qui pourraient mettre en danger la réussite d'un programme, ou la pertinence générale des transferts électroniques pour cette intervention. C'est la réalisation des objectifs de programme qui doit dicter, avant tout, le mécanisme de transfert électronique à utiliser, si ce type de mécanisme est pertinent. En ce sens, on ne peut sous-estimer l'importance du contexte.

Quel mécanisme de transfert électronique pour quelle intervention ?

Il n'existe aucune règle selon laquelle un mécanisme est mieux adapté à un certain type de programme. Il convient principalement de réfléchir : au type de restrictions que l'organisation humanitaire souhaiterait associer aux transferts électroniques ; à la facilité de mise en œuvre d'un mécanisme de distribution particulier ; à son efficacité par rapport aux coûts ; aux avantages globaux conférés aux bénéficiaires ciblés, y compris les aspects de protection ; et d'autres obligations encore. Le tableau 1 ci-dessous récapitule les caractéristiques de l'ensemble des mécanismes de transfert électronique abordés dans cette section.

Tableau 1 : résumé des caractéristiques des services de transfert électronique

Mécanisme de transfert électronique	Équipement des bénéficiaires	Infrastructures au point de transaction	Application	
Cartes	Carte à bande magnétique	Carte + signature (+ PIN aux DAB)	Commerçant avec un TPV ou DAB	Biens/services + argent
	Carte à puce	Carte + code PIN, signature ou données biométriques	Commerçant avec un TPV ou DAB	Biens/services + argent
	carte sans contact	Carte + code PIN, signature ou données biométriques	Commerçant avec un TPV doté de la fonction NFC, ou DAB	Biens/services + argent
Transferts par téléphone portable	Ticket mobile	Carte SIM + code PIN	Agent avec un téléphone basique	Argent
	Coupon transféré par téléphone portable	Carte SIM* + numéro de coupon + code PIN	Commerçant avec un téléphone basique	Biens/services
	Transferts monétaires par téléphone portable	Téléphone + carte SIM + code PIN	Agent/commerçant avec un téléphone basique	Biens/services + argent
Coupons électroniques	Coupons électroniques	Numéro de coupon + code PIN	Commerçant avec un smartphone ou un ordinateur	Biens/services

*pas systématiquement requis

Avantages et inconvénients

Le tableau 2 ci-dessous fournit une liste non exhaustive des avantages et inconvénients inhérents aux sept options de transfert électronique présentées.

Tableau 2 : avantages et inconvénients des mécanismes de transfert électronique

Mécanismes de transfert	Avantages	Inconvénients
Cartes		
Cartes à bande magnétique	<ul style="list-style-type: none"> - Pièce d'identité officielle non requise - Compte bancaire non nécessaire - Coûts de mise en place plutôt bas - Peuvent être utilisées pour de l'argent ou des marchandises - Peuvent être pré-stockées 	<ul style="list-style-type: none"> - Connectivité et TPV compatible requis - Les systèmes propriétaires limitent le nombre de points de vente où les cartes peuvent être utilisées - L'alphabétisation peut être un obstacle trop important si le bénéficiaire ne peut lire les instructions d'un distributeur automatique (voir encadré 12, dans la section B-3) - Les bénéficiaires doivent parfois payer des frais de transaction ou de retrait
Cartes à puce	<ul style="list-style-type: none"> - Pièce d'identité officielle pas toujours requise - Compte bancaire non nécessaire - Utilisables hors-ligne, n'importe où, à condition qu'il y ait un TPV - Peuvent être utilisées pour de l'argent ou des marchandises - Protection de l'argent contre le vol, par un code PIN/des données biométriques - La monnaie restante après une transaction peut être stockée sur la carte 	<ul style="list-style-type: none"> - Peuvent nécessiter un compte bancaire et une pièce d'identité officielle - Les systèmes propriétaires limitent le nombre de points de vente - Temps de mise en place parfois long pour les nouveaux systèmes - L'alphabétisation peut être un obstacle trop important si le bénéficiaire ne peut lire les instructions d'un distributeur automatique (voir encadré 12, dans la section B-3) - Les bénéficiaires doivent parfois payer des frais de transaction ou de retrait
Cartes sans contact	<ul style="list-style-type: none"> - Pièce d'identité officielle pas toujours requise - Compte bancaire non nécessaire - Très faciles d'utilisation pour les bénéficiaires - Utilisables hors-ligne, n'importe où, à condition qu'il y ait un TPV - Peuvent être utilisées pour de l'argent ou des marchandises - La monnaie restante après une transaction peut être stockée sur la carte - Système rapide à lancer 	<ul style="list-style-type: none"> - Pièce d'identité officielle nécessaire pour remplacer le code PIN - Les systèmes propriétaires limitent le nombre de points de vente où les cartes peuvent être utilisées - Risque important de perte de fonds si la carte est perdue, car l'utilisateur ne doit pas nécessairement présenter une pièce d'identité ou saisir des données de protection pour utiliser la carte pour une somme en-dessous d'un certain seuil - L'alphabétisation peut être un obstacle trop important si le bénéficiaire ne peut lire les instructions d'un distributeur automatique (voir encadré 12, dans la section B-3)

Mécanismes de transfert	Avantages	Inconvénients
Téléphone portable		
Tickets mobiles	<ul style="list-style-type: none"> - Sécurité renforcée par un code d'authentification unique pour chaque transfert - Transfert en temps réel - Rapides et discrets - Coûts de mise en place assez bas si les téléphones sont partagés - Transactions sur le téléphone portable effectuées par l'agent - Téléphones utilisables pour des communications 	<ul style="list-style-type: none"> - Une pièce d'identité officielle peut être requise, suivant la réglementation - Problèmes de connectivité pouvant causer des retards - Limités par la couverture en matière d'agents et le flux monétaire (gestion des liquidités) - Obligation de retirer tous les fonds en une fois
Coupons transférés par téléphone portable	<ul style="list-style-type: none"> - Pièce d'identité officielle non requise - Non limités par le flux monétaire des agents - Risque réduit de vol ou de fraude par rapport aux coupons papier - Peu d'exigences quant au matériel informatique nécessaire - Téléphones utilisables pour des communications 	<ul style="list-style-type: none"> - Problèmes de connectivité pouvant causer des retards - L'alphabétisation peut être un obstacle - Une formation considérable peut être requise
Transferts monétaires par téléphone portable	<ul style="list-style-type: none"> - Rapides et discrets - Code PIN de sécurité associé à une carte SIM individuelle - Coûts de mise en place assez bas si les téléphones sont partagés ou non fournis - Téléphones utilisables pour des communications - Dans certains pays, une série complète d'opérations est disponible, ce qui réduit le besoin de retirer de l'argent (transfert de particulier à particulier, règlement des factures, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Une pièce d'identité officielle peut être requise - L'alphabétisation/éducation peut être un obstacle et nécessiter un investissement important dans la formation des nouveaux utilisateurs - Limités par la connectivité réseau - Limités par la couverture en matière d'agents et le flux monétaire (gestion des liquidités) - Le coût d'approvisionnement en téléphones et en équipement de charge peut entraîner des frais de mise en place considérables - Les bénéficiaires doivent parfois payer des frais de transaction ou de retrait
Coupons électroniques		
Coupons électroniques	<ul style="list-style-type: none"> - Pièce d'identité officielle non requise - Non limités par le flux monétaire des agents - Utilisables par tout opérateur de téléphonie mobile - Risque réduit de vol ou de fraude par rapport aux coupons papier - Assez faciles d'utilisation pour les bénéficiaires - Les fonds non dépensés peuvent être conservés sur le système - Très peu d'exigences quant au matériel informatique nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Peuvent exiger la personnalisation de la plateforme existante d'un prestataire de services - Problèmes de connectivité pouvant causer des retards - L'alphabétisation peut être un obstacle

5. TECHNOLOGIES CRÉÉES EN INTERNE OU PERSONNALISÉES

Les organisations humanitaires envisagent de plus en plus de s'associer à des prestataires de services en vue de concevoir conjointement des scénarios de paiement qui répondent aux besoins des groupes vulnérables, en dehors de ceux déjà disponibles sur le marché.

La décision de développer ses propres systèmes personnalisés ne devrait toutefois pas être prise à la légère. Cette voie requiert du temps et de solides compétences en systèmes de paiement électronique, et elle peut s'avérer onéreuse par rapport aux options commerciales existantes. Certaines organisations (par exemple, Mercy Corps en Haïti, en 2010⁷) ont formé des partenariats réussis avec des prestataires de services à mi-chemin de leur lancement d'une nouvelle solution technologique, suite au développement d'un meilleur service, mieux adapté aux besoins des groupes vulnérables.

Les avantages conférés par le développement de son propre système de transfert électronique résident dans la proposition, à l'organisation humanitaire, d'un service sur mesure qui prend en compte toutes les spécificités du programme, dont les capacités des bénéficiaires, la conception du programme et les obligations liés à la mise en œuvre, etc.

Exemple du terrain

ENCADRÉ 8 : PLATEFORME NUMÉRIQUE SCOPE DU PAM POUR L'ARGENT ET LES COUPONS (À L'INTERNATIONAL)



SCOpe (**System for Cash Operations**) est la plateforme numérique du **Programme alimentaire mondial** (PAM) pour l'argent et les coupons, qui met à profit une technologie de pointe pour apporter une aide humanitaire à grande échelle.

La suite logicielle SCOpe

1. **SCOpeID** Solution d'enregistrement électronique des bénéficiaires : fonctionnement hors-ligne et possibilité de consigner les photos et empreintes digitales des bénéficiaires. SCOpe peut aussi importer les données d'autres bases de données, à partir des filets sécurité nationaux ou des partenaires du PAM.
2. **SCOpeBenefit** Solution en ligne pour la gestion des transferts et des bénéficiaires qui permet aux utilisateurs de planifier, exécuter et suivre les distributions monétaires et de coupons pour les bénéficiaires enregistrés.
3. **SCOpeLink** Mécanismes électroniques de distribution monétaire et de coupons qui se connectent à SCOpeBenefit pour vérifier l'identité des bénéficiaires, accéder à leur solde et effectuer des transactions à l'aide de ce solde. SCOpe est conçu pour utiliser à la fois des mécanismes de distribution créés par le PAM et des « modules d'extension » aux solutions, disponibles localement.

⁷<http://www.mercycorps.org/press-room/releases/trilogy-unibank-mercy-corps-team-effort-launch-mobile-money-haiti>

ENCADRÉ 8 : (suite)



1

SCOpeID

Enregistrement des bénéficiaires (dont données biométriques)



Enregistrer et inscrire les bénéficiaires*

*à l'aide de la solution d'enregistrement ou en important des informations à partir de bases de données existantes, par ex. des registres de filets de sécurité nationaux

2

SCOpeBenefit

gestion des transferts et des bénéficiaires



Distributions

3

SCOpeLink

mécanismes de distribution externes et du PAM



ARGENT

Envoyer des instructions de distribution au prestataire de services financiers

COUPON

Générer ou compléter le montant des coupons électroniques, rassembler des informations sur les échanges, mettre à jour les soldes

SCOpe s'appuie sur une technologie entièrement open source

Architecture ouverte

SCOpe est prêt à intégrer une variété d'autres bases de données et applications, y compris des sources existantes provenant de filets de sécurité, de gouvernements ou de partenaires. La plateforme centrale (pour la gestion des transferts et des bénéficiaires) est dématérialisée et accessible via un navigateur internet, depuis tout ordinateur. Elle fonctionne bien, même avec une connexion internet lente.

Open source

La propriété intellectuelle de l'application centrale aussi bien que de la composante de coupon électronique revient entièrement au PAM. Cette plateforme tire profit d'une technologie open source là où cela est possible ; cela permet au PAM de rendre la plateforme disponible auprès des gouvernements et de ses partenaires à un coût minimal.

Service ouvert

Le PAM élabore actuellement une offre de service portant sur SCOpe. Elle proposera une gamme de services en vue d'aider à la fois les bureaux de pays de l'organisation et ses partenaires externes à développer leurs capacités de transfert numérique via SCOpe, ainsi que de les adapter à leurs besoins et à des exigences de transfert à caractère unique.

Le déploiement du système SCOpe suivra une approche en plusieurs phases dans les pays sélectionnés, à partir du milieu ou de la fin d'année 2013.

6. ÉCOSYSTÈMES DES TRANSFERTS ÉLECTRONIQUES

Les critères minimaux

Les systèmes de transfert électronique utilisés par les organisations humanitaires dans l'optique d'une aide fonctionnent tous de façon similaire. Ils impliquent plus ou moins le même type d'acteurs, de technologies et de matériel. Les critères minimaux pour le fonctionnement des systèmes de transfert électronique sont énumérés dans le tableau 3.

Tableau 3 : Critères minimaux pour les systèmes de transfert électronique

Critères minimaux pour les systèmes de transfert électronique
<ul style="list-style-type: none"> • Logiciel (plateforme) et matériel informatique supplémentaire (carte SIM, carte plastique, coupon électronique, etc.) • Logiciel de compte/portefeuille électronique (à partir duquel on accède à la valeur transférée) • Réseau mobile ou connectivité internet (qui ne doivent pas obligatoirement être permanents étant donné que certains systèmes permettent la réalisation de transactions hors-ligne) • Plus d'un utilisateur avec un compte ou portefeuille électronique autorisé (par ex., l'expéditeur et le destinataire)

Le flux de fonds

Systèmes fondés sur les téléphones portables et sur les cartes

Dans le cadre de ces systèmes, l'organisation humanitaire convertit généralement l'argent en argent électronique (virtuel) par virement bancaire vers le compte de débours créé chez le prestataire de services de transfert électronique. La valeur d'échange permanente est de un pour un entre l'argent physique et l'argent électronique dans le système. À partir de ce compte de débours, souvent accessible en ligne, l'organisation humanitaire peut transférer de l'argent à ses bénéficiaires, de sorte qu'ils puissent mener différentes transactions électroniques telles que le retrait d'argent, l'achat, le transfert d'argent, le règlement de factures, etc., selon l'exhaustivité du service. Certains systèmes de cartes n'exigent pas d'utiliser un compte de débours ; les paiements en masse aux bénéficiaires peuvent être effectués directement depuis le compte bancaire de l'organisation humanitaire vers la carte des bénéficiaires.

L'argent électronique est habituellement stocké soit sur une carte SIM, dans le téléphone du bénéficiaire, soit sur une puce ou bande magnétique intégrée à une carte plastique. Les transactions en elles-mêmes ont lieu à un distributeur automatique ou chez un agent/commerçant autorisé équipé d'un terminal de point de vente ou d'un téléphone portable. Chaque fois qu'une transaction est réalisée, un versement se fait depuis un compte indépendant vers un autre : celui du bénéficiaire, et celui du marchand ou du distributeur automatique.

Il est important de distinguer ces types de transactions des « opérations bancaires en ligne ». Celles-ci se réfèrent à une série de transactions autorisées (consultation du solde, règlement de factures, transfert monétaire) que seuls les détenteurs d'un compte bancaire existant peuvent effectuer sur internet (via un ordinateur ou un smartphone). Ces opérations ne permettent pas, en particulier, de retirer de l'argent ou de faire des achats dans des points de vente.

Systèmes de coupons électroniques

Dans le cadre de ces systèmes, les commerçants peuvent se faire rembourser après la vente de biens et aucune transaction directe de commerce électronique n'est donc effectuée au point de vente. Au lieu de cela, les fonds sont détenus par l'organisation et directement transférés au commerçant selon un calendrier convenu, après l'authentification de chaque coupon électronique à la suite de l'achat d'un bénéficiaire et la vérification des rapports associés d'échange des coupons électroniques.

Authentification

La méthode la plus courante utilisée pour authentifier une transaction requiert un code PIN. D'autres méthodes d'authentification peuvent inclure une signature ou des données biométriques (lecture d'empreintes digitales ou rétinienne, etc.). Il convient de prêter attention au fait que l'utilisation de données biométriques peut, dans certains contextes, offrir de nouvelles possibilités pour l'accès des bénéficiaires sans pièce d'identité à l'aide humanitaire. Dans d'autres cas, des problèmes peuvent survenir sur le plan de la résistance culturelle à la communication de données biométriques et de la transférabilité limitée de leur droit à des versements vers un membre de la famille ou ami(e) de confiance pour les bénéficiaires confinés chez eux, lorsque les données biométriques de cette tierce personne ne sont pas enregistrées sur le système.

Dans certains pays, selon la législation, une pièce d'identité émise par le gouvernement peut aussi être demandée au moment d'échanger un transfert électronique contre de l'argent.

Le réseau d'acteurs

Les partenaires du secteur privé sont essentiels à la distribution de services de transferts électroniques. Tel que décrit dans le tableau 4 ci-dessous, ces services peuvent être offerts par un large éventail de prestataires.

Tableau 4 : les différents types de prestataires de services de transfert électronique

Les prestataires de services de transfert électronique peuvent être... :

- un opérateur de réseau mobile ;
- une banque ou une autre forme d'institution financière ;
- une tierce partie autorisée (par ex., une société de paiement telle que Visa ou Master Card) avec ou sans partenariat bancaire ;
- une organisation humanitaire qui emploie une plateforme de paiement d'une tierce partie ;
- toute association des parties ci-dessus.

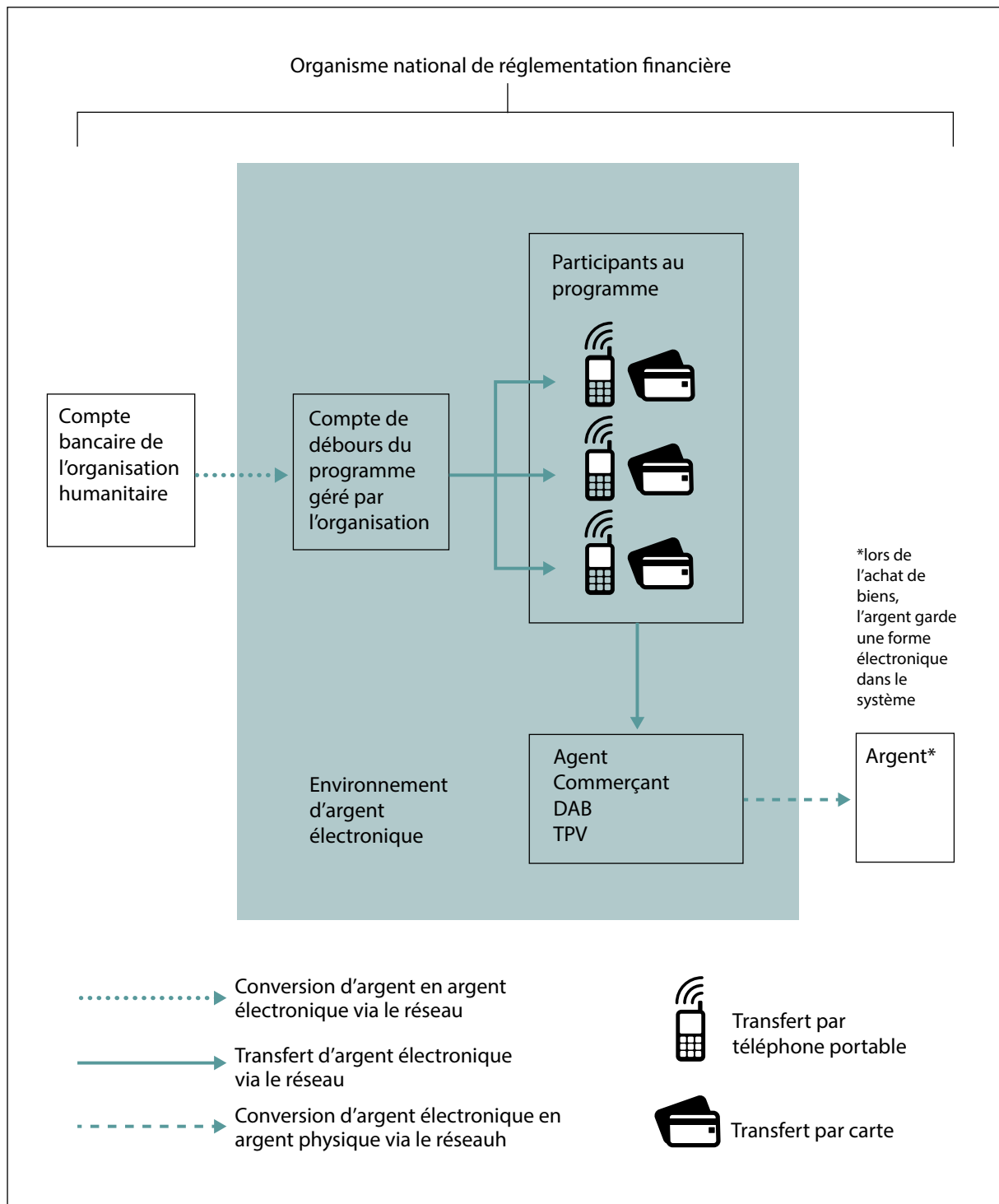
Ces prestataires font partie des nombreux acteurs qui forment un écosystème de transfert électronique. Ils assument les fonctions suivantes.

- **L'organisme national de réglementation financière**, généralement la banque centrale, émet la réglementation qui régit les transferts électroniques. Elle inclut les exigences de connaissance de la clientèle qui stipulent les documents que les expéditeurs et destinataires de transfert électroniques doivent fournir, elle fixe les limites des montants et volumes des transactions, elle détermine les exigences de reporting, etc.
- **Les banques ou institutions financières** détiennent un compte où sont placés les fonds disponibles dans le cadre du système. Pour les transferts fondés sur des cartes, ces acteurs se chargent aussi d'émettre la carte. Ils peuvent, par ailleurs, fournir des terminaux de point de vente et des distributeurs automatiques aux détenteurs d'une carte, afin qu'ils se connectent au réseau. Dans le cas des transferts par téléphone portable, ils peuvent être responsables des agents, suivant la réglementation.
- **L'opérateur réseau** apporte les infrastructures pour le processus de paiement et, par là même, il met en relation tous les autres acteurs.
- **Les commerçants** acceptent des formes de paiement numérique (transferts monétaires par téléphone portable, coupons transférés par téléphone portable ou coupons électroniques) en contrepartie des biens qu'ils vendent.
- **Les agents** aident les clients à convertir leur argent électronique en argent physique et vice-versa. Il n'est pas rare que les agents soient aussi commerçants.

- **Les utilisateurs (participants au programme)** échangent l'argent électronique qu'ils reçoivent d'une organisation humanitaire, via un transfert électronique, contre de l'argent, des biens ou des services.

Le schéma 1 ci-dessous illustre le flux de fonds présent dans un écosystème de transfert électronique qui associe des options de transfert fondées à la fois sur des téléphones portables et sur des cartes, dans le contexte d'un programme d'aide humanitaire. Il présente aussi les principaux acteurs impliqués.

Schéma 1 : exemple d'écosystème humanitaire de transfert électronique



SECTION B : CHOISIR DES MÉCANISMES DE TRANSFERT ÉLECTRONIQUE



PHOTO: SURAJ SHAKYA

Le choix du mécanisme de transfert électronique à utiliser pour un programme donné ne doit pas uniquement être envisagé à la lumière du choix des mécanismes disponibles mais également en tenant compte du contexte de l'intervention ainsi que de la stratégie de l'organisation humanitaire.

Cette section vise à aider les organisations humanitaires à sélectionner le(s) mécanisme(s) de transfert électronique le(s) plus approprié(s) pour le programme concerné, en tenant compte de divers facteurs et conditions tels que : **les mesures de préparation, les préférences des bénéficiaires, les partenariats avec le secteur privé et les questions de réglementation.**

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



- Les principaux prestataires de services pour les transferts électroniques sont les banques, les opérateurs de réseau mobile, les prestataires de licence tiers et les organisations humanitaires elles-mêmes (lorsqu'elles fournissent directement la licence d'une technologie).
- L'implication de partenaires du secteur privé dans des transferts électroniques peut se révéler être un long processus, que les organisations humanitaires ont tout intérêt à commencer avant une situation d'urgence, dans le cadre d'un plan de préparation.
- Les prestataires de services potentiels doivent être évalués en se fondant sur des critères d'évaluation clés et sur l'engagement à un niveau de service minimal.
- L'adoption d'une approche de partenariat avec des prestataires de services de transfert électronique et le renforcement de la collaboration opérationnelle influencent de façon positive la qualité des programmes.
- Les organisations humanitaires doivent se renseigner au sujet des réglementations financières applicables dans le pays de l'intervention, en vue d'anticiper les exigences d'identification des bénéficiaires et les conditions de transfert (nombre de transactions autorisées, échelle et volume).
- La collaboration et la coordination avec d'autres organisations humanitaires expérimentées dans le domaine de la mise en œuvre de transferts électroniques peut aider les organisations à mieux concevoir leur propre intervention. Cela peut se faire par le biais du partage des meilleures pratiques et de la négociation de meilleures conditions générales avec les prestataires de services, individuellement ou dans le cadre d'un consortium.

I. COMMENT DÉBUTER AVEC LES TRANSFERTS ÉLECTRONIQUES

Le processus de planification des transferts électroniques

Avant d'effectuer tout transfert électronique, une organisation humanitaire doit généralement suivre les étapes décrites dans le tableau 5 ci-dessous. Les estimations de temps sont approximatives et il faut tenir compte du fait que certaines des étapes définies peuvent être entreprises simultanément par différentes équipes. Ces estimations supposent que l'organisation a déjà pris la décision de mettre en œuvre un programme de transfert monétaire et qu'elle a déjà accompli tout le travail de conception, y compris l'identification des bénéficiaires, le calcul du montant des transferts et leur fréquence.

La durée de chaque étape dépendra d'éléments tels que :

- le contexte et la taille de l'intervention ;
- le niveau de maturité du marché et la variété d'options disponibles ;
- Le dynamisme du prestataire de services et de l'organisation humanitaire qui négocient un contrat ;
- la survenue d'événements ou apparition d'obstacles imprévus.

Tableau 5 : processus de planification des transferts électroniques

Processus de planification des transferts électroniques	Temps estimé
1. Évaluer le paysage commercial des services et des prestataires	2 semaines
2. Comprendre le contexte réglementaire pour les options de transfert monétaire envisagées	
3. Négocier et signer un contrat de services avec le prestataire choisi (sont inclus le processus d'appel d'offres et l'approbation du contrat par l'équipe juridique)	3-6 semaines
4. Garantir la conformité du service de transfert électronique vis-à-vis des exigences internes et de celles des bailleurs de fonds	1 jour
5. Ouvrir un compte chez une banque partenaire du prestataire de services (optionnel)	3 jours ouvrés
6. Commander du matériel de transfert électronique (cartes, cartes SIM, coupons transférés par téléphone portable, lots de coupons électroniques, etc.) 1 semaine ou plus	1 semaine ou plus
7. Enregistrer les bénéficiaires à l'aide du matériel de transfert électronique associé et les former à l'utilisation de ce matériel (<i>dans le cas d'un programme de coupons, enregistrer et former les commerçants</i>)	Dépend du nombre de bénéficiaires (et de commerçants)
8. Mettre en place un compte de débours depuis lequel les transferts électroniques seront envoyés aux bénéficiaires (optionnel)	1 semaine
9. Recevoir une formation sur l'utilisation de l'interface en ligne servant à accéder au compte de débours	2 jours
10. Remplir les champs de données liés aux bénéficiaires et réaliser un transfert	1 jour
Total	> 2 mois et demi

Les paramètres liés à l'écosystème, tels que le nombre d'agents, de distributeurs automatiques ou de terminaux de point de vente sont pertinents en tant que pourcentage et fourchette d'un échantillon de population bénéficiaire. Par exemple, un service qui peut rendre cinq agents disponibles avec un fort taux de liquidité, dans un rayon de 5 km de la communauté bénéficiaire peuvent s'avérer plus utiles à un programme que 50 agents à 50 km de la communauté, avec une liquidité moyenne.

Sur des marchés plus matures, les prestataires de services disposent de processus plus solides déjà en place ; ils peuvent les adapter plus facilement et plus rapidement aux besoins d'une organisation humanitaire.

Une discussion avec le prestataire de services pourra éclairer ces éléments, ce qui aidera l'organisation à prendre une décision réfléchie au sujet du service à choisir.

L'environnement commercial

Les prestataires de services : à qui s'adresser et pour quel service ?

Au moment d'envisager le recours aux transferts électroniques, il est essentiel d'avoir une bonne compréhension des principaux acteurs dans le domaine des interventions. Il convient d'inclure une évaluation de l'environnement commercial des services de transfert monétaire et des prestataires dans le cadre d'un plan de préparation. L'objectif est de déterminer plusieurs prestataires différents qui sont en mesure de mettre en œuvre un service dans le domaine d'intervention prévu et, de préférence, de négocier des accords de fournisseur préférentiels, en amont d'une situation d'urgence.

Tandis que le schéma 1, dans la [section A-6](#), illustre le flux de fonds dans un écosystème de transfert électronique et ses principaux acteurs dans le contexte d'un programme d'aide humanitaire, le tableau 6 ci-dessous présente les différents prestataires ainsi que les services de transfert électronique qu'ils proposent habituellement.

Tableau 6 : prestataires de services et services associés

Prestataire de services	Service	Exemple cité
Banque	<ul style="list-style-type: none"> • Cartes et systèmes fondés sur les cartes • DAB/TPV • Comptes pour transferts monétaires 	Philippines Veterans Bank (Philippines, encadré 1), Cairo Amman Bank (Jordanie, encadré 2)
Opérateur de réseau mobile	<ul style="list-style-type: none"> • Connectivité et données de réseau mobile • Portefeuilles mobiles • Transferts fondés sur des cartes 	Safaricom (Kenya, encadré 17), Airtel (Niger, encadré 6)
Institution financière (non bancaire) Institution	<ul style="list-style-type: none"> • Cartes et systèmes fondés sur les cartes • Services de paiement contre des coupons électroniques 	Wari (Afrique de l'Ouest, encadré 4), sQuid (Kenya, encadré 3),
Développeurs de logiciels tiers/distributeurs de plateformes tiers	<ul style="list-style-type: none"> • Logiciel de coupons électroniques • Plateformes de paiement 	Transversal (Népal, encadré 7 ; Haïti, encadré 5)

Conseils additionnels

Il faut réaliser cette évaluation commerciale avec l'aide de l'équipe d'approvisionnement et en accord avec les processus internes ainsi qu'avec ceux des bailleurs de fonds.

La [section E-2](#) présente le processus d'approvisionnement pour un prestataire de services de transfert électronique.

Quel service faut-il en attendre ?

Lors de ce processus d'évaluation commerciale, les organisations humanitaires doivent s'assurer que les prestataires de services peuvent garantir un niveau de service minimal, comme le décrit le tableau 7 ci-dessous.

Tableau 7 : Niveau de service minimal pour les prestataires de services de transfert électronique

Niveau de service minimal pour les prestataires de services de transfert électronique
<ul style="list-style-type: none"> • Connectivité adaptée pour réaliser les transactions de transfert électronique • Limites acceptables pour les transactions sur le matériel de transfert électronique (nombre et valeur des transactions pouvant être réalisées par jour/mois adaptés aux besoins des bénéficiaires ciblés) • Nombre suffisant de points de retrait d'argent/de transaction • Distance maximale à parcourir jusqu'aux points de retrait d'argent/de transaction acceptable • Niveau de liquidité adapté (disponibilité de l'argent chez les agents) • Assistance technique (problèmes techniques, réinitialisation du code PIN, utilisation de l'interface de déboursement, correction des erreurs, etc.) • Processus de reporting qui répondent aux exigences de l'organisation et des bailleurs de fonds • Volonté de signer le code de conduite de l'organisation humanitaire, y compris en matière de protection des données • Procédures de gestion des risques acceptables (notamment quant à la protection de la vie privée et la sécurité)

Conseils additionnels

La [section E-3](#) présente une liste de critères à prendre en compte au moment de sélectionner un prestataire de services de transfert électronique.



PHOTO: CAROLINE BERGER/OXFAM

2. ÉVALUATIONS POUR LES TRANSFERTS ÉLECTRONIQUES

Principaux éléments à prendre en compte

Le meilleur mécanisme de transfert pour un programme donné doit être déterminé en s'appuyant sur plusieurs paramètres, décrits ci-dessous dans le tableau 8. Cette évaluation permettra à l'organisation humanitaire de remettre l'utilisation d'un transfert électronique dans son contexte, par rapport à l'objectif, aux ressources, à l'échelle et aux normes de qualité de l'intervention.

Tableau 8 : critères d'évaluation des mécanismes de transfert électronique

Critères	Description
Objectif du programme	Changement positif que l'on souhaite entraîner par l'intervention, y compris les avantages généraux potentiellement recherchés via l'accès à la technologie.
Coût	Coût des différentes options, à la fois pour l'organisation humanitaire et le bénéficiaire. Cela comprend non seulement le coût de la transaction mais aussi tous les frais de conception, mise en œuvre et suivi du programme.
Sécurité	Niveau de sécurité physique pour le personnel et les bénéficiaires
Contrôle/risques	Systèmes nécessaires pour gérer les risques tels que la fraude et les erreurs, ainsi que pour gérer la protection des données des bénéficiaires. Tenez compte du niveau d'automatisation, de la sécurité du système ainsi que des points de retrait d'argent et de transaction, de la capacité à suivre et réparer rapidement les erreurs, ainsi que de la sécurité dans le processus de reporting et de rapprochement bancaire.
Ressources humaines	Nombre de membres du personnel requis et leur niveau de compétences, leur formation, leur capacité à former les bénéficiaires, etc.
La vitesse	Temps nécessaire pour lancer l'opération
Acceptabilité à l'égard des groupes vulnérables	Confort d'utilisation exprimé par le bénéficiaire et les prestataires « sur le terrain », besoin d'assistance, aspect pratique
Résilience	Capacité à récupérer des données et à continuer d'assurer le service dans un environnement difficile ou qui change soudainement
Échelle	Efficacité des différentes options lors d'un travail à grande échelle
Flexibilité	Facilité avec laquelle l'option choisie peut être adaptée en variant le montant payé et d'autres paramètres
Exigences d'enregistrement	Type d'identification exigé pour la souscription des bénéficiaires aux services de transfert électronique
Exigences de respect	Capacité du système à répondre aux exigences internes aussi bien qu'à celles des bailleurs de fonds, pour le reporting

Adapté de Harvey, P., Haver, K., Hoffman, J., Murphy, B., *Delivering Money. Cash Transfer Mechanisms in Emergencies*. CaLP, 2010.

Focalisation sur les coûts

Parmi tous les critères précédemment cités, celui des coûts est probablement le plus difficile à évaluer par les organisations humanitaires. De nombreux paramètres de coût sont souvent difficiles à estimer.

Tout d'abord, il existe des coûts de mise en place assez élevés associés à l'approvisionnement en matériel de transfert électronique tel que des cartes SIM, des téléphones (le cas échéant) et des cartes de paiement, qui

permettent aux bénéficiaires de participer au programme. De plus, les frais facturés par les prestataires ne sont pas toujours simples à comprendre, vis-à-vis du service et de l'assistance que l'on peut attendre. En outre, suivant la complexité de l'intervention, les coûts de mise en place imputés à l'organisation humanitaire engloberont plus que l'approvisionnement en matériel de transfert électronique et la formation ; ils comprendront aussi la participation à des activités visant à améliorer l'écosystème de transfert électronique, telles que le recrutement d'agents ou la formation de commerçants à l'utilisation de ces transferts, ce qui peut s'avérer onéreux.

Voici quelques exemples de la manière dont on peut évaluer les coûts.

Approche simple pour comprendre les coûts, fondée sur un scénario

Étant donné que certains coûts sont fixes et d'autres, variables, il est important d'évaluer les coûts sur toute la durée du programme en vue d'estimer si des économies d'échelle ont été réalisées.

La planification d'un scénario est une évaluation rapide et approximative qui vise à comparer le coût de différents mécanismes de transfert. Elle est bien adaptée aux systèmes de transfert matures dans lesquels les points de retrait d'argent et de transaction sont bien dotés en ressources et omniprésents, et dans lesquels les coûts de mise en place associés à chaque mécanisme de transfert électronique sont donc similaires.

Exemple du terrain

ENCADRÉ 9 : PLAN DE PRÉPARATION MONÉTAIRE D'OXFAM AMÉRIQUE (SÉNÉGAL)



En février 2013, **Oxfam Amérique** a cherché à déterminer la ou les options la/les mieux réalisable(s) pour les transferts monétaires à grande échelle, efficacement et en temps opportun, lors de situations d'urgence futures. L'ONG visait aussi à émettre des recommandations au sujet d'actions de préparation, notamment quant aux capacités techniques, à la planification des mesures d'urgence, à l'amélioration de la coordination et aux systèmes internes. Par conséquent, l'organisation a rédigé un plan de préparation monétaire.

Concernant le problème particulier des coûts, après que l'on a réuni tous les frais indiqués dans le devis des prestataires, trois scénarios ont été envisagés. Les trois s'appuient sur un transfert de 40 000 francs CFA (80 dollars américains) à 1 000 bénéficiaires et ils s'alignent autant que possible sur la durée des programmes :

- le scénario 1 suppose un transfert (un mois) ;
- le scénario 2 suppose trois transferts (trois mois, programmes passés) ;
- le scénario 3 suppose cinq transferts (durée de la saison de soudure) ;

Cette approche a été utilisée, étant donné qu'aucune des options ne nécessitait d'interventions de la part d'Oxfam sur le plan de l'écosystème.

Service	Frais indiqués dans le devis	Frais de transfert	Frais de retrait	Coût de la carte	Scénario 1 (1 mois)	Scénario 2 (3 mois)	Scénario 3 (5 mois)
Carte de salaire EcoBank (min.)	Frais de transfert : 300 - 500	300	0	6 000	46 300 000	126 900 000	207 500 000
Carte de salaire EcoBank (max.)		500	0	10 000	50 500 000	131 500 000	212 500 000
MoneaCard (Ferlo GIM-UEMOA)	Cash out fee : 500 Card : 2 500	0	500	2 500	43 000 000	124 000 000	205 000 000
Orange Money	Frais de retrait : 1 - 10 000 CFA = 100 CFA 1 - 10 000 CFA = 100 CFA	10%	6%	0	46 400 000	139 200 000	232 000 000
Wari (min.)	1 200 - 1 400 par transfert	1 200	0	0	41 200 000	123 600 000	206 000 000
Wari (max.)		1 400	0	0	41 400 000	124 200 000	207 000 000

Adapted from Sossouvi, K. (2013) *Cash Preparedness in Senegal – Cash Transfer Mechanisms*. Oxfam Amérique, 2013.

Méthodologie de recherche du CaLP sur l'efficacité par rapport aux coûts

On peut mener une analyse complète des coûts d'un programme afin de déterminer le budget global du programme. Pour définir les coûts probables associés à une structure de programme particulière, il est utile de connaître non seulement les postes auxquels les fonds seront dépensés (salaires, carburant, impression de documents, etc.) mais aussi la manière dont ces articles seront utilisés : par exemple, pour l'enregistrement des bénéficiaires, pour déboursier le montant du transfert ou pour le suivi post-distribution. Cela permet aux responsables de programme d'estimer si l'on peut améliorer l'efficacité de certaines activités. Cette approche permet à l'organisation humanitaire de tenir compte des coûts relatifs aux activités à mener, plutôt que de comparer le coût de différentes options.

Exemple du terrain

ENCADRÉ 10 : RECHERCHES DU CALP SUR L'EFFICACITÉ PAR RAPPORT AUX COÛTS (À L'INTERNATIONAL)



Dans le cadre des recherches menées pour l'étude *Facteurs affectant l'efficacité par rapport aux coûts des transferts électroniques dans les programmes humanitaires* (2013) commandée par le CaLP, Oxford Policy Management Group (OPM) a conçu une méthodologie complète d'évaluation de l'efficacité par rapport aux coûts.

On peut établir une matrice des coûts dans une feuille de calcul avec les deux axes suivants :

Coûts par poste. Énumérez les postes de dépense dans la première colonne. Ils incluront les coûts liés au personnel, au transport et aux déplacements, à l'impression de documents, à la communication, ainsi que d'autres frais généraux de bureau, les commissions aux prestataires de services de paiement et les frais de gestion.

Coûts par activité. Énumérez les activités sur la première ligne. Incluez la conception du programme, les accords institutionnels (dont la négociation de contrats), le plaidoyer, la formation, le ciblage, le déboursement, ainsi que le suivi et l'évaluation.

Une fois la matrice complétée avec les coûts estimés nécessaires pour faire fonctionner le programme sur une période de temps définie, les activités seront divisées entre celles qui n'ont lieu qu'une seule fois, telles que la conception du programme ou l'évaluation d'impact finale, et celles qui ont lieu à chaque paiement et qui imputent des coûts liés, par exemple, au contrôle du déboursement de l'argent et au maintien d'une assistance téléphonique pour les demandes et les plaintes. On peut alors varier les estimations afin de voir comment le nombre de transferts affecte le coût total : les activités uniques garderont le même coût, pourvu que la conception du programme ne change pas, tandis que les coûts récurrents varieront.

Une série d'études de cas menées au Kenya et en Somalie a été réalisée à l'aide de cette matrice et elle est présentée dans le rapport sur l'efficacité par rapport aux coûts pour les transferts électroniques, qui accompagne ces directives.

Source : O'Brien, C. Hove, F. et Smith, G. *Cost-effectiveness of e-transfers*. Rapport commandé par le CaLP, décembre 2013.

Outil d'étude des coûts de NetHope⁸

Il peut être intéressant, pour les organisations humanitaires qui passent des transferts monétaires manuels aux transferts électroniques, de documenter leur choix en comparant les coûts des deux options de programme.

Exemple du terrain

ENCADRÉ 11 : OUTIL D'ÉTUDE DES COÛTS DE NETHOPE (À L'INTERNATIONAL)



NetHope a développé un outil complet d'évaluation des coûts, dans l'optique de fournir un cadre de travail analytique aux organisations. Il leur permet de comparer les coûts définis pour les transferts monétaires avec ceux de la transition vers ces transferts et ceux de l'utilisation de paiements électroniques sur le long terme.

Cet outil est un fichier de travail Excel conçu comme un guide qui permet aux organisations de mener une évaluation comparative des coûts financiers ou non liés à l'utilisation d'argent physique et d'autres paiements électroniques, dans leurs programmes et leur administration. Cet outil propose des catégories de coûts qui peuvent être imputés aux organisations par l'utilisation d'argent et de transferts électroniques. Il est possible d'étendre et de modifier ces catégories dans le profil de programme.

Cet outil est disponible en téléchargement à l'adresse : <http://cloudportal.nethope.org/programs/payment-innovation>

Source: NetHope

⁸ Dans le cadre de Global Broadband and Innovations (partenariat avec l'USAID), NetHope promeut le recours aux technologies dans les interventions humanitaires et cherche activement à aider ses partenaires à faire la transition vers les paiements électroniques, en fournissant des subventions, des astuces, des processus et des outils : <http://nethope.org/>

3. PRÉPARATION ET PLANIFICATION DES MESURES D'URGENCE

L'implication de partenaires du secteur privé dans des transferts électroniques peut se révéler être un long processus, que les organisations humanitaires ont tout intérêt à commencer avant une situation d'urgence et, dans la mesure du possible, de manière collective. Une estimation insuffisante du temps ou des actions nécessaire à la mise en place adéquate des transferts électroniques peut mener à la survenue de difficultés par la suite, ce qui peut retarder la mise en œuvre du programme.

Principaux éléments à prendre en compte

Évaluation des risques : on peut mener une évaluation des risques en situation d'urgence afin de déterminer si les transferts électroniques constituent une option viable dans un contexte préalable à une situation d'urgence. Les questions de cette évaluation sont liées : à la pertinence de l'intervention ; à sa faisabilité d'un point de vue logistique, temporel et d'efficacité par rapport aux coûts ; à sa conformité ou non aux exigences financières, en matière de vitesse et de redevabilité ; et aux mesures de sécurité au profit du personnel de l'organisation humanitaire et des bénéficiaires (voir [section E-4](#)).

Renforcement de l'écosystème : afin de répondre aux exigences d'une intervention humanitaire, suivant le niveau de maturité et l'échelle du système de chacune, les prestataires de services peuvent être amenés à : accroître la couverture réseau ; engager et former des agents supplémentaires ; installer des distributeurs automatiques temporaires ; recruter et former du personnel temporaire, etc. Dans certains cas, il peut également être nécessaire de modifier le système en place pour ajouter de nouvelles fonctionnalités, pour répondre aux besoins de reporting de l'organisation humanitaire ou à d'autres demandes. Toutes ces activités nécessiteront un temps d'installation considérable ainsi qu'une analyse coût-avantage à mener par le prestataire de services. Elles nécessiteront de prendre des décisions en consultation avec les cadres supérieurs.

Préparation et pré-positionnement : certaines organisations humanitaires visent à inclure, dans leur plan de préparation, l'enregistrement des bénéficiaires résidant dans des zones exposées aux catastrophes, afin d'anticiper le futur apport d'une aide.⁹ Lors de ce processus, il conviendrait peut-être d'envisager la familiarisation des bénéficiaires avec les technologies de transfert électronique. Cela aura l'avantage de permettre aux organisations humanitaires d'avoir recours, lors d'une situation d'urgence à déclenchement rapide, au mécanisme de distribution le mieux adapté et le plus efficace par rapport aux coûts, au lieu de celui qu'elles peuvent intensifier rapidement. Enfin, selon les coûts et la faisabilité, il est aussi possible de réfléchir au pré-positionnement du matériel de transfert électronique (cartes SIM, cartes bancaires, etc.) en partenariat avec les prestataires de services.

Contrats : il convient d'allouer suffisamment de temps à l'examen des contrats et au processus de signature, pour les deux parties (le prestataire de services et l'organisation humanitaire), étant donné que les contrats peuvent nécessiter l'implication des hauts cadres ou du service juridique au siège, qui ne sont pas toujours instantanément disponibles.

Consultation : il peut s'avérer très utile de se renseigner sur les plans de catastrophe gouvernementaux qui ont l'intention d'utiliser des transferts électroniques. Cela ne permettra pas seulement de garantir que les interventions humanitaires proposées sont cohérentes avec les priorités nationales mais aussi d'aider les organisations humanitaires à négocier de meilleurs accords avec les prestataires de services. Cela vaut aussi pour la collaboration et la coordination avec d'autres organisations humanitaires dotées d'une expérience en transferts électroniques dans le domaine de l'intervention. Cela peut aider les organisations à intégrer les enseignements tirés et à mieux concevoir ainsi leurs propres interventions, ainsi qu'à négocier, encore une fois, de meilleures conditions générales avec les prestataires de services, individuellement ou dans le cadre d'un consortium.

⁹ Austin, L. et Frize, J., « *Transferts monétaires en situation d'urgence : Les acteurs humanitaires sont-ils prêts pour une mise en œuvre à grande échelle ?* » CaLP, 2011. Valid International, 2013.

Collaboration en vue de réduire les coûts : lorsque les organisations sont susceptibles de recourir au même partenaire de transfert électronique, il est nécessaire de collaborer en vue de mieux comprendre la capacité du prestataire à gérer la charge de travail liée aux bénéficiaires, à satisfaire les exigences de lieu et de fréquence des transferts, etc. Par ailleurs, une charge de travail collective peut être plus attractive pour le prestataire et il pourrait alors offrir des services supplémentaires (amélioration de la couverture réseau ou personnel supplémentaire, par exemple) ou une réduction des coûts/frais.

Test : les mesures de préparation peuvent aussi inclure des tests à petite échelle pour améliorer la compréhension des transferts électroniques et les capacités de mise en œuvre les concernant, à l'avenir. Le personnel des organisations humanitaires doit être pleinement conscient de plusieurs éléments opérationnels nécessaires à la mise en œuvre des transferts électroniques. Le test d'une intervention peut constituer une bonne méthode de renforcement des capacités et de la confiance en l'utilisation de nouveaux mécanismes de transfert. De plus, le test permet aux cadres supérieurs d'avoir un aperçu des capacités de leurs équipes (et de leurs besoins de formation), ainsi que de la faisabilité du recours à cette modalité en situation d'urgence.



PHOTO: SURAJ SHAKYA

Exemple du terrain**ENCADRÉ 12 : SUBVENTIONS D'OXFAM GB
AVEC UBL (PAKISTAN)**

En 2011, dans le cadre de son étude sur les méthodes de paiement innovantes menée au Pakistan, **Oxfam GB** a dirigé un test d'utilisation de la carte de débit prépayée WIZ à bande magnétique, d'United Bank Limited (UBL), dans le nord du Sindh. L'objectif du projet pilote était d'appréhender la viabilité et l'efficacité de la carte WIZ en tant que méthode de paiement, dans les programmes de transfert en cours et futurs menés dans ce pays.

Quatorze bénéficiaires des activités « Community Conditional Cash Grant » d'Oxfam dans le cadre de l'intervention en réponse aux inondations ont été sélectionnés. On a mené ce projet pilote sur une petite échelle et sans accords formels avec UBL, ce qui a considérablement augmenté la rapidité de mise en œuvre du programme. Les cartes étaient achetées toutes prêtes afin de comprendre le processus global et de permettre l'identification des principaux problèmes auxquels il faudrait remédier pour une utilisation à grande échelle.

Le système nécessitait de suivre les étapes suivantes pour s'enregistrer.

ÉTAPE 1	Remplir le formulaire de candidature, le signer et l'envoyer à une succursale d'UBL avec une copie de la carte d'identité « Computerised National Identity Card » (CNIC) et une somme initiale à déposer (au moins 500 roupies pakistanaises par carte).
ÉTAPE 2	Retirer la carte WIZ de la succursale après 2 ou 3 jours et appeler la hotline pour l'activer. La hotline y procédera après vérification de l'appelant/candidat. Cette activation sera sujette à la validation de la CNIC, ce qui prend généralement 24 heures.
ÉTAPE 3	Une fois la carte activée, il faut passer un second appel à la hotline pour générer un code PIN. Après avoir répondu correctement à une série de questions, le candidat doit saisir son code PIN à quatre chiffres.
ÉTAPE 4	Retirer de l'argent depuis un distributeur parmi ceux sélectionnés.

(Suite à la page suivante)

ENCADRÉ 12 (suite)



De nombreuses difficultés ont été rencontrées au cours de ce projet pilote et bon nombre d'enseignements en ont été tirés.

- Les bénéficiaires n'ont pas été en mesure de remplir sans aide le formulaire d'une page en anglais.
- La banque n'acceptait pas d'empreintes digitales et exigeait des signatures en bonne et due forme de la part des bénéficiaires, dont la plupart étaient analphabètes.
- Il était parfois difficile de joindre la hotline à cause du trafic réseau, avec un long temps d'attente, s'élevant jusqu'à 20 minutes par appelant dans certains cas.
- Les bénéficiaires étaient souvent incapables de comprendre les questions de vérification posées par l'opérateur de la hotline et d'y répondre, malgré la présence d'un opérateur maîtrisant la langue locale.
- Les bénéficiaires ne disposaient d'aucune expérience avec des distributeurs automatiques, un problème toutefois secondaire vis-à-vis du fait qu'ils ne pouvaient pas lire les instructions sur l'écran de ces machines.
- Les bénéficiaires devaient être assistés d'un membre du personnel du projet pour le retrait d'argent aux distributeurs : ils se tenaient à côté et observaient le processus.
- Seule l'une des trois femmes bénéficiaires se rendait au distributeur pour retirer de l'argent ; les deux autres envoyaient un membre masculin de leur famille.

Suite à ces difficultés, les paiements ultérieurs à ces mêmes bénéficiaires ont été réalisés par chèque, la méthode de paiement précédemment utilisée à leur égard ainsi que pour d'autres participants au programme. Cette décision a été prise après des retards dans la réception et l'activation des cartes WIZ, ainsi qu'avec la prise en compte du nombre d'heures-personnes requises par Oxfam et le personnel partenaire pour aider les bénéficiaires à s'enregistrer et à retirer de l'argent.

Source : Nawaz, A. (2011), *Pakistan Flood Response: Piloting Cash Transfers through Prepaid Debit Cards*. Oxfam, 2011.

Conseils additionnels

La [section E-4](#) présente un outil d'évaluation des risques de catastrophe.

4. PRÉFÉRENCES ET PROTECTION DES BÉNÉFICIAIRES

Les transferts monétaires peuvent s'avérer tout à fait nouveaux pour les futurs utilisateurs. Leur utilisation doit donc être contextualisée autant que possible par rapport aux préférences et habitudes des bénéficiaires ciblés.

Les organisations humanitaires doivent chercher à définir la perception des bénéficiaires vis-à-vis des différents mécanismes de transfert électronique en posant des questions telles que : est-ce que les bénéficiaires ont le sentiment qu'un mécanisme de transfert leur fait courir un plus grand risque qu'un autre ? Sont-ils inquiets de se faire voler leur matériel de transfert électronique ? Les membres analphabètes de la communauté sont-ils à même de s'adapter au système ou bien les autres profitent-ils de ces personnes ? Ces difficultés doivent être identifiées de manière précoce car on peut souvent les surmonter par la formation et la sensibilisation.

Principaux éléments à prendre en compte

Expérience et compétences En comprenant les mécanismes de transfert électronique et le matériel avec lesquels les bénéficiaires sont déjà familiarisés, on peut plus facilement sélectionner l'option à utiliser lors d'un programme.

Par exemple, un sondage sur le niveau d'aisance avec les téléphones portables qui évalue les habitudes telles que la consultation du solde, le transfert du temps de communication, etc., peut donner à l'organisation une bonne indication du type de formation qui sera nécessaire, s'il est nécessaire de recourir aux téléphones portables. De même, l'expérience préalable en matière d'envoi et/ou réception de versements constitue une information précieuse pour le choix d'un prestataire de services potentiel et l'anticipation des problèmes futurs. D'autres aspects clés liés aux utilisateurs finaux sont le niveau de connaissances financières et les préférences de réseau (notamment sur les marchés où les services de différents prestataires ne sont pas interopérables).

Cela aidera l'organisation humanitaire à déterminer si la majorité des bénéficiaires serait capable de réaliser une transaction en toute indépendance. Si ce n'est pas le cas, ces personnes seront obligées de se reposer sur des membres de leur famille ou communauté et les organisations devront créer des systèmes fiables afin de garantir que les bénéficiaires ciblés gardent le contrôle du processus de transfert.

Protection et problématique hommes-femmes Il convient aussi de souligner que les transferts électroniques peuvent avoir des impacts de protection positifs pour les bénéficiaires. Grâce aux transferts électroniques, les organisations humanitaires ont été en mesure d'apporter une aide financière directe aux femmes et à d'autres groupes vulnérables : cela leur a donné un contrôle direct sur leur argent en plus de les autonomiser pour qu'ils engendrent un impact positif sur la vie de leur famille.¹⁰

Il est essentiel de comprendre les faiblesses et opportunités associées aux problèmes de protection et de problématique hommes-femmes, en vue d'éviter les pratiques nuisibles et de mieux ajuster les programmes de transfert électronique aux besoins de la population cible. Cette compréhension requiert, entre autres, d'analyser les problèmes distincts auxquels sont confrontés les femmes et les hommes ainsi que la manière dont ces problèmes peuvent être influencés par le programme de transfert électronique.¹¹

Sensibilisation Les téléphones portables ont souvent été cités comme un outil utile à la communication à double sens et au dialogue avec les bénéficiaires, et on peut y recourir pour la sensibilisation et la redevabilité envers les bénéficiaires. Cela dit, certaines organisations humanitaires ont également rapporté que, dans un premier temps, les bénéficiaires sont réticents à l'utilisation du téléphone portable fourni dans le cadre du programme pour communiquer, par peur de le perdre. Il est important de mener une sensibilisation à ce sujet afin de renforcer la confiance des bénéficiaires et de les mettre à l'aise.

¹⁰ USAID (2012), *Standards and Practices Report for Electronic and Mobile Payments*.

¹¹ Berg, M., Mattinen, H. et Pattugalan, G. (2013), *Case Studies of the World Food Programme (WFP) and the United Nations High Commissioner for Refugees (UNHRC) Assistance*.

*Exemple du terrain***ENCADRÉ 13 : TRANSFERTS PAR TÉLÉPHONE PORTABLE SANS CONDITIONS DU PAM/ACF AVEC MTN (CÔTE D'IVOIRE)**

Suite aux violences post-électorales en Côte d'Ivoire fin 2010, le **Programme alimentaire mondial (PAM)** a choisi **Action Contre la Faim (ACF)** en tant que partenaire de mise en œuvre et l'opérateur de réseau mobile MTN en tant que prestataire de services financiers pour réaliser des transferts par téléphone portable vers des foyers situés dans deux des municipalités les plus affectées d'Abidjan : Yopougon et Abobo.

Le programme « Sauver des vies et protéger les moyens de subsistance dans les situations d'urgence » visait à améliorer la consommation alimentaire parmi les foyers vulnérables en leur fournissant l'équivalent monétaire d'un panier mensuel basique de rations alimentaires pour deux mois, par le biais de transferts par téléphone portable.

Bien qu'il n'ait pas été conçu avec des objectifs liés à la problématique hommes-femmes, le programme ciblait les femmes en tant que bénéficiaires et plaçait l'indicateur de réussite à 70 %, ce qui a été atteint et dépassé puisqu'environ 90 % des bénéficiaires étaient des femmes. En outre, on a tenté de s'assurer spécifiquement que les foyers monoparentaux étaient inclus dans le programme, y compris ceux où le parent était un homme.

Bien que le ciblage d'une femme pour un transfert électronique ne signifie pas nécessairement qu'elle prendra des décisions indépendantes au sujet des achats, la plupart des femmes bénéficiaires du programme ont néanmoins signalé, dans l'ensemble, qu'elles ont décidé des dépenses seules (73,5 %) ou conjointement avec leur époux (20,6 %). Ainsi, l'évaluation a observé des impacts considérables en matière d'autonomisation : les femmes ont pris confiance grâce à la prise de décisions financières et à l'indépendance créée par les opportunités de génération de revenu. Les femmes ont également rapporté qu'elles ont pu mettre en avant l'éducation de leur(s) fille(s). L'aspect discret des transferts par téléphone portable ont également permis à certaines de garder leurs paiements secrets.

L'évaluation n'a pas été en mesure de mettre au jour des occurrences où un service devait être rendu, soit pour être inclus dans le programme, soit pour l'encaissement de l'argent. Par ailleurs, aucun cas de violence sexospécifique n'a été signalé à la suite du programme, dans les groupes de discussion, dans les questionnaires ni dans les entretiens informels, et il semble que les relations au sein et entre les foyers n'ont pas été affectées de façon significative. Les faits probants rassemblés et étudiés lors de l'évaluation suggèrent très fortement que non seulement les femmes n'ont pas été les cibles ni les victimes d'agressions dans le cadre de ce programme, mais aussi qu'elles ont plutôt bénéficié d'une certaine autonomisation.

L'écrasante majorité des partenaires institutionnels, du personnel du projet et des bénéficiaires eux-mêmes a soutenu la décision de cibler les femmes. Les raisons données comprenaient la reconnaissance du fait que la responsabilité de l'achat, de la préparation et de la distribution de nourriture au sein du foyer incombe principalement aux femmes, de même que la santé et l'éducation. Les évaluateurs estiment que, dans ce cas, le ciblage des femmes était l'une des principales réussites du programme, tel qu'il a été mis en œuvre.

Truelove, S. and Wilson, M. (2012) WFP/ACF *Unconditional Mobile Cash Transfer in Abidjan, Ivory Coast*. External Evaluation

Conseils additionnels

La [section E-5](#) apporte un exemple de sondage sur l'utilisation des transferts électroniques.

5. PARTENARIATS AVEC DES PRESTATAIRES DE SERVICES

Négociation

La négociation avec des prestataires de services de transfert électronique est une tâche souvent intimidante pour les organisations humanitaires. Sur de nombreux marchés, il peut n'y avoir qu'un seul prestataire qui offre des services de transfert électronique adaptés à un programme particulier d'une organisation, ce qui peut sembler réduire davantage son pouvoir de négociation.

Principaux éléments à prendre en compte

Gestion des partenariats : l'adoption d'une approche de partenariat avec des prestataires de services de transfert électronique et le renforcement de la collaboration opérationnelle influencent de façon positive la qualité des programmes. Cela peut aussi apporter des résultats efficaces en ce qui concerne l'adaptation sur mesure du service aux besoins des bénéficiaires et l'amélioration de leur expérience utilisateur. L'objectif du partenariat doit être clairement défini en interne, du point de vue stratégique, opérationnel et de l'impact du programme ; il doit être communiqué tout aussi clairement au prestataire de services.

Destinataires : il convient de ne pas communiquer uniquement avec les commerciaux mais également avec les décideurs ayant le pouvoir d'autoriser des engagements majeurs.

Langage : les organisations doivent employer un discours et une forme adaptés à la culture de l'entreprise. Bien que les avantages à long terme conférés par de nouveaux abonnés, apportés par un programme humanitaire est souvent d'un intérêt majeur pour les prestataires de services, cela ne constitue pas toujours un argument convaincant, étant donné les caractéristiques socioéconomiques des bénéficiaires. En effet, ces derniers proviennent souvent de communautés marginalisées et sous-représentées. Il peut donc s'avérer nécessaire, pour les organisations, de « traduire » leur message humanitaire d'une façon que le prestataire de services potentiel comprendra mieux et à laquelle il sera plus sensible. Lors de ces discussions, il est utile de disposer des données et prévisions clés, telles que : le volume des transactions, la valeur monétaire totale des transferts sur la durée du programme, la fréquence des transferts, la focalisation régionale de l'intervention, etc.

Consultation : la collaboration et la coordination avec d'autres organisations humanitaires expérimentées dans le domaine de la mise en œuvre de transferts électroniques peut aider les organisations à mieux intégrer les enseignements tirés et ainsi, à mieux concevoir leur propre intervention. Cela peut aussi les aider à négocier de meilleures conditions générales avec les prestataires de services, individuellement ou dans le cadre d'un consortium.

Alignement : il faut également s'accorder sur les attentes. Dans le domaine des transferts monétaires, notamment lorsque le matériel présente une nouveauté pour les utilisateurs, les organisations humanitaires font office d'intermédiaires pour une relation commerciale potentiellement à plus long terme entre les bénéficiaires et le prestataire de services. Comme cela a été mentionné, d'une part, il s'agit d'un argument de négociation qui peut améliorer sa position dans le cadre du marchandage avec un prestataire de services. D'un autre côté, cela attise aussi la peur éventuelle, chez de nombreuses organisations, que suite à cette relation, les prestataires essaient de vendre aux bénéficiaires des services potentiellement non adéquats ou trop coûteux.

*Exemple du terrain***ENCADRÉ 14 : OPENREVOLUTION (ÉTATS-UNIS)**

OpenRevolution est une société de conseil dans le domaine des services financiers mobiles, basée aux États-Unis. Elle aide régulièrement les organisations humanitaires à promouvoir des partenariats avec des opérateurs de réseau mobile et des institutions financières qui offrent des services de transfert monétaire par téléphone portable. Cela souligne l'importance d'utiliser un langage qui ait un sens pour les prestataires de service

Description du programme humanitaire

« Notre programme apporte des subventions monétaires mensuelles à des milliers de foyers vulnérables touchés par les récentes inondations, de sorte qu'ils puissent acheter des denrées alimentaires autorisées, chez des commerçants sélectionnés. Ce programme durera de janvier à juillet et les activités se concentreront sur le centre et le sud du pays. »

Message au prestataire de services

« Nous allons définir et former jusqu'à 10 000 foyers pour qu'ils reçoivent, par voie électronique, 250 dollars américains par mois pendant sept mois, avec lesquels ils pourront acheter de la nourriture. » Cela représente 70 000 transferts pour un montant de 17,5 millions de dollars américains sur la durée de vie du programme, avec au moins 70 000 achats de détail supplémentaires. Nous avons aussi l'intention de définir et former 40 à 50 commerçants afin qu'ils participent au programme. Nous opérons dans deux des districts ruraux les plus densément peuplés du pays. »

Source: OpenRevolution

Conseils additionnels

La [section E-6](#) présente un guide d'entretien/une liste de vérification des problèmes clés rencontrés avec les prestataires de services.

Contrats de service et lettres d'entente

Les détails du partenariat entre l'organisation humanitaire et le prestataire de services doit être exprimé dans un contrat de services ou une lettre d'entente. Les organisations humanitaires doivent s'assurer que la négociation et la signature du contrat n'impliquent pas seulement leur service juridique et celui des programmes, mais également leur directeur financier et, si nécessaire, leur spécialiste en technologies de l'information et de la communication. **Avant de signer un quelconque type d'accord, les organisations doivent insister sur une démonstration en direct du service et de l'interface web**

De plus, il faut porter une attention particulière aux éléments présentés dans le tableau 9 ci-dessous.

Tableau 9 : principaux éléments d'un contrat de services de transfert électronique

Catégorie	Description
Prix	<ul style="list-style-type: none"> • Tous frais facturés à l'organisation humanitaire pour un transfert et au bénéficiaire pour un retrait d'argent et/ou un paiement • Frais supplémentaires facturés pour les opérations quotidiennes telles que la consultation du solde, l'accès au service clients, etc. • Possibilité ou non de configurer le système de sorte que tous les frais imputés soient couverts par l'organisation humanitaire, pour que les bénéficiaires reçoivent la valeur nette de leur versement • Coûts liés à tout changement apporté au système pour l'adapter au contexte du programme ou pour satisfaire les exigences des bailleurs de fonds, etc. (lorsque l'organisation humanitaire prend ces coûts en charge)
Matériel informatique, équipement et infrastructures de distribution monétaire	<ul style="list-style-type: none"> • Coûts et conditions de l'approvisionnement en cartes SIM, téléphones, cartes bancaires, et de la mise à disposition de terminaux de pointe de vente et/ou de distributeurs automatiques • Présence et nombre de points de retrait d'argent et de transaction • Distance à parcourir pour accéder aux points de retrait d'argent et de transaction • Heures d'ouverture/disponibilité quotidienne des points de retrait d'argent et de transaction
Interface web	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions d'utilisation de l'interface web à partir de laquelle les transferts seront gérés • Manière dont les transferts seront initiés et initiateur(s) (organisation humanitaire ou prestataire de services) • Mécanismes de contrôle (droits de consultation/création/vérification)
Sécurité du système et intégrité des données	<ul style="list-style-type: none"> • Protocoles de sécurité du système, y compris les mesures visant à restreindre la possibilité de fraude et à déterminer la responsabilité dans ce cas de figure • Traçabilité des fonds en temps réel • Résistance aux dangers prévisibles, aux arrêts prolongés, etc. • Processus par lesquels on peut retirer des transactions en cas d'erreur • Clauses spécifiques pour la protection des données qui remédient aux risques, dans le cadre de transferts électroniques, associés à la vie privée • Rapport sur le temps exploitable, qui montre à quelle fréquence le réseau est en panne (dans le cas d'un opérateur de réseau mobile)
Assistance technique à l'organisation humanitaire	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau d'assistance technique que l'organisation a le droit d'attendre concernant l'interface web et le travail sur le terrain avec les commerçants et les agents, dont le délai maximum de dépannage par le prestataire de services • Formation et assistance dispensées aux bénéficiaires pour l'utilisation du mécanisme de transfert électronique et le retrait du montant de leur transfert • Capacité du prestataire à dédier un compte chez une société de centre d'appels, afin de s'assurer que l'organisation humanitaire reçoit une assistance d'une qualité supérieure à celle dont bénéficient les clients types.

(Suite à la page suivante)

Tableau 9 (suite)

Catégorie	Description
Reporting	<ul style="list-style-type: none">• Fonctions de reporting qui répondent aux exigences internes et à celles des bailleurs de fonds.• Clarté au sujet des personnes qui peuvent générer des rapports (organisation humanitaire, prestataire de services ou les deux)
Rôles et responsabilités	<ul style="list-style-type: none">• Rôles et responsabilités de chaque partie avec des clauses de résiliation strictes

Conseils additionnels

La [section E-7](#) détaille des exigences de contrat minimum supplémentaires.

6. PROBLÈMES DE RÉGLEMENTATION DES TRANSFERTS MONÉTAIRES ET ENREGISTREMENT DES BÉNÉFICIAIRES

Les transferts monétaires peuvent engendrer des risques de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme lorsque les expéditeurs et les destinataires ne sont pas définis et autorisés de façon adéquate. La banque centrale et les organismes de réglementation nationaux de chaque pays se chargent d'atténuer ces appréhensions en élaborant des réglementations de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Selon le pays, les expéditeurs et les destinataires des transferts de fonds peuvent être dans l'obligation d'apporter des preuves plus ou moins fortes de leur identité, afin de terminer le processus de diligence raisonnable des clients par le biais de procédures de connaissance de la clientèle.

Principaux éléments à prendre en compte

Le type d'informations essentielles habituellement nécessaires pour répondre aux exigences de connaissance de la clientèle est :

- le nom ;
- la date de naissance ;
- l'adresse ;
- le numéro de téléphone ;
- une preuve d'identité (généralement la carte d'identité nationale ou une autre pièce d'identité officielle telle que le certificat de naissance, le permis ou le passeport).

Législation applicable : il est utile de se renseigner au sujet des réglementations financières applicables dans le pays de l'intervention, y compris concernant les lois sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Cela permettra de savoir à l'avance quels documents les bénéficiaires devront peut-être fournir et les conditions de transaction (nombre de transactions autorisées, échelle et volume). En l'absence de ces informations, les organisations humanitaires sont susceptibles de dépendre des critères du prestataire de services, dont l'interprétation des réglementations n'est pas toujours la plus avantageuse puisqu'elle est associée à des transferts monétaires humanitaires.

Inclusion financière : en général, les institutions financières doivent se conformer à des procédures de connaissance de la clientèle plus strictes que celles des opérateurs de réseau mobile, étant donné leur rôle dans l'économie nationale. Par conséquent, elles sont susceptibles d'adopter une ligne directrice plus conservatrice que les opérateurs à l'égard de la connaissance de la clientèle, pour la prestation de services de transfert électronique. Néanmoins, dans certains pays, la banque centrale peut demander aux opérateurs de réseau mobile de suivre un modèle bancaire, qui exige d'eux l'application des mêmes mesures strictes de connaissance de la clientèle que pour les banques. Cela dit, de nombreux organismes de réglementation ont fourni des efforts pour harmoniser les objectifs de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme avec une inclusion financière croissante, ce qui ouvre la porte à la négociation d'une politique de connaissance de la clientèle moins stricte à l'égard des bénéficiaires.

Contrôles fiduciaires : dans de nombreux pays, les organisations humanitaires ont l'obligation de vérifier si les prestataires de services avec lesquels elles envisagent de signer un contrat apparaissent sur les listes internationales de parties exclues. Un contrôle fiduciaire de ce type peut aussi faire partie des exigences des bailleurs de fonds, par exemple à cause d'une législation anti-terroriste dans le pays d'origine de ces bailleurs. Dans certains pays, ces contrôles doivent aussi s'appliquer aux bénéficiaires. Il est donc indispensable de connaître les exigences juridiques des pays donateurs et bénéficiaires.

Protection des données : il est important que l'organisation humanitaire rappelle au fournisseur de services sa politique en matière de protection des données et qu'elle définisse des processus précis en matière de divulgation des informations des bénéficiaires associées à la connaissance de la clientèle, pour la durée du programme et après que les bénéficiaires ont fini d'utiliser le service en question. Les technologies elles-mêmes peuvent parfois dicter les exigences de connaissance de la clientèle. Ainsi, dans bon nombre de systèmes à circuit fermé, tant que l'expéditeur des fonds est bien défini, les destinataires n'ont pas besoin de l'être.

Exemple du terrain

ENCADRÉ 15 : EXIGENCES DE CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE, DE LA BANQUE DE LA RÉPUBLIQUE D'HAÏTI (HAÏTI)



Le lancement des transferts monétaires par téléphone portable en Haïti a suivi le tremblement de terre dévastateur du 10 janvier 2010, qui est survenu dans un contexte de réglementation limitée en matière de transferts électroniques. Toutefois, la Banque de la République d'Haïti (BRH), banque centrale du pays, a réagi en faisant preuve de flexibilité en autorisant des exigences de connaissance de la clientèle progressives.

Les utilisateurs de transferts monétaires par téléphone portable sont autorisés à souscrire automatiquement à un « mini portefeuille mobile » en saisissant un code court sur leur téléphone portable. Ce mini portefeuille peut contenir simultanément jusqu'à 4 000 gourdes (100 dollars américains). Aucun autre critère n'est requis pour activer ce compte, en dehors des données fournies par les utilisateurs lorsqu'ils achètent une carte SIM pour la première fois, qui prennent la forme d'une photo d'identité et d'une adresse.

Les abonnés qui souhaitent stocker un montant plus élevé peuvent demander un « portefeuille complet » plafonné à 10 000 gourdes (250 dollars américains). Pour cela, ils doivent remplir un formulaire dans un point de vente autorisé (succursale bancaire, point de vente d'un opérateur de réseau mobile ou agent) et fournir une photo d'identité approuvée par le Gouvernement ainsi qu'une adresse.

Grâce à cette réglementation, de nombreuses ONG ont pu lancer des programmes de transfert électronique à l'aide du mini portefeuille. Sur les quatorze programmes de transfert électronique mis en œuvre dans le monde entier en 2011, six l'étaient en Haïti, à l'aide du mini-portefeuille.

Source: Sossouvi, K. (2012) "Innovation in Emergencies: The Launch of Mobile Money in Haiti" in Humanitarian Exchange Magazine, Special Feature: New Learning in Cash Transfer Programming. Numéro 54, mai 2012, pp.18-20. Dalberg, [Plugging into Mobile Money Platforms](#). Early Experiences of NGOs in the Field



SECTION C : UTILISER DES MÉCANISMES DE TRANSFERT ÉLECTRONIQUE



PHOTO: SURAJ SHAKYA

Cette section illustre le processus de mise en place et d'utilisation des mécanismes de transfert électronique en étudiant les **compétences de mise en œuvre nécessaires**, les **systèmes utilisés** et les **mesures visant à accroître la participation des groupes les plus vulnérables**, la **manière d'atténuer les fraudes et les erreurs** ainsi que **d'assurer l'intégrité des données**.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



- La compétence la plus importante pour les transferts électroniques est la gestion des partenariats avec le prestataire de services, en plus de bonnes aptitudes dans le domaine des programmes de transfert monétaire de façon générale.
- Les transferts électroniques requièrent le développement de nouvelles compétences chez les bénéficiaires qui ont tendance à se sentir plus à l'aise lorsqu'un membre de la famille digne de confiance les aide à réaliser les transactions.
- Pour les transferts électroniques, la formation peut constituer l'investissement unique le plus essentiel permettant de garantir que les bénéficiaires gardent le contrôle de leur droit à des versements.
- Le processus de transfert monétaire vers les bénéficiaires doit être cartographié avec l'équipe des finances afin de s'assurer de sa conformité avec les systèmes internes et les exigences des bailleurs de fonds.
- L'atténuation de la fraude et les mesures visant à gérer les erreurs doivent être intégrées au système de transfert électronique et la responsabilité doit être clairement définie dans les contrats de service, au cas où des incohérences seraient découvertes. Toutefois, les organisations humanitaires ont tout intérêt à développer également leurs propres contrôles internes des risques.

I. COMPÉTENCES DE MISE EN ŒUVRE

Il existe une idée fautive selon laquelle la mise en œuvre de programmes de transfert électronique requiert des compétences technologiques exceptionnelles de la part des responsables de programme. En réalité, une bonne compréhension des motivations et du fonctionnement interne du prestataire de services, comme décrit dans la [section B-5](#), est souvent largement suffisante pour gérer efficacement un programme de transfert électronique.

Principaux éléments à prendre en compte

Gestion des partenariats : Comme cela a été mentionné, il est indispensable d'élaborer un partenariat solide avec le prestataire de services, de sorte qu'il fournisse un niveau d'assistance suffisant au cours de la mise en œuvre du programme. En ce sens, la compétence la plus importante à avoir est la gestion des partenariats. Une situation où chacun est gagnant survient lorsque les deux parties mettent leurs points forts à profit. Un fort professionnalisme et une sensibilité aux difficultés propres à chaque partenaire contribuent à une collaboration profitable.

Compétences techniques : de nombreuses organisations humanitaires ont trouvé utile d'engager un expert technique pour superviser leur tout premier programme de transfert électronique. Au cas où l'organisation ne serait pas en mesure d'externaliser cette compétence supplémentaire, le tableau 10 présente les renseignements essentiels que le responsable de programme monétaire doit demander au prestataire de services. Ceci étant dit, de manière générale, on peut difficilement remplacer une expertise dans le domaine des programmes de transfert monétaire puisque la clé d'une intervention de transfert électronique réussie est une conception de programme adéquate, qui intègre des mesures remédiant aux difficultés rencontrées.

Tableau 10 : renseignements essentiels à demander auprès des prestataires de service

Catégories
<ul style="list-style-type: none"> • Introduction générale au service (y compris aux partenaires engagés) • Exigences issues de la réglementation et implications pour l'enregistrement des bénéficiaires (dont pratiques liées à la divulgation des données) • Utilisation de l'interface web et déboursements • Activation de l'équipement informatique et distribution • Utilisation de distributeurs automatiques/terminaux de point de vente et travail avec les agents • Rapprochement bancaire • Gestion du retrait des transferts électroniques et des erreurs • Gestion des problèmes techniques potentiels • Foire aux questions

2. FORMATION DES BÉNÉFICIAIRES ET GARANTIE DE L'ACCÈS POUR LES GROUPES VULNÉRABLES

Les transferts électroniques requièrent le développement de nouvelles compétences chez les bénéficiaires. Pour ce faire, il faut mettre en place des mesures d'accompagnement dans l'optique d'assurer l'accès des groupes les plus vulnérables au service de transfert électronique. L'une des principales difficultés auxquelles font face les bénéficiaires est **le fait de se rappeler de leur code PIN et de le saisir**.

Principaux éléments à prendre en compte

Méthodologie de formation : les bénéficiaires tendent à préférer la formation avec leurs pairs. Il peut se révéler utile de sélectionner un sous-groupe de bénéficiaires légèrement plus à l'aise en matière de technologies afin qu'ils forment d'autres personnes à l'aide d'une méthodologie basée sur des images, des jeux de rôle et des simulations de transaction. La présence de personnel du prestataire de services peut s'avérer bénéfique mais l'on remarque souvent chez eux un manque d'expérience concernant l'évaluation des besoins de formation spécifiques chez les groupes vulnérables.

Temps alloué et répétition : en plus de garantir le recours à une méthodologie de formation adéquate, il convient d'allouer suffisamment de temps aux sessions, qui doivent avoir lieu aussi fréquemment que nécessaire. En effet, dans le domaine des transferts électroniques, la formation peut constituer l'investissement unique le plus essentiel permettant de garantir que les bénéficiaires gardent le contrôle de leur droit à des versements.

« **Assistants** » : à l'aide des technologies, les bénéficiaires ont tendance à se sentir plus à l'aise lorsqu'un membre de la famille digne de confiance les aide à réaliser les transactions. Les organisations peuvent alors craindre que cela encourage le partage des codes PIN et la création de risques pour les bénéficiaires. Néanmoins, des cas isolés indiquent que, même si le partage volontaire du mot de passe engendre un risque de vol, presque la moitié des personnes qui vivent dans des pays développés l'ont fait une fois dans leur vie, avec un impact négatif insignifiant sur leurs finances personnelles. Lorsque les bénéficiaires émettent le souhait de se faire aider par un ami ou membre de la famille digne de confiance, l'organisation humanitaire doit inviter cette personne à assister aux différentes sessions de formation. Cela vise non seulement à renforcer ses capacités à utiliser le matériel de transfert électronique, mais aussi à le/la sensibiliser à leur fonction d'assistance et au fait qu'ils ne doivent pas exploiter le bénéficiaire.

Exemple du terrain

ENCADRÉ 16 : FORMATION BASÉE SUR DES IMAGES, DE MERCY CORPS (NÉPAL)



Début 2013, Mercy Corps a mené un programme pilote au Népal en vue d’apporter une aide aux habitants de Katmandou parmi les plus pauvres et de tester des coupons numériques qui ne nécessitaient pas de négocier avec les institutions financières ou opérateurs téléphonie mobile locaux. L’objectif était de définir des solutions de qualité dans le domaine des coupons, qui puissent être mises en place rapidement en tout lieu, avec une connectivité de réseau mobile basique (voir encadré 1).

Pour contribuer à l’intervention pilote, Mercy Corps a élaboré les documents de formation suivants dans la langue locale.



Source: Murray, S. (2013) MasterCard Worldwide and Mercy Corps: ELEVATE Phase I Report. Mercy Corps.

3. EFFECTUER DES TRANSFERTS ÉLECTRONIQUES

Processus

Le processus de transfert monétaire vers les bénéficiaires doit être cartographié avec l'équipe des finances afin de s'assurer de sa conformité avec les systèmes internes.

Une fois les bénéficiaires sélectionnés et les contrats négociés, le processus de transfert monétaire électronique vers ces personnes se déroule habituellement comme suit :

Étape 1	Créditer le compte de débours des transferts monétaires par virement bancaire
Étape 2	Se connecter à l'interface web utilisateur pour les paiements en masse
Étape 3	Saisir le nom du bénéficiaire, le numéro de téléphone/carte, etc.
Étape 4	Saisir le montant du transfert et la fréquence des transferts
Étape 5	Vérifier les informations
Étape 6	Effectuer le transfert

Exemple du terrain

ENCADRÉ 17 : PARTENARIAT DE CONCERN WORLDWIDE ET SAFARICOM (KENYA)



Suite aux violences électorales de 2008 au Kenya, des milliers de foyers des communautés Tugen et Pokot, de la Kerio Valley, dans la vallée du Grand Rift, ont perdu leur bétail et ont été déplacés vers des zones moins propices à l'habitat. Afin de répondre à ce besoin, **Concern Worldwide** a collaboré avec une équipe de Safaricom pour préciser et mettre au point un produit M-PESA (service de transfert monétaire par téléphone portable de Safaricom) sur mesure en vue d'aider ces communautés à l'aide de transferts monétaires.

Après que des barrières techniques et liées à la réglementation ont retardé la mise en œuvre du programme d'environ deux mois, Safaricom a nommé Concern en tant qu'« entreprise » utilisatrice de M-PESA, permettant ainsi à cette ONG d'accéder et de mettre en œuvre le service sur une base commerciale à grande échelle.

Concern, en tant qu'« entreprise » cliente, s'est vu accorder l'accès à l'interface web M-PESA, à partir de laquelle elle pouvait effectuer les déboursements. Concern a transféré de l'argent depuis son compte bancaire vers son compte M-PESA et a réglé les frais de service. Puis, la liste des bénéficiaires a été saisie dans une base de données que l'on pouvait télécharger sur le système M-PESA. Les données essentielles que contenait cette base de données étaient les noms des bénéficiaires, les montants dus et les numéros de téléphone portable.

Une fois le ciblage terminé et le système de transfert mis au point, l'équipe de Concern et celle de Safaricom ont collaboré pour former les bénéficiaires à l'utilisation de M-PESA et pour les enregistrer. Les deux équipes se sont rendues dans la région cible début mai 2008. Elles y ont passé près d'une semaine à effectuer les processus d'enregistrement des bénéficiaires et le premier cycle de transferts monétaires.

Bien qu'un temps considérable ait été nécessaire pour venir à bout des problèmes techniques et d'enregistrement, cela s'est avéré indispensable à la réussite du processus de transfert global. La communauté s'est impliquée dans le déploiement de la technologie et l'a adaptée pour satisfaire ses exigences et ses besoins. Elle a été pleinement satisfaite du fait que l'argent était mis à disposition de façon sécurisée et pratique. Cette satisfaction concernait notamment les membres les plus âgés de la communauté, qui définissaient la possibilité de recevoir leur versement par téléphone portable comme un « miracle ». Le niveau d'acceptation engendré par l'intervention a indiqué que la préparation s'était révélée adéquate.

Source: Concern

Extraits d'interfaces web


L'interface web et le portail en ligne depuis lequel l'organisation humanitaire peut gérer son compte de débours pour les transferts électroniques. L'accès à ce portail est protégé par un mot de passe. Il existe autant d'interfaces web que de développeurs de logiciels. Certains systèmes génèrent un seul mot de passe ; d'autres peuvent en générer plusieurs, chacun conférant des droits d'utilisateurs différents : le droit de visualisation uniquement ; celui d'évaluer et d'éditer ; celui d'évaluer, d'éditer et de réaliser des transferts. Les organisations doivent établir une liste du personnel autorisé qui peut accéder à l'interface et consulter les informations des bénéficiaires.

Au moment d'utiliser les systèmes de transfert électroniques, les organisations doivent effectuer des contrôles réduits, portant par exemple sur la vérification du solde, avant de réaliser un transfert, puis à nouveau une fois le transfert réalisé (en prenant en compte les frais éventuels) en vue de repérer toute erreur qui s'y serait glissée. Il est également recommandé d'imprimer le détail des transferts effectués et de le garder dans les registres.

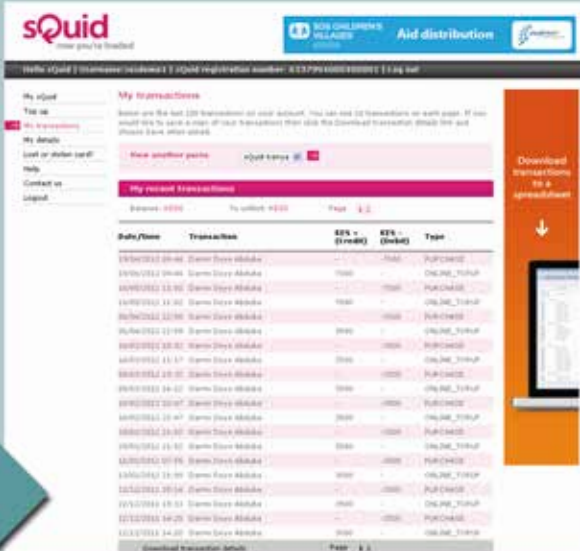
Exemple du terrain

ENCADRÉ 18 : EXEMPLES D'INTERFACES WEB ET CAPTURES D'ÉCRAN D'APPLICATIONS MOBILES (À L'INTERNATIONAL)

sQuid : carte sans contact



Visualisation de plusieurs portefeuilles



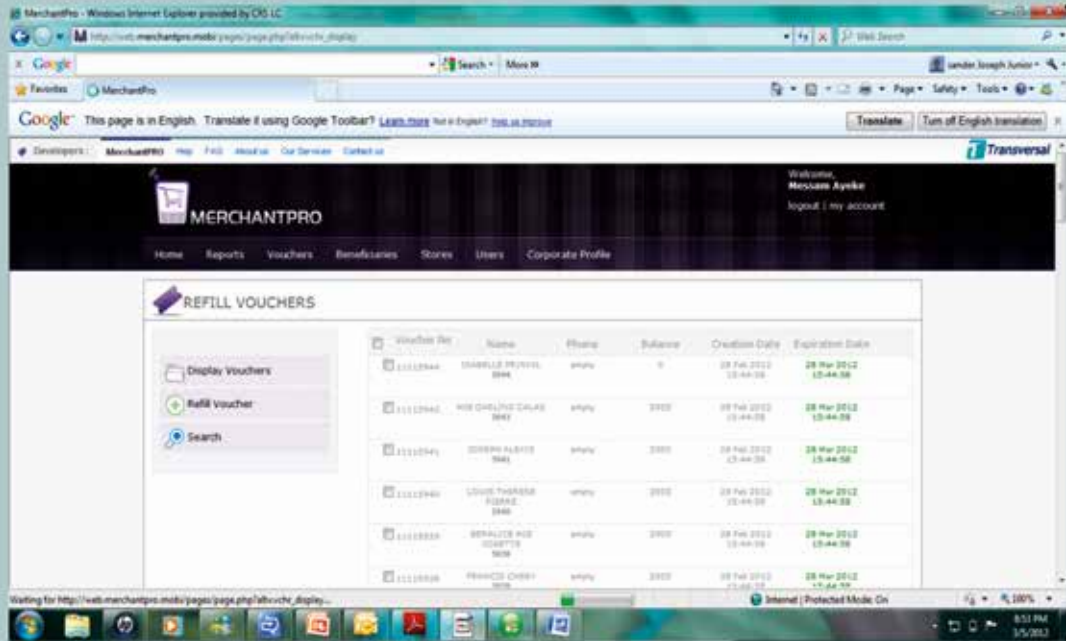
Transactions individuelles dans un seul portefeuille

(Suite à la page suivante)

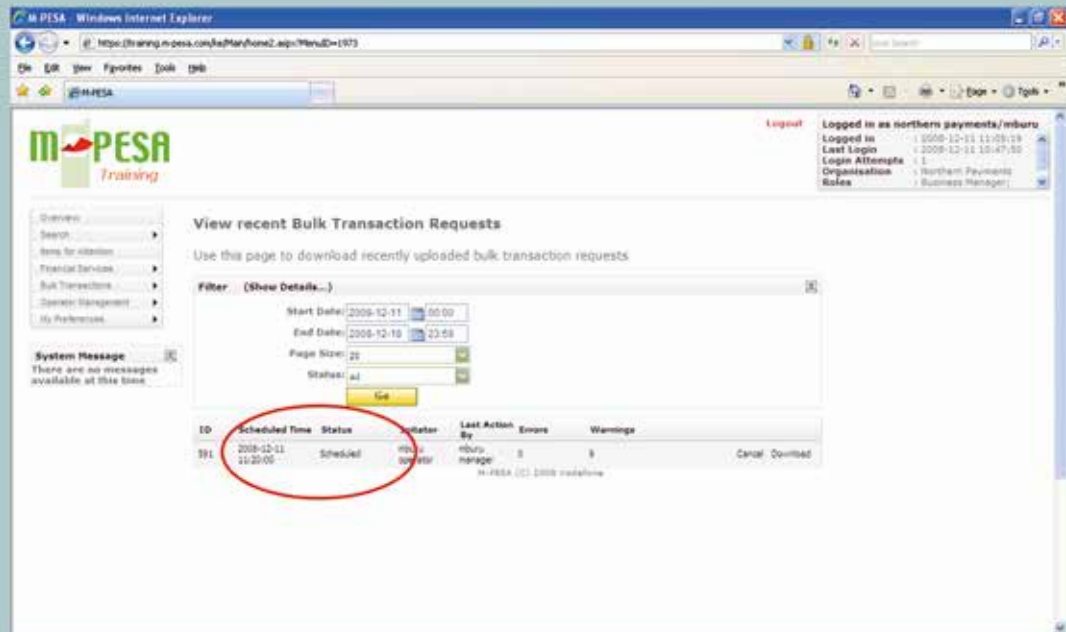
ENCADRÉ I8 : (suite)



Système de coupons MerchantPRO



Transferts monétaires par téléphone portable M-PESA



Un aperçu en pratique

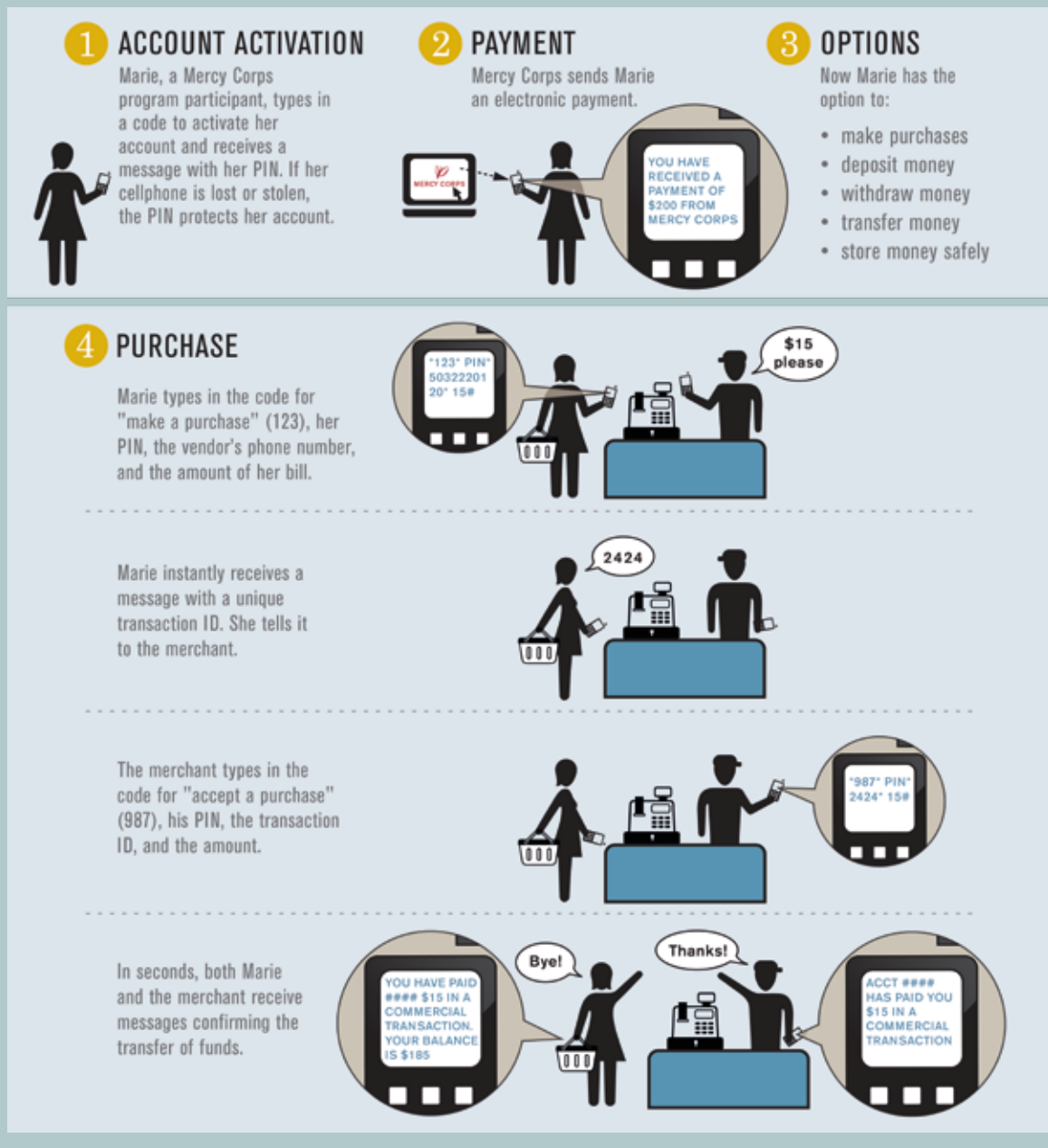
Une fois qu'un bénéficiaire du programme a été enregistré sur un système de transfert électronique, sensibilisé aux objectifs de programme et formé à l'utilisation du matériel de transfert électronique, il/elle se rendra à un point de transaction défini et réalisera les transactions électroniques nécessaires pour retirer le montant de son versement.

Exemple du terrain

ENCADRÉ 19 : GRAPHIQUE ILLUSTRANT LE COMMERCE MOBILE, DE MERCY CORPS (HAÏTI)



Mercy Corps a créé un graphique pour illustrer l'expérience utilisateur d'un bénéficiaire avec un transfert par téléphone portable, dans le contexte de ses interventions fondées sur l'argent, au lendemain du tremblement de terre de janvier 2010 en Haïti.



Source: Mercy Corps (2011) *Diary of a Mobile Money Program* | e-Book One: From Pilot Phase to Pilot Launch, 2011.

4. ATTÉNUER LES RISQUES DE FRAUDE ET CORRIGER LES ERREURS

L'atténuation de la fraude et les mesures visant à gérer les erreurs doivent être intégrées au système de transfert électronique et la responsabilité doit être clairement définie dans les contrats de service, au cas où des incohérences seraient découvertes. Toutefois, les organisations humanitaires ont tout intérêt à développer également leurs propres contrôles internes des risques.

Principaux éléments à prendre en compte

Traçabilité des fonds : à bien des égards, l'utilisation des transferts électroniques apporte une opportunité supplémentaire pour assurer la traçabilité des fonds et pour réduire les fuites.¹² Les organisations humanitaires peuvent prendre diverses mesures pour vérifier la présence de fraudes. Ces mesures peuvent être :

Degré de contrôle	-	<ul style="list-style-type: none"> • l'évaluation passive du compte de débours sur l'interface web, pour repérer les incohérences ; • une demande formelle de vérification du solde individuel des bénéficiaires adressée au prestataire de services ;
	+	<ul style="list-style-type: none"> • la collecte physique des reçus chez les commerçants (dans un programme de coupons) ; • organisation active d'entretiens et de sondages avec un échantillon de bénéficiaires.

Communication avec les bénéficiaires : les téléphones portables peuvent également être utilisés pour communiquer avec les bénéficiaires au sujet des versements, avant que ceux-ci ne soient effectués, et pour rassembler les commentaires/plaintes après coup (par appel téléphonique ou SMS).

Correction des erreurs : aussi fonctionnels que puissent être les systèmes de transfert électronique, l'erreur humaine ne peut jamais être entièrement évitée. L'erreur la plus susceptible de se produire est l'envoi d'un transfert électronique à la mauvaise carte SIM, au mauvais coupon ou à la mauvaise carte bancaire. Chaque prestataire de services adopte des moyens différents pour y remédier. Toutefois, souvent, lorsque le prestataire est une banque, le processus de retrait des transactions est légèrement plus complexe à cause de règles prudentielles sur l'accès aux comptes personnels (même virtuels). Les organisations humanitaires doivent se renseigner à ce sujet lorsqu'elles signent un contrat de services et déterminer les responsabilités potentielles.

Documentation des erreurs : les procédures de signalement des erreurs au prestataire de services peuvent aussi s'avérer utiles, étant donné que les journaux des erreurs peuvent fournir des données précieuses sur le suivi et l'évaluation. Cela peut aider l'organisation humanitaire à déterminer la source et la fréquence des problèmes rencontrés.

Fraude interne : il convient aussi de prendre des mesures afin de se protéger de la fraude interne.

Conseils additionnels

Un modèle d'atténuation des risques de fraude et de corruption est inclus dans la [section E-8](#).

¹² Smith, G., MacAuslan, I., Butters, S. and Tromme, M. (2011) *New Technology Enhancing Humanitarian Cash and Voucher Programming*, Rapport de recherches commandé par le CaLP, 2011.

SECTION D : RESPECT, SUIVI ET ÉVALUATION, PROTECTION DES DONNÉES ET PLAINTES

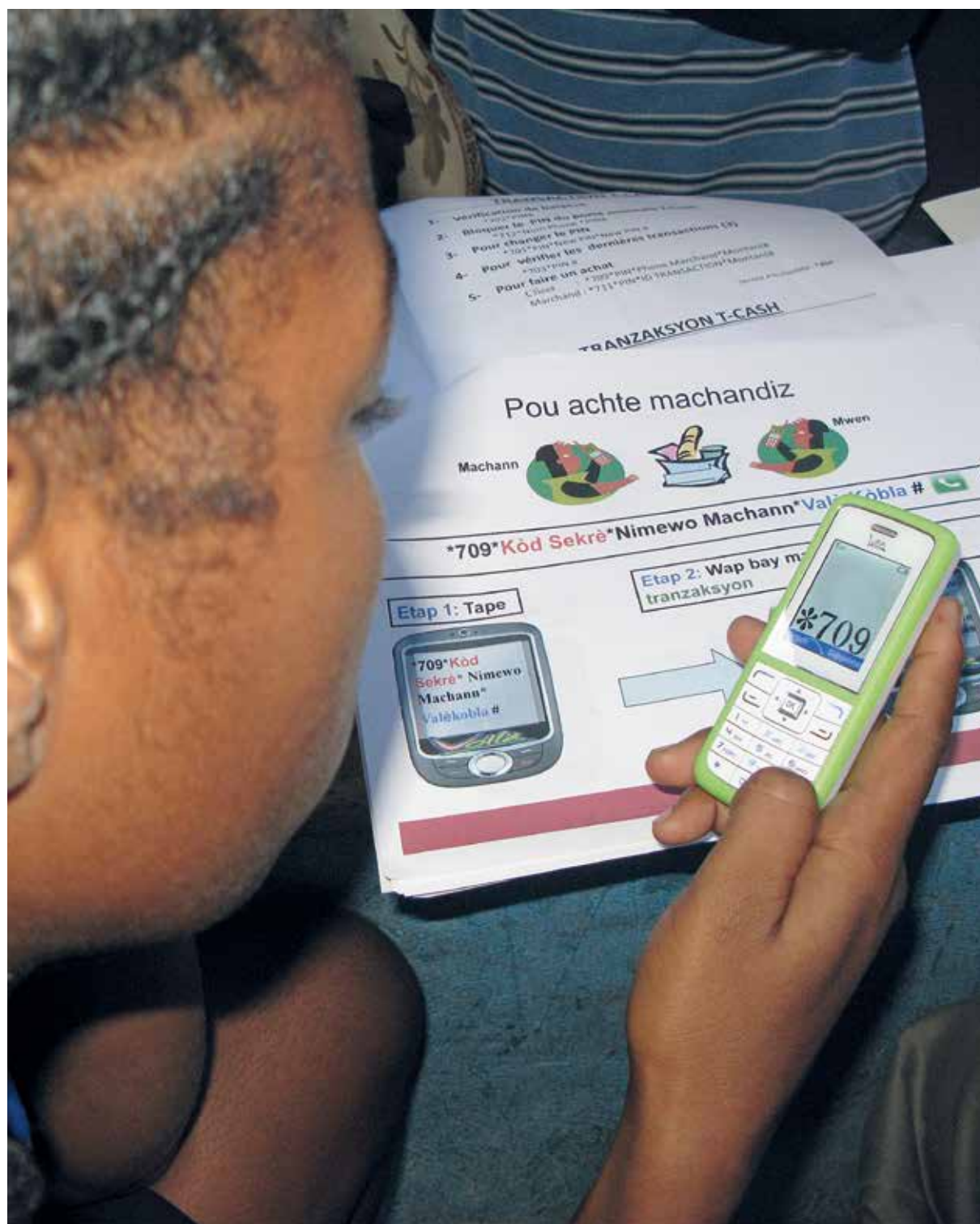


PHOTO: ERIN WILDERMUTH/MERCY CORPS

Cette section traite des problématiques de respect des principes directeurs, procédures et systèmes internes, ainsi que les questions **d'exigences juridiques et de celles des bailleurs de fonds**, au moment de choisir le recours aux transferts électroniques. Le processus de suivi et d'évaluation est également abordé, de même que les moyens de garantir que les données des bénéficiaires sont protégées et que les plaintes sont **gérées de manière adéquate**.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



- Les organisations humanitaires doivent se préparer au fait que les transferts électroniques sont susceptibles d'entraîner des problèmes qui peuvent affecter leurs contrôles financiers existants. Ils peuvent également justifier le réexamen et la modification des processus internes, ainsi que la nécessité de l'adhésion des prestataires de services aux normes de l'organisation.
- Même si, le suivi et l'évaluation peuvent en grande partie être appuyés par des systèmes de transfert électronique, étant donné les rapports informatiques qui peuvent être générés, les organisations humanitaires doivent tout de même disposer de processus de suivi et évaluation en place.
- Aussi attirants que puissent être les transferts électroniques, si les organisations ne sont pas à même de garantir la protection des données des bénéficiaires, il convient de ne pas envisager le recours aux transferts électroniques.
- Le soutien apporté par des hotlines commerciales et d'autres services clients n'empêche pas les organisations de mettre en place leur propre mécanisme de commentaire/plainte, notamment parce que les bénéficiaires sont susceptibles de vouloir soulever des inquiétudes de nature confidentielle au sujet du personnel du prestataire de services ou de l'organisation humanitaire même

I. RESPECT

Les transferts électroniques sont susceptibles d'entraîner des problèmes qui peuvent affecter les contrôles financiers existants d'une organisation humanitaire. Ils peuvent également justifier le réexamen et la modification des processus internes, ainsi que la nécessité de l'adhésion des prestataires de services aux normes de l'organisation.

La meilleure manière de réagir aux questions de respect est de le faire via des plans de préparation, au moment d'envisager le recours à des options de transfert électronique en amont d'une situation d'urgence.

Principaux éléments à prendre en compte

Preuve de réception : le bénéficiaire a-t-il bien reçu le transfert ? Dans le cadre de transferts monétaires, les bénéficiaires fournissent une signature ou une empreinte digitale en tant que preuve du retrait d'argent. Dans le cadre de transferts électroniques, les interfaces web peuvent générer des rapports qui documentent le débit effectif du compte principal de l'organisation humanitaire ainsi que le crédit des comptes ou numéros de téléphone des bénéficiaires ciblés. Toutefois, la confirmation réelle du côté des bénéficiaires peut ne pas toujours être disponible instantanément depuis l'interface web. Même si le prestataire de services peut fournir ces informations, cela soulève un problème de violation de la vie privée lorsque les bénéficiaires n'ont pas donné leur consentement préalable aux organisations humanitaires pour qu'elles consultent le solde de leur compte.

Authentification : est-ce bien le bénéficiaire ciblé qui a reçu le transfert électronique ? Comme indiqué plus haut, les interfaces web de transfert électronique peuvent générer des rapports qui indiquent le montant d'argent transféré, sur quel compte ou numéro de téléphone et quand. La difficulté réside dans le fait que ces interfaces ne peuvent pas toujours documenter le retrait effectif de l'argent par le bénéficiaire d'un transfert. Lorsque les téléphones sont partagés dans le cadre d'un programme de transfert par téléphone portable, il est encore plus difficile de déterminer l'identité de la personne qui retire l'argent. Cela soulève la question suivante : un code PIN à quatre chiffres suffit-il à l'authentification ou une vérification supplémentaire (photo d'identité ou données biométriques) est-elle nécessaire pour protéger les bénéficiaires ?

Difficultés en matière d'accessibilité : comment les « assistants » peuvent-ils être intégrés ? Lorsque les bénéficiaires ne sont pas en mesure d'interagir avec les technologies (par exemple, saisir un code PIN) en toute indépendance, ils peuvent s'appuyer sur l'aide d'un membre de la famille ou ami digne de confiance (comme le décrit la section C-2). Certains programmes ont effectivement enregistré à la fois le bénéficiaire et son assistant, et un suivi post-distribution a été réalisé afin de s'assurer que le bénéficiaire ciblé a réellement retiré son versement.

Séparation des responsabilités : qui doit faire quoi ? Dans la plupart des systèmes de transfert électronique, il existe un seul profil d'utilisateur, qui dispose des pleins droits, de la consultation du compte jusqu'à la réalisation de transferts, en passant par la saisie des données liées au bénéficiaire. Sachant que les données des bénéficiaires sont souvent conservées auprès des équipes de programme, cela peut poser problème aux organisations qui préfèrent habituellement décentraliser toute fonction de paiement vers le service financier. Par ailleurs, les processus financiers des organisations humanitaires désignent généralement un minimum de deux signataires pour les chèques et les transferts entre comptes. Si des droits progressifs (tels que ceux de consultation/création/vérification) ne sont pas disponibles dans le système de transfert électronique, la personne qui saisit les données des bénéficiaires et leur droit à des versements dans le système peut aussi être celle qui se charge du paiement.

Remboursement des commerçants (dans les programmes de coupons) : les critères concernant les informations de vérification des paiements doivent être clairs. Quel niveau d'information sur le type, la quantité et le coût des biens distribués aux bénéficiaires par le biais des commerçants locaux est nécessaire pour rembourser ces derniers ? Le programme doit-il s'appuyer uniquement sur les transactions électroniques ou des fichiers papier doivent-ils être demandés pour vérifier les transactions ?

Reporting : les organisations humanitaires et leurs bailleurs de fonds ont des exigences de reporting très strictes. Quels formats de reporting sont acceptables pour les bailleurs de fonds et répondent aux exigences internes ? Les documents imprimés depuis l'interface web sont-ils acceptés au format CSV ou le format PDF est-il préférable ? Les rapports de déboursement doivent-ils faire figurer le logo et le tampon du prestataire de services ?

Les transferts électroniques étant une modalité de distribution nouvelle et en évolution rapide, de nombreux bailleurs de fonds et organisations doivent encore établir des directives précises pour répondre à bon nombre de ces problèmes de conformité. **Dans ces contextes, il est préférable de convenir de normes minimales pour la vérifier, avec les auditeurs et les bailleurs de fonds, des retraits monétaires effectués par les bénéficiaires, avant le début du programme.**

2. CONCEPTION, SUIVI ET ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Même si, en grande partie, le suivi et l'évaluation peuvent être appuyés par des systèmes de transfert électronique, étant donné les rapports informatiques qui peuvent être générés, les organisations humanitaires doivent tout de même disposer de processus de suivi et évaluation en place.

Principaux éléments à prendre en compte

Ciblage des bénéficiaires : lors de la phase de conception, comme pour toutes les interventions humanitaires, il est essentiel de cibler les bons bénéficiaires dès le départ. Les organisations se doivent de garder à l'esprit que l'utilisation de nouvelles technologies aussi bien que des transferts monétaires est extrêmement attrayante pour les communautés et que des erreurs d'inclusion ou exclusion peuvent se produire sur les listes d'enregistrement des bénéficiaires. Aussi sécurisé que puisse être le mécanisme de distribution, il ne substituera jamais des procédures et une sélection des bénéficiaires efficaces. Il doit toujours y avoir en place des processus de sélection, une vérification, ainsi que des mécanismes de suivi et de plainte précis.

Exclusion : il convient de porter une attention particulière à l'évaluation fréquente de l'utilisation des technologies afin de déterminer si, par inadvertance, elle n'exclurait pas des participants vulnérables. Par exemple, s'il faut utiliser des téléphones portables, des procédures existent-elles pour tenir compte des bénéficiaires qui n'ont pas accès à un téléphone ? La sélection des communautés est-elle excessivement affectée par des critères technologiques, par rapport aux critères de vulnérabilité ? Les communautés vulnérables sont-elles exclues à cause d'un manque de réception du réseau mobile ou d'électricité ? Lorsque les bénéficiaires ont besoin d'aide pour réaliser les transferts électroniques, cette aide est-elle à leur disposition ? La conception et le suivi des programmes doivent permettre d'évaluer de façon systématique si les populations les plus vulnérables sont incluses et si elles ont pleinement accès aux versements ainsi qu'aux services des programmes.

Expérience utilisateur et qualité du service : au cours de la mise en œuvre des programmes, le processus de suivi et d'évaluation doit saisir l'expérience des bénéficiaires dans le domaine des transferts électroniques, en matière de facilité d'accès aux fonds. Les organisations humanitaires doivent réaliser des contrôles surprises réguliers afin de déterminer tout problème émergent, étant donné que le suivi global post-distribution peut prendre du temps à analyser. Elles doivent aussi se renseigner sur la liquidité parmi les agents, sur le niveau de service clients chez les agents/commerçants, sur la durée moyenne de transaction et sur la fonctionnalité des distributeurs automatiques ou des terminaux de point de vente. Si les organisations remarquent des difficultés, elles doivent enquêter pour savoir si une formation supplémentaire et/ou une intervention de la part du prestataire de services sont nécessaires.

Traçabilité des fonds : étant donné que les systèmes de transfert électronique ne suivent pas l'utilisation des fonds mais la valeur des transferts, il faut mener malgré tout un suivi sur place et un suivi post-distribution. Il s'agit tout d'abord de s'assurer que les bénéficiaires ont bien été payés, ce que l'on peut effectuer facilement en accédant à l'interface web de transfert électronique. En outre, des données globales ou individuelles au sujet des comptes peuvent être demandées au prestataire de services, pourvu que les bénéficiaires y aient consenti.

Échantillonnage et rapprochement bancaire : les organisations humanitaires non expérimentées dans les transferts électroniques ont souvent fait remarquer le fardeau excessif que représentait le suivi car une attention particulière est portée à la garantie du respect. Un échantillonnage aléatoire des bénéficiaires visant à déterminer comment ils ont utilisé le montant de leur transfert électronique peut comprendre des entretiens par téléphone ou SMS, lorsque l'on recourt à des transferts par téléphone portable. On peut également effectuer un rapprochement des reçus des commerçants et une triangulation avec le prestataire de services concernant le montant versé aux commerçants (le cas échéant). Le recours aux transferts électroniques ne doit sans doute pas empêcher les commerçants de garder les reçus papier des transactions qu'ils ont réalisées, pour l'éventualité où il y aurait un litige.

Indicateurs : le suivi doit inclure, au minimum, des données collectives sur (1) les indicateurs de processus et (2) les indicateurs d'impact. Par ailleurs, les organisations humanitaires peuvent développer des outils de suivi afin de déterminer que les bénéficiaires ont pu effectuer la transaction en toute indépendance, qu'ils ont gardé le contrôle sur l'achat (articles achetés, moment et lieu, et contrôle sur ces articles après l'achat) ou le retrait d'argent. Les organisations ont aussi la possibilité de chercher à identifier les dynamiques de pouvoir au sein du foyer afin de comprendre l'impact du mécanisme de transfert électronique.

Conseils additionnels

La [section E-9](#) fournit des modèles d'outils de suivi post-distribution.

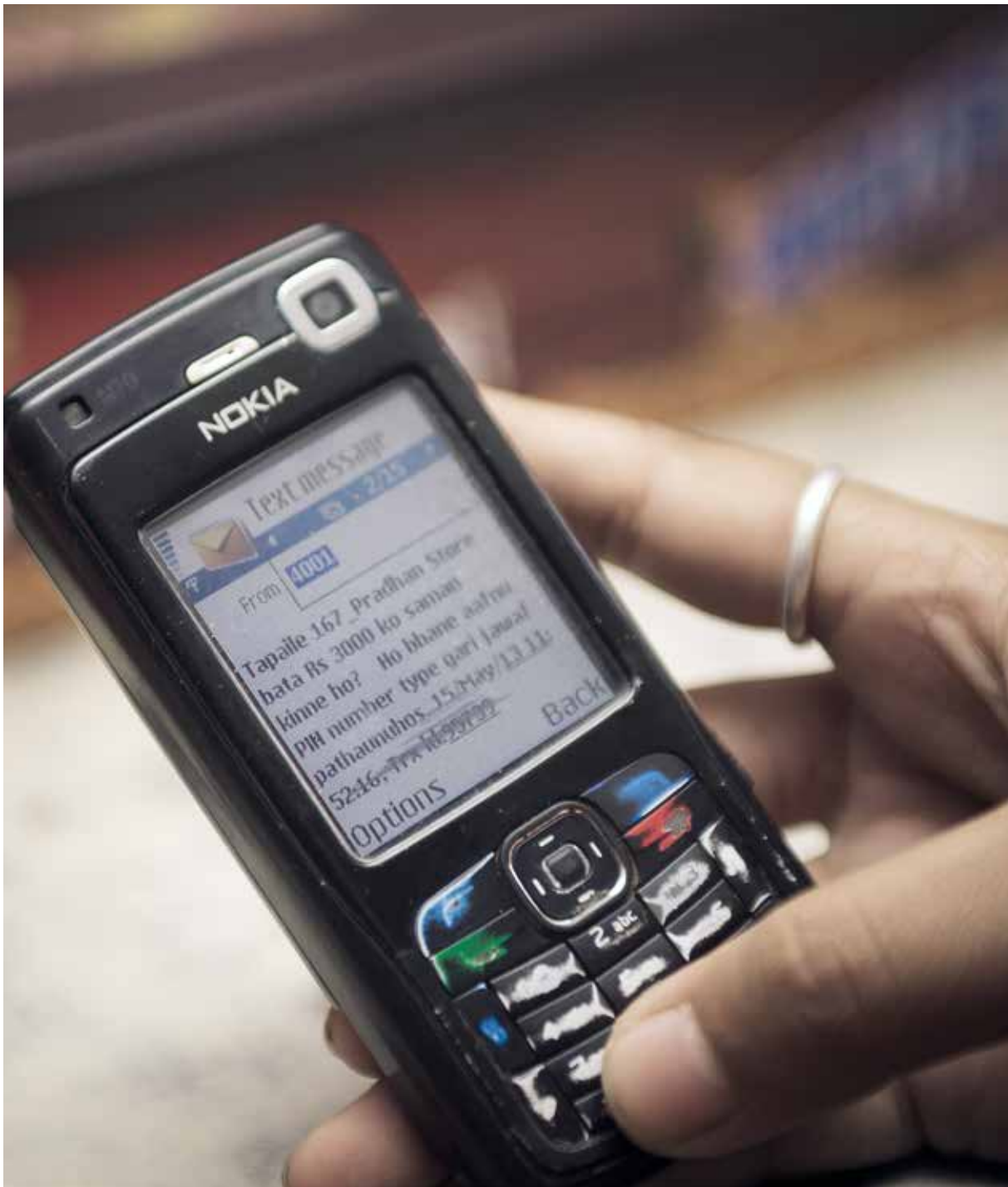


PHOTO: SURAJ SHAKYA

3. PROTECTION DES DONNÉES

Comme indiqué dans l'introduction, le présent document *Directives pour la mise en œuvre de transferts électroniques en situation d'urgence* fait partie de recherches en trois volets commandées par le CaLP début 2013.

Un autre rapport essentiel issu de ces recherches s'intitule *Protéger la vie privée des bénéficiaires : Principes et normes opérationnelles pour une utilisation sécurisée des données personnelles dans les programmes de transfert monétaire et électronique*. Il se concentre sur la **protection des données personnelles des bénéficiaires**, que l'on peut définir, globalement, comme toutes données pouvant être utilisées pour identifier un individu grâce aux éléments qu'elles contiennent.

Bien que de nombreux pays en développement se situent encore au stade de l'élaboration d'une législation complète sur la protection de la clientèle, les organisations humanitaires engagées dans des transferts électroniques et leurs partenaires doivent prendre des dispositions en vue d'assurer la protection des données des bénéficiaires. Pour cela, ils doivent inclure, dans leurs contrats de service, des clauses spécifiques à la protection des données qui remédient aux risques liés à la vie privée engendrés par les transferts monétaires.

Ces risques sont liés à la collecte, l'utilisation, le stockage, la divulgation et la suppression inadéquats des données personnelles des bénéficiaires. Il s'agit d'une appréhension bien particulière étant donné le réseau d'acteurs avec lequel les organisations humanitaires doivent interagir afin de traiter les transferts électroniques pour leurs bénéficiaires. Toutefois, dans un sondage en ligne lancé par le CaLP en mai 2013, qui a recueilli les commentaires de 52 personnes parmi la communauté de pratique des transferts monétaires, 61,5 % des personnes ont signalé que leur organisation ne disposait pas de directives internes pour la gestion des données.

Principaux éléments à prendre en compte

Propriété des données : les bénéficiaires restent les seuls propriétaires de leurs données personnelles. Leur droit d'accès aux données recueillies auprès d'eux par une organisation humanitaire et les moyens d'exercer librement ce droit doit leur être communiqué clairement.

Consentement en connaissance de cause : les organisations humanitaires demandent un consentement en connaissance de cause aux bénéficiaires au moment de recueillir leurs données. Elles leur expliquent la raison de cette collecte et l'utilisation prévue. Il faut instaurer des mécanismes de transfert alternatifs si les bénéficiaires ne veulent ou ne peuvent pas donner leur consentement.

Collecte raisonnée : une relation commerciale se crée entre les prestataires de services et le bénéficiaire dès qu'il reçoit du matériel de transfert électronique. Néanmoins, les organisations humanitaires se doivent de garantir que les données des bénéficiaires recueillies pour ces transferts ne sont utilisées que dans ce but. Il faut demander à nouveau l'accord des bénéficiaires si ce but vient à changer.

Stockage et sécurité : les données des bénéficiaires doivent être stockées en toute sécurité, avec un accès restreint. Les organisations doivent spécifier qui, en leur sein, est responsable de la sécurité des données. Elles doivent instaurer des processus de protection des données personnelles des bénéficiaires pour les protéger de la perte, du vol, des dommages et de la destruction. Ces processus doivent inclure des systèmes de sauvegarde ainsi que des moyens efficaces de lutte contre les violations de la sécurité.

Divulgestion : les organismes avec lesquels le prestataire de services a l'intention de partager les données des bénéficiaires fournies par l'organisation humanitaire doivent faire l'objet d'une liste exhaustive. Le prestataire doit accepter la responsabilité pour toute utilisation inadéquate des données des bénéficiaires par sa propre organisation aussi bien que par celles auxquelles il divulgue ces données.

Suppression : les modalités de suppression des données des bénéficiaires à la fin d'un programme doivent être clairement énoncées. Dans certains pays, ces données peuvent être la propriété du gouvernement. Les organisations humanitaires doivent s'assurer que cela ne présente pas de risques de protection à l'égard des bénéficiaires.

Contenu : en ce qui concerne le type de données à recueillir, on rappelle aux organisations humanitaires qu'il convient de ne pas faire preuve d'excès et de recueillir uniquement les informations nécessaires aux procédures de connaissance de la clientèle (voir la [section B-6](#)).

Aussi attirants que puissent être les transferts électroniques, si les organisations ne sont pas à même de garantir la protection des données des bénéficiaires, il convient de ne pas envisager le recours aux transferts électroniques.

Conseils additionnels

La [section E-10](#) fournit un modèle en langage simple pour l'obtention du consentement des bénéficiaires. La [section E-11](#) détaille quelques exemples de clauses sur la protection des données, à inclure dans les contrats de services.

D'autres conseils portant sur tous les problèmes liés à la protection des données personnelles des bénéficiaires se trouvent dans le document du CaLP (2013) *principes et normes opérationnelles pour une utilisation sécurisée des données personnelles dans les programmes de transfert monétaire et électronique*. La [section E-12](#) reprend ces principes.

4. MÉCANISMES DE PLAINTE

De nombreuses organisations émettent des inquiétudes quant au fait que les transferts électroniques créent une distance en elles et les bénéficiaires. Puisque ces transferts n'impliquent pas de distribution physique directe, la présence physique du personnel de l'organisation humanitaire dans la région ciblée par le projet peut être considérablement réduite. L'aspect positif est que cela libère plus de temps à ce personnel pour qu'il puisse mener des activités de suivi et renforcer le mécanisme de plainte et de commentaire en place parmi les bénéficiaires. Cela permet de garantir que les participants et les non-participants disposent d'un moyen de communiquer simplement et régulièrement avec le personnel de programme.

Principaux éléments à prendre en compte

Hotlines : les services de transfert électronique impliquent la présence d'une hotline pour le service clients, à laquelle les bénéficiaires peuvent accéder par appel téléphonique ou par SMS. Une aide est également apportée au niveau du point de vente des prestataires et, quelquefois, auprès des agents. Cette assistance commerciale n'empêche pas les organisations de mettre en place leur propre mécanisme de commentaire/ plainte, notamment parce que les bénéficiaires sont susceptibles de vouloir soulever des inquiétudes de nature confidentielle au sujet du personnel du prestataire de services ou de l'organisation humanitaire même.

Service clients : il convient de prêter attention à la consignation des plaintes liées au service clients et aux pannes du système ainsi qu'aux problèmes associés au programme lui-même (personnel de programme compris). Afin d'éviter toute confusion, on doit préciser aux bénéficiaires quels services proposent respectivement le prestataire et l'organisation humanitaire, d'où la confidentialité des mécanismes de plainte de chacun.

Communication avec les bénéficiaires : les téléphones portables sont souvent cités comme un outil utile à la communication à double sens et au dialogue avec les bénéficiaires, et on peut y recourir pour la sensibilisation et la redevabilité envers les bénéficiaires.

*Exemple du terrain***ENCADRÉ 20 : SYSTÈME DE COMMENTAIRE PAR SMS EN RDC (À L'INTERNATIONAL)**

En septembre 2011, le **Conseil danois pour les réfugiés** (DRC) a lancé le « SMS Feedback Project », un système de redevabilité pour la distribution de l'aide humanitaire en Somalie à l'aide de commentaires par SMS et de réseaux sociaux.

Ce projet rassemble les commentaires des bénéficiaires par SMS via une carte SIM locale et poste les commentaires traduits non censurés sur la page web somcdrd.org/hif.f En outre, les résultats sont partagés par le biais de plusieurs réseaux sociaux, dont Twitter et Facebook, et d'un blog.

Un nombre croissant de communautés qui reçoivent une aide humanitaire du Conseil danois pour les réfugiés en Somalie ont recours au système de commentaire par SMS, lorsqu'elles souhaitent porter plainte et signaler un tort. Un exemple issu de Mogadiscio en Somalie montre comment le système de SMS peut être utilisé dans le but de suivre les erreurs imprévues. Dans ce cas précis, la plainte déposée a d'abord été perçue comme un manque d'assistance de la part du Conseil danois pour les réfugiés.

« Un membre de votre personnel a pris de force ma carte d'identité de retrait monétaire, dans le bureau de Mogadiscio, lorsque je suis venu retirer les versements mensuels. Je veux savoir pourquoi cette personne a pris ma carte et je demande votre aide pour la récupérer. Cette personne qui a pris ma carte m'a accusé d'en avoir un double, ce qui est faux. »

L'équipe de commentaire SMS sur le terrain a enquêté sur ce cas et a déterminé peu après le problème. Elle a consigné le problème dans son rapport et expliqué la situation à l'auteur du SMS de plainte. « Cet homme dispose de deux cartes pour sa famille parce que sa femme et lui ont postulé en tant que familles séparées. Sa femme est récemment décédée et depuis lors, il retire son argent étant donné qu'il est son parent proche. »

Afin d'assurer la transparence, toutes les plaintes et commentaires envoyés par SMS sont traduits et rendus anonymes, puis partagés sur les réseaux sociaux. Cela permet à un public plus large d'accéder aux informations et de participer au dialogue.

Source: <http://drc.dk/>

SECTION E : CONSEILS ADDITIONNELS



Cette section présente plusieurs *outils* qui aideront les organisations humanitaires à utiliser les transferts électroniques.

Contenu

1. Document de référence sur les programmes de transfert monétaire
2. Processus d'approvisionnement pour un prestataire de services de transfert électronique
3. Pré-requis pour sélectionner un prestataire de services de transfert électronique
4. Évaluation des risques dans le cadre de la préparation aux transferts monétaires en situation d'urgence
5. Modèle de questionnaire sur l'utilisation des téléphones portables et la familiarisation à ce domaine
6. Guide d'entretien/liste de vérification des principales difficultés liées aux prestataires de services
7. Pré-requis fondamentaux pour les contrats passés avec un prestataire de services de transfert électronique
8. Modèle d'atténuation des risques de fraude et de corruption
9. Modèles d'outils de suivi post-distribution
10. Modèle de clauses sur la protection des données : Information du bénéficiaire et consentement
11. Modèle de clauses sur la protection des données : organisation humanitaire et prestataire de services de transfert électronique
12. Principes de protection des données

I. DOCUMENT DE RÉFÉRENCE SUR LES PROGRAMMES DE TRANSFERT MONÉTAIRE

Ressource	Organisation à l'origine de la publication
Directives et outils pour les transferts monétaires	
Revue des bonnes pratiques 11 : Programme de transfert monétaire dans les situations d'urgence.	Humanitarian Practice Network, ODI (2011)
The Use of Cash and Vouchers in Humanitarian Crises	DG-ECHO (2013)
The Sphere Project Handbook (chapitre 4.3)	Le projet Sphère (2011)
Delivering Money: cash transfer mechanisms in emergencies	CaLP (2010)
The Use of Cash and Vouchers in Humanitarian Crises. DG ECHO Funding Guidelines	DG-ECHO (2009)
Cash and Vouchers Manual	Programme alimentaire mondial (2009)
Guidelines for cash transfer programming	Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
Cash Workbook: A practical user's guide for the preparation and implementation of cash projects	Agence suisse pour le développement et la coopération
Mise en œuvre des interventions monétaires	Action Contre La Faim (2007)
A Practical Guide for Cash-Based Response in Emergencies	Horn Relief (2007)
Cash-based Responses in Emergencies	Humanitarian Policy Group, ODI (2007)
Cash-Transfer Programming in Emergencies	Oxfam (2006)
Programmes de coupons	
Agriculture in emergencies: Guidelines on the use of seeds, fertilisers and cash	Croix-Rouge britannique (2000)
CRS Seed Voucher and Fairs: Using Markets in Disaster Response	Catholic Relief Services (2004)
Mise en œuvre des interventions monétaires	Action Contre La Faim (2007)
Argent contre travail	
Cash For Work programming: A practical guide	Oxfam (2002)
Guide to Cash-for-Work Programming	Mercy Corps (2006)

Adapté de Harvey, P. et Bailey, S., *Revue des bonnes pratiques 11 : Programme de transfert monétaire dans les situations d'urgence*, Humanitarian Practice Network, ODI, 2011.

2. PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT POUR UN PRESTATAIRE DE SERVICES DE TRANSFERT ÉLECTRONIQUE

PRINCIPALES ÉTAPES	SERVICE PRINCIPAL	SERVICE EN CHARGE DE L'ASSISTANCE
Planification de l'approvisionnement	logistique	Technique
Demande d'approvisionnement + critères de sélection	Technique	Administratifs (surtout si des banques sont impliquées et si les critères administratifs doivent être étudiés)
Intégration PFU + création de références post-distribution	Logistique	
Processus d'achat ↘ Appel à manifestation d'intérêt Service de transfert Accord sur la sélection des prestataires	Logistique Logistique Logistique	Administratif et technique Administratif et technique via une évaluation/un comité de sélection Négociation menée par le service administratif avec une institution financière, assistance du service technique
Distribution d'argent	Administratif	Technique
Paiement du service de transfert	Administratif	
Archivage	Administratif et logistique	

Source : ACF, *Logistics and Administration Guideline For Cash Based Interventions*. 2012.

3. PRÉ-REQUIS POUR SÉLECTIONNER UN PRESTATAIRE DE SERVICES DE TRANSFERT ÉLECTRONIQUE

Pré-requis pour sélectionner un prestataire de services de transfert électronique (carte/téléphone portable)	Commentaires	✓
1. La zone ciblée par le projet dispose d'un réseau mobile fiable et accessible		
2. La plateforme de paiement en masse peut gérer le nombre de transferts nécessaires		
3. Le prestataire de services est à même de fournir une assistance de service spécifique à l'organisation humanitaire		
4. Le prestataire de services est à même de crypter les données échangées entre l'organisation humanitaire et la société de téléphonie mobile		
5. Le réseau d'agents de distribution qui collabore avec le prestataire de services dispose d'une liquidité suffisante pour gérer les demandes d'argent de la part des bénéficiaires		
6. Le réseau d'agents de distribution est assez proche des bénéficiaires pour permettre une distribution sans coûts significatif pour ces personnes		
7. La commission ou les frais de service facturés pour la prestation des transferts sont acceptables		
8. Les frais facturés aux bénéficiaires pour l'accès à leur argent auprès des agents sont acceptables		
9. Les bénéficiaires ont accès à des téléphones portables ou des cartes, ou bien ceux-ci peuvent leur être fournis rapidement		
10. Les bénéficiaires disposent de connaissances suffisantes pour utiliser le système ou ils peuvent rapidement recevoir une aide rapide pour le faire		
11. Les bénéficiaires disposent de la pièce d'identité qui leur est demandée pour s'enregistrer à ce service		
12. Les bénéficiaires qui utilisent les transferts monétaires par téléphone portable ont un accès d'une bonne efficacité par rapport aux coûts à une source d'alimentation pour recharger leur téléphone, ou cet accès peut leur être donné		
13. Une politique de protection des données est établie ; elle régit la gestion des données des bénéficiaires		
14. Respect des mesures anti-terroristes convenues à l'échelle internationale (listes de personnes à l'autorisation restreinte)		
15. L'organisation humanitaire dispose d'une protection dans l'éventualité où le prestataire deviendrait insolvable, telle que le cantonnement des fonds transférés.		

Adapté de Concern Worldwide

4. ÉVALUATION DES RISQUES DANS LE CADRE DE LA PRÉPARATION AUX TRANSFERTS MONÉTAIRES EN SITUATION D'URGENCE

Le tableau ci-dessous résume les étapes de l'évaluation des risques dans le cadre de la préparation aux transferts monétaires en situation d'urgence, les questions essentielles auxquelles répondre à chaque étape, ainsi que l'approche recommandée au niveau national et sur le terrain.

Évaluation des risques dans le cadre de la préparation aux transferts monétaires en situation d'urgence	
1. Pertinence	
QUESTION les programmes de transfert monétaire sont-ils acceptables sur le plan politique/social/culturel parmi les communautés et dans le contexte local ? Ces programmes peuvent-ils être utilisés pour satisfaire les besoins les plus probables d'apparaître suite à une situation d'urgence ?	
APPROCHE (au niveau national) Analyse des parties prenantes, dont : <ul style="list-style-type: none"> • le positionnement des bailleurs de fonds au sujet des PTM au sein des pays et dans la région ; • l'expérience d'autres organisations/institutions qui mettent en œuvre des PTM ; • l'expérience en matière de programmes monétaires de protection sociale menés par le gouvernement ; • l'acceptabilité par les bénéficiaires. 	APPROCHE (sur le terrain) <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des vulnérabilités pour les secteurs clés susceptibles d'utiliser des PTM en tant qu'outil d'intervention en situation d'urgence • Évaluation des besoins à satisfaire via les PTM, dont la portée, l'échelle et la valeur des transferts potentiels • Acceptabilité par les bénéficiaires au niveau local
2. Faisabilité et tendances du marché	
QUESTION: les programmes de transfert monétaire sont-ils réalisables du point de vue logistique, en temps opportun et efficaces par rapport aux coûts afin de satisfaire les besoins potentiels des bénéficiaires ? Les programmes de transfert monétaire ont-ils un impact positif sur les bénéficiaires/communautés et les marchés sur le long terme ?	
APPROCHE (au niveau national) <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des tendances de marché sur le plan national pour les principaux services et marchandises susceptibles d'être nécessaires en situation d'urgence • Synthèse des tendances de relèvement des marchés nationaux après les situations d'urgence précédentes 	APPROCHE (sur le terrain) <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation de marché pour les marchandises clés définies par l'analyse des vulnérabilités • Tendances de marché sur le plan local pour les marchandises/services clés susceptibles d'être nécessaires en situation d'urgence • Compréhension des tendances de relèvement des marchés locaux après les situations d'urgence précédentes
3. Finances	
QUESTION Existe-il un mécanisme de distribution adéquat qui garantit rapidité et redevabilité, tout en permettant d'atteindre tous les groupes vulnérables ? Cette étape doit aussi inclure une évaluation des capacités logistiques et financières en termes de garantie de la sécurité et de la redevabilité.	
APPROCHE (au niveau national) <ul style="list-style-type: none"> • Synthèse et analyse des mécanismes de distribution pour les programmes de transfert monétaire disponibles au sein des pays • Expérience d'autres organisations en matière de mécanismes de distribution • Opportunités de partenariats publics/privés et mises à jour sur le développement de nouvelles technologies 	APPROCHE (sur le terrain) <ul style="list-style-type: none"> • Compréhension des tendances de relèvement des marchés locaux après les situations d'urgence précédentes • Expérience d'autres organisations en matière de mécanismes de distribution • Définition d'un mécanisme de distribution à intensifier en situation d'urgence • Définition d'un mécanisme de mesures d'urgence si le premier mécanisme de distribution choisi fait défaut

(suite de la page 81)

4. Sécurité	
QUESTION Le mécanisme de distribution proposé est-il sûr pour le personnel de l'organisation et pour les bénéficiaires ?	
APPROCHE (au niveau national)	APPROCHE (sur le terrain)
<ul style="list-style-type: none"> Analyse des conséquences de mise en œuvre des programmes de transfert monétaire sur le plan de la sécurité nationale 	<ul style="list-style-type: none"> Conséquences locales détaillées de la mise en œuvre de programmes de transfert monétaire par le biais d'un mécanisme de distribution choisi Définition des risques potentiels et recommandations sur la manière de les atténuer

Source : Save the Children, *Cash Emergency Preparedness (CEP) planning – Guidelines and key findings from pilot assessments*. Londres : Save the Children, 2013.

5. MODÈLE DE QUESTIONNAIRE SUR L'UTILISATION DES TÉLÉPHONES PORTABLES ET LA FAMILIARISATION À CE DOMAINE

<p>40. Possédez-vous un téléphone portable ?</p> <p>1. Oui CONTINUER</p> <p>2. Non ALLER À 54</p>	<p>41. Savez-vous comment envoyer des SMS/textos ?</p> <p>1. Oui</p> <p>2. Non</p>
<p>42. Savez-vous comment recevoir des SMS/textos ?</p> <p>1. Oui</p> <p>2. Non</p>	<p>43. Savez-vous passer et recevoir des appels sur un téléphone portable ?</p> <p>1. Oui</p> <p>2. Non</p>
<p>44. Avez-vous accès à internet sur votre téléphone portable ?</p> <p>1. Oui CONTINUER</p> <p>2. Non ALLER À 46</p>	<p>45. Savez-vous comment faire fonctionner internet sur votre téléphone portable ?</p> <p>1. Oui</p> <p>2. Non</p>
<p>46. Recevez-vous des informations sur le prix du cacao sur le marché, sur votre téléphone portable ?</p> <p>1. Oui</p> <p>2. Non</p>	<p>47. Savez-vous comment consulter votre solde de temps de communication ?</p> <p>1. Oui</p> <p>2. Non</p>
<p>48. Où achetez-vous du temps de communication ?</p> <p>1. Épicerie du quartier</p> <p>2. Boutique de téléphonie du quartier</p> <p>3. Autre (veuillez préciser...)</p>	<p>49. Combien de temps de communication achetez-vous généralement par mois ? Merci de saisir le chiffre.</p> <p>_____ Montant (forme 000s)</p>
<p>50. Quel votre opérateur de réseau mobile ?</p> <p>1. Telkomsel</p> <p>2. Indosat</p> <p>3. Axis</p> <p>4. XL</p> <p>5. Autre. Veuillez préciser.</p>	<p>51. Le service de votre opérateur de réseau mobile est-il fiable ?</p> <p>1. Excellent</p> <p>2. Très bon</p> <p>3. Bon</p> <p>4. Mauvais</p> <p>5. Médiocre</p>
<p>52. Ces douze derniers mois, avez-vous utilisé un téléphone portable pour...</p> <p>1. payer des factures ? CONTINUER</p> <p>2. envoyer de l'argent ? CONTINUER</p> <p>3. Recevoir de l'argent ? CONTINUER</p> <p>4. Non ALLER À 58</p>	<p>53. Quelle distance vous sépare d'un point de service (lieu où vous réalisez les transactions de dépôt et retrait d'argent) ?</p> <p>1. < 1 km</p> <p>2. 1 - 5 km</p> <p>3. > 5 km</p>

(suite de la page 83)

<p>54. Votre téléphone portable appartient-il aussi à un autre membre de la famille ? 1. Oui CONTINUER 2. Non ALLER À 57</p>	<p>55. Partagez-vous le téléphone portable avec ce membre de la famille ? 1. Oui CONTINUER 2. Non ALLER À 57</p>
<p>56. Est-ce que vous ou ce membre de la famille utilisez plusieurs cartes SIM ? 1. Oui 2. Non</p>	<p>57. Pourquoi n'utilisez-vous pas ce téléphone portable ? 1. Je ne sais pas comment l'utiliser 2. Je n'ai pas assez d'argent pour acheter un téléphone portable/c'est cher 3. Cela prend trop de temps 4. Autre. Veuillez préciser.</p>
<p>58. Êtes-vous prêt(e) à utiliser votre téléphone portable pour des transactions telles que le paiement de factures, les versements ou transferts, l'achat de temps de communication, le remboursement de dettes, etc. ? 1. Oui CONTINUER 2. Non ALLER À 22</p>	<p>59. Quels avantages offre, selon vous, l'utilisation des téléphones portables pour les transactions financières ? (pas plus de deux réponses) 1. Gain de temps/aspect pratique 2. Frais de transport réduits 3. Transaction plus sécurisée 4. Transactions plus rapides 5. Possibilité d'épargner et de gagner des intérêts 6. Aspect plus privé 7. Moins de risques (que de transporter de l'argent sur soi, etc.) 8. Moindre coût 9. Autre. Veuillez préciser. 10. Je ne sais pas</p>
<p>60. Pour les services que vous utiliseriez habituellement dans une banque (dépôt/retrait, transfert monétaire, paiement de factures, réception du salaire ou autre versement, achat de temps de communication), seriez-vous prêt(e) à aller chez un agent, tel qu'un fournisseur d'intrants agricoles, un bureau de poste, une station-service ou un commerçant plutôt qu'une banque, pour accéder à ces services ? 1. Oui CONTINUER 2. Non ALLER À 22 3. Je ne sais pas ALLER À 22</p>	<p>61. Dans lequel de ces lieux seriez-vous prêt(e) à effectuer des transactions monétaires ? 1. Un grand fournisseur d'intrants agricoles 2. Une station-service 3. Un supermarché local 4. Une boutique de téléphonie du quartier 5. Un commerçant ou agent de recouvrement 6. Une institution de microfinance 7. Une succursale ou agence bancaire 8. Une institution coopérative locale 9. Un distributeur automatique 10. Autre (veuillez préciser) 11. Je ne sais pas 12. Je refuse</p>
<p>62. Pouvons-nous vous contacter pour d'autres entretiens ? 1. Oui CONTINUER 2. Non ALLER À la fin</p>	

Source : USAID, *Market Insights Into The Financial Behaviors And Design Of Mobile Financial Services Products For Cocoa Farmers In Indonesia*. 2013.

6. GUIDE D'ENTRETIEN/LISTE DE VÉRIFICATION DES PRINCIPALES DIFFICULTÉS LIÉES AUX PRESTATAIRES DE SERVICES

Date		Personne interrogée	
No	Problème clé	Question	Réponse
1	Expérience	Votre organisation dispose-t-elle d'une expérience en matière de paiements d'argent à des victimes de situations d'urgence ?	
2	Engagement futur	Si la réponse à la question 1 est « non » : seriez-vous prêt(e) à vous engager par la suite ?	
3	Période de temps	Si la réponse à la question 1 est « oui » : veuillez décrire cette expérience. Cette expérience est-elle tout à fait terminée (ex. un projet achevé) ou en cours ?	
4	Méthode de transfert	Si la réponse à la question 1 est « oui » : comment l'argent était-il transféré ? ¹³	
5	Fréquence des paiements	Si la réponse à la question 1 est « oui » : l'argent était-il transféré sous forme de versement unique ou de versements multiples ?	
6	Parties prenantes	Si la réponse à la question 1 est « oui » : quelles parties étaient impliquées dans le processus de transfert monétaire ? ¹⁴	
7	Points de distribution	Votre institution dispose-t-elle de points de distribution existants dans des zones potentiellement dans le besoin et si oui, pouvez-vous nous fournir une carte qui illustre leur situation ?	
		Si non, les mettriez-vous en place rapidement et de manière fiable ?	
		Disposez-vous déjà de la technologie nécessaire ou devriez-vous la mettre en œuvre ou l'adapter ? Combien de temps cela prendrait-il ?	
8	Rôle	Comment appréhenderiez-vous votre rôle et comment organiseriez-vous la distribution d'argent aux survivants d'une catastrophe dans un contexte donné ? Par exemple, en plus de l'activité principale, envisageriez-vous un rôle pour votre organisation dans le domaine du contrôle des fraudes, de la sécurité, de la formation, de l'informatique, des rapports de gestion, de la communication ou du rapprochement bancaire ?	
9	Matériel de transfert électronique	Quel type de matériel de transfert électronique utiliseriez-vous afin de réaliser des paiements en contexte d'urgence ?	
		Ce matériel est-il déjà en place ou faudrait-il finir de le mettre au point ? Combien de temps et quels coûts ce développement impliquerait-il ?	
		<i>En cas d'expérience préalable, quels types de matériel de transfert électronique étaient utilisés ?</i>	
10	Reporting	Quels rapports seriez-vous en mesure de fournir à une organisation humanitaire et dans quel délai ? Par exemple, les rapprochements bancaires pour l'argent reçu, retiré ou situé dans les portefeuilles.	
		<i>En cas d'expérience préalable, quels types de rapport ont été fournis ?</i>	

¹³ Par ex. : distribution directe par l'organisation ; distribution directe par un acteur du secteur privé en sous-traitance, tel qu'une banque ou une entreprise de transferts de fonds, des bureaux du gouvernement ou d'autres points de distribution parapublics ; distribution indirecte via du matériel de transfert électronique vers les bureaux ci-dessus ou via les points de distribution d'autres organisations.

¹⁴ Par ex., une organisation humanitaire et une banque ou une entreprise de transfert de fonds, une société de sécurité, des partenaires stratégiques potentiellement situés dans d'autres pays, etc.

(suite de la page 85)

No	Problème clé	Question	Réponse
11	Évaluation des options de distribution	Quels seraient les critères de sélection de l'option de distribution, en matière de points de distribution et de matériel de transfert électronique ?	
		<i>En cas d'expérience préalable, quel était le processus d'évaluation des options de distribution ?</i>	
12	Communication	Votre organisation dispose-t-elle d'une expérience dans la communication efficace avec ce segment de marché dans l'optique d'expliquer comment utiliser les canaux de paiement choisis ? ¹⁵	
13	Coût de distribution pour l'organisation humanitaire (attribution des rôles et responsabilités)	Comment structurerez-vous vos frais facturés à une organisation humanitaire pour le mécanisme de distribution de l'argent ?	
		Quels seraient les coûts du mécanisme de distribution choisi en matière de : • frais facturés par le prestataire (ex. pourcentage facturé par votre organisation) ? • frais de mise en place facturés par votre organisation ? • sécurité ? • éducation et formation ?	
		Quel serait, selon vous, un pourcentage repère raisonnable dans différents contextes ?	
		<i>En cas d'expérience préalable, quels étaient ces coûts et comment les frais facturés aux organisations humanitaires étaient-ils structurés ?</i>	
14	Coûts du mécanisme de distribution pour les bénéficiaires ?	Comment structurerez-vous les frais pour ce service ? Pour les bénéficiaires, quel seraient les coûts liés au mécanisme de distribution choisi en matière de : • frais divers, par ex. les frais bancaires pour les comptes individuels ? • temps et frais de déplacement vers et depuis les lieux de distribution ou retrait d'argent ? • temps d'attente au point de distribution ?	
		<i>En cas d'expérience préalable, quels étaient ces coûts ?</i>	
15	Base des coûts	Comment ces coûts sont-ils liés à d'autres services de paiement que vous proposez ? Ex. services proposés aux retraités, au marché de masse.	
16	Limitation des coûts	Que pourrait-on faire pour réduire les coûts ? Ex. investissement préalable, implication des partenaires stratégiques, externalisation.	

¹⁵ Par exemple, l'organisation dispose-t-elle d'une expérience en formation financière, dans l'optique d'être capable d'expliquer efficacement l'utilisation du matériel de transfert électronique sélectionné aux bénéficiaires ?

(suite de la page 86)

No	Problème clé	Question	Réponse
17	Quelle note donneriez-vous à votre solution, à l'aide des critères suivants ?	Quelle note attribuer au mécanisme de distribution proposé, en matière de : <ul style="list-style-type: none"> • fiabilité, à savoir la capacité du bénéficiaire à recevoir son argent comme prévu ? • résilience, à savoir la capacité du mécanisme à s'adapter à la survenue d'une catastrophe et à des circonstances changeantes telles qu'un plus grand nombre de bénéficiaires ou des lieux changeants ? • redevabilité, à savoir les risques de corruption associés au mécanisme ? • autres problèmes de contrôle ? • sécurité, à savoir celle des bénéficiaires lorsqu'ils reçoivent l'argent ? • groupes vulnérables, à savoir tout problème spécifique à ces groupes 	
		<i>En cas d'expérience préalable, quelle note donneriez-vous au mécanisme de distribution choisi, suivant les critères ci-dessus ? Y a-t-il eu des difficultés et comment y a-t-on remédié ?</i>	
18	Aspect organisationnel	Votre institution dispose-t-elle d'une fonction ou d'un service spécifique qui gèrerait une telle fonction ? La gestion se ferait-elle au niveau national, régional ou international ? Où se situerait le point d'entrée initial pour une organisation humanitaire qui souhaiterait négocier avec votre institution ?	
19	Forme de relation	Voyez-vous cela comme un projet ponctuel ou comme une relation potentiellement durable avec une ou plusieurs organisations humanitaires, sur une base régional ou plurinationale ? Dans l'optique d'une relation sur le long terme, quelle valeur ajoutée supplémentaire pourriez-vous apporter, par exemple en matière de planification des mesures d'urgence ou d'amélioration des prix en tant que fournisseur préféré ?	
20	Distribution rapide	Quel moyen serait le plus efficace, selon vous, pour accélérer la distribution d'argent aux bénéficiaires après une situation d'urgence ?	
21	Motivation	Quelle serait la motivation de votre organisation pour s'engager dans ce type de contrat ?	
		Certains contextes vous semblent-ils particulièrement favorables à votre engagement ?	
22	Général	Avez-vous d'autres commentaires ?	

Source : Harvey, P., Haver, K., Hoffman, J., Murphy, B., *Delivering Money. Cash Transfer Mechanisms in Emergencies*. CaLP, 2010.

7. PRÉ-REQUIS FONDAMENTAUX POUR LES CONTRATS PASSÉS AVEC UN PRESTATAIRE DE SERVICES DE TRANSFERT ÉLECTRONIQUE

Un contrat passé avec un prestataire de services doit inclure, au minimum, les éléments suivants.

- La définition de la période couverte par l'accord.
- Le fonctionnement du service, qui définit les rôles du prestataire de services. Cela comprend : les contrôles à suivre, tout équipement ou matériel de transfert électronique à fournir ; tout rôle à jouer dans l'enregistrement ; l'activation des comptes ; le processus de transfert de fonds vers le bénéficiaire et le reporting ; la notification des bénéficiaires ; toute formation du personnel ou des bénéficiaires ; toute information au sujet du programme et de la liquidité nécessaire, à diffuser aux agents du service ou au personnel de la succursale dans la région du projet ; et l'assistance en matière de service clients à fournir en cas de panne du service.
- La définition du rôle de l'organisation humanitaire, y compris toute formation, tout enregistrement des bénéficiaires, toute communication de la liste des bénéficiaires et des finances au prestataire de services en temps opportun, toute vérification de l'identité et tout suivi des contrôles instaurés par le prestataire de services (par ex., pour un accès en ligne à un compte).
- Pour les initiatives nouvelles et pilotes, l'intégration d'une clause de résiliation ou d'une phase pilote lors de laquelle une résiliation précoce est possible pour chaque partie
- Le lieu et le nombre des distributeurs, agents ou succursales.
- La définition précise d'un cas de force majeure.
- La durée prévue de la phase de mise en place, y compris toute activité de test.
- Les détails du calendrier des paiements. Il comprend : le moment où le matériel de transfert électronique (ex. chèques ou cartes bancaires) sera fourni, le cas échéant, à l'organisation humanitaire ; le moment où les fonds et tout port antérieur seront fournis au prestataire de services ; et le moment d'ici lequel les prestataires de services doivent remplir leur rôle de déboursement.
- Les détails concernant le personnel spécifiquement affecté au projet.
- Les limites de transaction et de compte, et le cas échéant, celles des bénéficiaires.
- Le nombre et la valeur maximum des paiements aux bénéficiaires réalisables par jour.
- Tous les frais de transaction, y compris toute renonciation des frais habituels.
- Procédure de plainte/dépannage.
- Tout assouplissement ou facteur particuliers.
- Les dispositions sécuritaires que le prestataire de services doit avoir instaurées, par ex. : des véhicules blindés dans le cas de services
- L'assurance contre la perte ou l'insolvabilité.
- Les exigences de protection des données.
- Les détails des critères de vérification et du processus de documentation que le prestataire de services doit suivre lorsqu'il transfère de l'argent aux bénéficiaires.
- Les détails des exigences de reporting, y compris la fréquence, le contenu et les justificatifs de transaction. Cela peut inclure les procédures d'accès à tout portail web de l'organisation humanitaire et les comptes des bénéficiaires hébergés par le prestataire de services.
- Les détails de la commission facturée et des termes selon lesquels le prestataire sera rémunéré. Cette rémunération se fondera probablement sur une base mensuelle et se fera sans doute par virement bancaire, après la réalisation des activités et de leur contrôle par un reporting et un suivi.
- La définition du processus à suivre pour les absences, les retours et les remboursements
- Les sanctions précises, notamment celles liées à l'incapacité de fournir les biens convenus.
- Les clauses qui précisent la position de l'organisation humanitaire au sujet de la fraude et de la protection des participants au programme, ainsi que les responsabilités du prestataire de services.
- Les clauses qui précisent la procédure de protection des données personnelles des bénéficiaires.
- La stratégie de sortie, y compris toute période de désactivation de compte et l'assistance supplémentaire de la part du prestataire de services au-delà de la période de transfert.

8. MODÈLE D'ATTÉNUATION DES RISQUES DE FRAUDE ET DE CORRUPTION

Phase du programme	Risque	Atténuation
Évaluation/ ciblage	<p>Fraude : des informations inexactes mènent à un ordre de priorité non adéquat</p> <p>Corruption politique : des représentants du gouvernement dirigent les organisations vers les « zones les plus touchées » au sein de leurs circonscriptions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Critères de ciblage clairs • Recours à différentes équipes pour cibler, distribuer et vérifier • Évaluations indépendantes par des ONG pour contrôler les listes fournies par le gouvernement et les informations d'évaluation
Sélection des bénéficiaires	<p>Fraude : enregistrement d'individus pour des raisons autres que les critères de sélection</p> <ul style="list-style-type: none"> – « Bénéficiaires fantômes » – Enregistrement d'amis et de la famille du personnel <p>Exploitation : demandes inappropriées en échange de l'enregistrement (ex. : frais d'enregistrement)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Processus de sélection des bénéficiaires organisé et structuré pour inclure un équilibre des pouvoirs • Contrôle des listes de bénéficiaires • Suivi et évaluation menés par du personnel indépendant ne participant pas au projet • Sensibilisation des communautés à la manière dont les bénéficiaires sont choisis et à la gratuité de l'enregistrement
Finances	<p>Retards dans les transferts monétaires pour que le personnel gagne des intérêts dans une institution financière</p> <p>Paiements non sollicités depuis une société de transferts de fonds, un partenaire local ou des institutions financières</p> <p>Corruption : vol de l'argent du projet à tout moment avant sa réception par les bénéficiaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie d'un calendrier de transfert normalisé • Surveillance des temps de transfert étendus ou incohérents • Contrôles internes stricts et séparation des responsabilités au sein du service financier • Contrôles surprises aléatoires des registres financiers • Surveillance des lacunes dans les registres ou de « pannes » informatiques au cours desquelles des données sont perdues
Domaine opérationnel, logistique	<p>Pots-de-vin ou paiements non sollicités liés à l'externalisation des mécanismes de transfert monétaire (par ex. en échange d'un traitement préférentiel de la part d'une société de téléphonie mobile par rapport à une autre)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie que les procédures d'approvisionnement sont respectées par l'institution financière ou la société de transferts de fonds
Suivi et évaluation	<p>Fraude : falsification délibérée de documents ou manipulation de processus de suivi et d'évaluation pour empêcher la détection de fraudes dans le programme</p> <p>Fraude : échec de la mise en œuvre de procédures opérationnelles normalisées pour empêcher la détection de fraudes dans le système</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Séparation des responsabilités de suivi et d'évaluation de celles du personnel de mise en œuvre • Liens étroits et permanents avec la communauté afin de garantir que les appréhensions sont communiquées au personnel de l'ONG • Mécanisme de plainte en place : par ex. des boîtes à plainte ou une hotline, afin de fournir un moyen sécurisé et anonyme à la communauté pour communiquer avec les cadres de l'ONG.

Source : Cross, T. et Johnston A., *Cash Transfer Programming In Urban Emergencies. A Toolkit For Practitioners*. CaLP, 2011.

9. MODÈLES D'OUTILS DE SUIVI POST-DISTRIBUTION

Le Somalia Cash Consortium a développé plusieurs outils de suivi post-distribution pour l'argent et les coupons, qui peuvent être adaptés aux transferts électroniques.

Pour l'argent :

http://www.cashlearning.org/downloads/Somalia%20CVMG/Monthly%20PDM%20Cash_CVMG_2011.pdf

Start **MONTHLY CASH POST DISTRIBUTION MONITORING FORM**
 Questionnaire Number: - M - VER 6 120911

A: PERSONAL INFORMATION

A1 ID Number
 A2 District
 A3 Village
 A4 NGO
 A5 Date of interview: / /
 A6 Gender of respondent (1=me, 2=f)
 A7 Gender of the head of the hh (1=me, 2=f)
 A8 Size of hh
 A9 Number of children in the hh < 5 years old
 A10 Targeting criteria for beneficiary

Codes for A10: 1 = Nutrition Centre Card, 2 = Pregnant / Lactating Mother, 3 = Women headed HH, 4 = IDP, 5 = Community Based Targeting, 6 = Other

A11 Hawala agent used
 A12 Name of Enumerator
 A13 Which best describes your household status?

Codes for A13: 1 = normally resident in this area, 2 = moved here due to drought, 3 = moved here due to conflict, 4 = moved here for other reasons

A14 What is your household's usual livelihood strategy (code)
 Codes for A14: 1 = pastoralist, 2 = agro-pastoralist, 3 = agriculture, 4 = urban, 5 = other

B: COLLECTION OF CASH

B1 How many hours did you take to travel to the cash distribution site? (code)
 B2 How long did you have to wait at the distribution site to get cash? (code)
Codes for B1 & B2: 1 = <0.5 hours, 2 = 0.5 - 1 hour, 3 = 1 - 1.5 hours, 4 = 1.5 - 2 hours, 5 = 2 - 2.5 hours, 6 = >2.5 hours

B3 The length of time I spent travelling to collect cash was acceptable (code)
 B4 The frequency with which the cash is distributed suits my household's needs (code)
 B5 The transfer is sufficient to cover my household's basic food needs (code)
 B6 I would prefer food or food vouchers rather than cash (code)
 B7 I am aware of a complaints mechanism to report problems with the programme (code)
 B8 Traders have increased their prices as a result of the cash transfers (code)
 B9 Control over the cash has caused conflict within my household (code)
 B10 Other members of the community are jealous of me because of the cash transfer (code)

Codes for B3 - B10: 1 = agree, 2 = no opinion, 3 = disagree, 4 = NA

B11 How much cash did you receive? USD **B12** Was this the amount you expected? (1 = yes, 2 = no)
 B13 How long ago did you receive your last cash transfer? (code)
Codes: 1 = <1 week, 2 = 1 - 2 weeks, 3 = 2 - 3 weeks, 4 = 3 - 4 weeks, 5 = > 4 weeks

B14 How much did you spend on transport to and from the distribution site? SoSh
 B15 Did you have to pay anyone in order to receive your cash? (1 = yes, 2 = no)
 B16 Rank the ease with which you collected your cash (code)
 B17 Rank the level of security at the cash distribution site (code)

B18 Did you experience any problems with identification by Hawala staff? (1 = yes, 2 = no)
B19 Did you experience any problems with getting the correct bank notes? (1 = yes, 2 = no)
B20 Did you experience any problems with sending another family member to collect the money? (1 = yes, 2 = no, NA)
B21 Did you experience any other problems with collecting the cash? (1 = yes, 2 = no) If yes, explain below

C: USE OF CASH AND MARKET BEHAVIOUR

Indicate how much of the last month's cash transfer was used for each item (in Somali Shillings)

a. Food	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	i. Transport	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
b. Gift/Share	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	j. Rent or shelter materials	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
c. Livestock	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	k. Agriculture inputs	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
d. Business investment	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	l. Household items	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
e. Water	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	m. Firewood	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
f. Medical	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	n. Clothes / shoes	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
g. School Fees	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	o. Saved / in hand	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
h. Debt repayment	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	p. Other	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

C1 Where did you exchange your cash? (code)
Codes for C1: 1 = Local Hawala, 2 = Local trader to whom you have a debt, 3 = Other trader, 4 = Exchange agent, 5 = Bank, 6 = Other

C2 What exchange rate did you get for the cash you received? 1 USD = SS

END OF QUESTIONNAIRE

Pour les coupons :

http://www.cashlearning.org/downloads/Somalia%20CVMG/Monthly%20PDM%20Voucher_CVMG_2011.pdf

Start **VOUCHER MONTHLY POST DISTRIBUTION MONITORING FORM**
 Questionnaire Number: - M - VER 6 160911

A: PERSONAL INFORMATION

A1 ID Number
 A2 District
 A3 Village
 A4 GPS (for IDP camps) N E AS NGO
 A5 Date of interview: / /
 A6 Gender of respondent (1=me, 2=f)
 A7 Gender of the head of the hh (1=me, 2=f)
 A8 Size of hh
 A9 Number of children in the hh < 5 years old
 A10 Targeting criteria for beneficiary

Codes for A10: 1 = Nutrition Centre Card, 2 = Pregnant / Lactating Mother, 3 = Women headed HH, 4 = IDP, 5 = Community Based Targeting, 6 = Other

A11 Name of Enumerator
 A12 Which best describes your household status?

Codes for A12: 1 = normally resident in this area, 2 = moved here due to drought, 3 = moved here due to conflict, 4 = moved here for other reasons

A13 What is your household's usual livelihood strategy (code)
Codes for A13: 1 = agro-pastoralist, 2 = agro-pastoralist, 3 = agriculture, 4 = urban, 5 = other

A14 Did you get any of the following in the last 4 weeks (tick)
 a. Plainly Nut b. CSB-ON-beans c. Rice-ON-beans d. Food Voucher
 e. Cash or CPW f. Medicine g. Water or Water Voucher h. NF/Voucher

B: COLLECTION AND CONTROL OF VOUCHERS

B1 How many hours did you take to travel to the voucher distribution site? (code)
 B2 How long did you have to wait at the distribution site to get vouchers? (code)
Codes for B1 & B2: 1 = <0.5 hours, 2 = 0.5 - 1 hour, 3 = 1 - 1.5 hours, 4 = 1.5 - 2 hours, 5 = 2 - 2.5 hours, 6 = >2.5 hours

Record the respondents views on the following statements B3-B10 using the codes below.

B3 The length of time I spent travelling to collect voucher was acceptable (code)
 B4 The frequency with which the vouchers are distributed suits my household's needs (code)
 B5 I would prefer food rather than vouchers (code)
 B6 I would prefer cash rather than vouchers (code)
 B7 I am aware of a complaints mechanism to report problems with the programme (code)
 B8 Control over the vouchers has caused conflict within my household (code)
 B9 The transfer allowed me to invite non-household members to come and eat at my household (code)
 B10 Other members of the community are jealous of me because I receive vouchers (code)

Codes for B3 - B10: 1 = agree, 2 = no opinion, 3 = disagree, 4 = NA

B11 Did you get the amount of vouchers you expected? (1 = yes, 2 = no)
 B12 How long ago did you receive your last vouchers transfer? (code)
Codes for B12: 1 = <1 week, 2 = 1 - 2 weeks, 3 = 2 - 3 weeks, 4 = 3 - 4 weeks, 5 = > 4 weeks

B13 How much did you spend on transport to and from the distribution site? SoSh

B14 Did you have to pay anyone in order to receive your vouchers? (1 = yes, 2 = no)
B15 Rank the ease with which you collected your vouchers (code)
B16 Rank the level of security at the vouchers distribution site (code)

C: REDEMPTION OF VOUCHERS AND MARKET BEHAVIOUR

C1 Did you get the quantity of commodities you expected when you exchanged your vouchers (1=yes, 2=no)
 OI (I) CSB(kg) Sugar (kg) Rice (kg) Flour (kg) Pulses (kg)

C2 How much of the commodities did you receive in exchange for your voucher?
 C3 How much did you consume in the household?
 C4 How much did you sell?
 C5 How much did you give away / share?
 C6 How much do you still have in stock?
 C7 Traders have changed their prices as a result of the voucher scheme (code)
Codes for C7: 1 = Increased, 2 = No change, 3 = Decrease

C8 How long did you have to wait at the shop to redeem your vouchers (code)
Codes for C8 1= < 1/2 hour, 2 = 1/2 - 1 hour, 3 = 1 - 2 hours, 4 = > 2 hours

C9 Did you sell the vouchers? Code: (1 = Yes, 2 = No)
 C10 If yes to C9 how much did you sell? SoSh

Record the respondents views on the following statements C11-C17 using the codes below.

Codes for C11 - C17: 1 = agree, 2 = no opinion, 3 = disagree, 4 = NA

C11 The food I get in return for the vouchers is sufficient to cover my household's basic food needs (code)
 C12 There are sufficient traders to satisfy the needs of all people redeeming vouchers (code)
 C13 The trader always exchanges the voucher for the correct quantities of food (code)
 C14 The trader always treats me with respect when I go to exchange my voucher (code)
 C15 The trader's premises is located an acceptable distance from my house (code)
 C16 The food that I get in return for the voucher is of an acceptable quality (code)
 C17 The trader allows me or other beneficiaries to exchange the vouchers for cash (code)

C18 If C17 = yes, How much cash did you get? SoSh

END OF QUESTIONNAIRE

10. INFORMATION DU BÉNÉFICIAIRE ET CONSENTEMENT (MODÈLE EN LANGAGE SIMPLE)

Accord sur les données personnelles

Numéro de dossier/d'identité :

Nom du bénéficiaire :

Date :

Lieu :

Manière dont le formulaire sera expliqué

Nom de la personne qui explique le formulaire : _____

Nom de la personne qui explique le formulaire : (ex. chargé de dossier/bénévole) _____

L'explication de la personne qui remplit le formulaire sera en _____ (langue de la personne qui remplit le formulaire) et elle sera traduite en _____ (langue dans laquelle l'explication sera fournie au bénéficiaire). _____

1. Traduction par un traducteur/interprète de formation ou
2. traduction informelle par y _____
(inscrire le nom du traducteur/de l'interprète et sa relation vis-à-vis du bénéficiaire, ex. : sœur, prêtre)
3. Aide d'une personne de confiance _____
(inscrire le nom de du traducteur/l'interprète et sa relation vis-à-vis du bénéficiaire, ex. : sœur, prêtre)

Si vous souhaitez intégrer le [insérer le nom du programme], nous devons vous poser quelques questions. Nous utilisons ce que vous dites à propos de vous-même dans le but de gérer la modalité selon laquelle vous recevrez [insérer l'avantage conféré par le programme ou le paiement d'argent]. Il existe des règles qui contrôlent ce que nous pouvons faire avec les informations que vous nous fournissez. Ce que vous nous communiquez est appelé informations personnelles. Voici les règles.

1. Nous pouvons seulement utiliser vos données personnelles pour réaliser des actions auxquelles vous consentirez aujourd'hui. Nous souhaitons utiliser vos données afin de mettre en œuvre [insérer le nom du programme]. Nous utilisons vos données personnelles pour :

- vous fournir [nom de l'avantage conféré par le programme ou du paiement d'argent] ;
- empêcher le vol de l'argent ;
- apprendre comment mieux mettre en œuvre [insérer le nom du programme] ;
- [Optionnel : inclure d'autres avantages conférés par (insérer le nom de l'organisation)].

Nous pouvons uniquement conserver vos données personnelles aussi longtemps que nous en aurons besoin pour effectuer ces actions. Si nous souhaitons entreprendre d'autres actions avec vos données personnelles, nous devons vous contacter à nouveau.

2. Les données personnelles que nous vous demandons de nous communiquer aujourd'hui sont [insérer les catégories de données, comme par ex. le nom, le numéro de téléphone portable ; les données elles-mêmes peuvent être enregistrées sur un formulaire séparé mais il doit être rempli seulement après l'obtention de ce consentement].

(suite de la page 91)

3. Nous partageons vos données personnelles avec d'autres de sorte que vous puissiez recevoir [nom de l'avantage conféré par le programme ou le paiement d'argent]. Nous les partagerons avec [insérer le nom du prestataire, tel qu'une banque ou un réseau mobile] ou bien [insérer les coordonnées des prestataires] afin de vous fournir [nom de l'avantage conféré par le programme ou du paiement d'argent]. Lorsque nous partageons vos données personnelles avec ces acteurs, ils doivent eux aussi respecter ces règles. Ils n'ont pas le droit d'utiliser vos données personnelles pour vous vendre quoi que ce soit mais seulement pour vous fournir [nom de l'avantage conféré par le programme ou du paiement d'argent]. Vous pouvez toujours nous demander avec qui nous avons partagé vos informations.

4. Nous faisons de notre mieux pour veiller sur vos données personnelles afin que personne d'autre ne puisse les utiliser, à part ceux avec qui nous les partageons. Toutes les personnes qui obtiennent vos données personnelles doivent s'efforcer de veiller sur celles-ci le mieux possible.

5. Il y a un risque qu'une personne non autorisée obtienne vos données depuis notre organisation en agissant malhonnêtement. Il peut exister un risque important qu'un organisme gouvernemental ou autre obtienne les données, avec des effets négatifs allant au-delà de la violation du caractère privé des données à l'égard du bénéficiaire. Si tel est le cas, alors la personne qui remplit le formulaire doit expliquer ce risque à ce moment de l'entretien. Il est recommandé de ne pas inscrire la nature du risque afin de faciliter le paiement. En effet, cela pourrait entraîner des représailles contre l'organisation qui recueille les données.

6. Nous pourrions avoir l'obligation de remettre vos données personnelles à un gouvernement selon certaines lois.

7. Si vous pensez que nous ou quelqu'un avec qui nous avons partagé vos données personnelles à tort, vous pouvez nous demander de réparer ce tort.

8. Si certaines de vos données personnelles changent, vous pouvez nous demander de faire les modifications qui en découlent.

9. Si vous pensez que nous ou quelqu'un avec qui nous avons partagé vos données personnelles a enfreint les règles, vous pouvez nous déposer une plainte. [Insérer les coordonnées de la personne responsable du respect du code de conduite au sein du pays]

(suite de la page 92)

Accord d'enregistrement

Maintenant que vous connaissez les règles au sujet de ce que nous faisons de vos données personnelles, acceptez-vous de nous les communiquer ?

Oui Non

Si oui, indiquez le mode de consentement du bénéficiaire.

1. En signant un exemplaire de ce formulaire.

Signature _____

2. En apposant une empreinte digitale sur un exemplaire de ce formulaire.

Empreinte digitale

3. En inscrivant un signe à côté de son nom. Nom et signe _____

4. Autre manière (notez-la) : _____

Si la réponse est non, expliquez au bénéficiaire qu'il existe un autre moyen d'obtenir l'avantage concerné et décrivez-le ; s'il n'y a pas d'autre moyen, expliquez cela.

Source : CaLP, Protéger la vie privée des bénéficiaires : principes et normes opérationnelles pour une utilisation sécurisée des données personnelles dans les programmes de transfert monétaire et électronique

II. MODÈLES DE CLAUSES SUR LA PROTECTION DES DONNÉES, ENTRE L'ORGANISATION HUMANITAIRE ET LE PRESTATAIRE DE SERVICES

Présentation générale

- l'organisation humanitaire (l'organisation) est le « contrôleur des données », à savoir l'émetteur de la demande de traitement des données ;
- le prestataire de services de transfert électronique est le « responsable du traitement des données » ;
- le bénéficiaire du transfert électronique qui divulgue ses données personnelles à l'organisation est le « sujet des données » ;
- le responsable du traitement des données peut seulement traiter les données aux fins définies dans le contrat (qui doivent être expresses) et dans le respect des instructions du contrôleur des données ;
- le responsable du traitement des données ne doit pas divulguer les données à une quelconque tierce partie ni les faire sous-traiter par une quelconque tierce partie sans le consentement du contrôleur des données. De plus, le responsable doit disposer de normes internes de sécurité adéquates liées aux données afin d'empêcher l'accès non autorisé aux données ainsi que leur traitement ou leur divulgation non autorisés.
- accord sur ce qu'il advient des données à la fin du contrat ;
- limites en termes d'utilisation des données par le responsable du traitement à des fins de marketing, de profilage et d'autres utilisations commerciales qui ne sont pas en accord avec le traitement autorisé par l'organisation ;
- limites en termes de contact avec les sujets des données (bénéficiaires), c'est-à-dire que tout contact avec les bénéficiaires se fera par le biais de l'organisation à moins qu'il n'en soit convenu autrement entre l'organisation et la tierce partie ;
- le responsable du traitement des données s'assurera que son personnel et ses sous-traitants, qui agissent sous son contrôle direct ou indirect dans le cadre de sa prestation des services à l'égard de l'organisation, acceptent par contrat de :
 - respecter les obligations de non-divulgence en vue de garantir la confidentialité des données ;
 - respecter les politiques générales applicables au responsable du traitement des données, telles qu'une politique sur la vie privée ou une politique de sécurité, visant à préserver les fonctions du responsable du traitement et protéger ainsi les données ;
 - respecter les obligations de conservation de la qualité (dont l'exactitude) des données traitées par le personnel concerné et les sous-traitants.

Les clauses représentent une norme minimale mais elles peuvent être modifiées par l'organisation concernée pour : (i) les concilier aux variations terminologiques et les conventions de dénomination, présentes dans les lois de protection des données applicables aux pays concernés ; (ii) adopter des normes supérieures de protection des données ; ou (iii) les concilier aux particularités de l'accord entre l'organisation concernée (le contrôleur des données) et le responsable du traitement des données.

Il est important de prendre en note que, dans plusieurs pays, les lois sur la protection des données prévalent sur les exigences définies dans le présent document Principes et normes opérationnelles pour une utilisation sécurisée des données personnelles dans les programmes de transfert monétaire et électronique. Selon ces lois, même si un responsable du traitement des données cause une perte ou une divulgation non autorisée des données personnelles, l'organisation, c'est à dire le contrôleur des données, sera tenu responsable de cette violation. Le contrôleur des données peut donc être tenu responsable du point de vue civil ou pénal pour les violations de la protection des données occasionnées par le responsable du traitement. L'organisation

(suite de la page 94)

détient, toutefois, un intérêt dans l'adoption de mesures supplémentaires en complément de l'accord passé. Cela permet de garantir le respect de cet accord par le responsable du traitement des données, sur le plan technologique et organisationnel. Les mesures peuvent comporter, par exemple, l'audit du respect de l'accord par le responsable du traitement ou un rapport périodique par ce dernier sur la question du respect de la vie privée, ainsi que des principes directeurs et procédures de sécurité mis en œuvre par le responsable du traitement.

Modèles de clauses

Les modèles de clauses ci-dessous ont été ébauchés afin de constituer un accord distinct. On peut néanmoins inclure les clauses dans les accords-cadres et accords principaux qui déterminent d'autres aspects de la relation entre l'organisation et l'affilié ou le prestataire de services.

ACCORD

ENTRE :

- (1) [Nom de l'organisation], dont le bureau est enregistré à [...] (le « contrôleur des données ») ; et
- (2) [Nom de l'affilié/prestataire], dont le bureau est enregistré à [...] (le « responsable du traitement des données »).

BUT DE CET ACCORD

- A. Dans le but de faciliter les transferts monétaires électroniques depuis le contrôleur des données vers les bénéficiaires des transferts, ce contrôleur recueille et traite les données personnelles de ces bénéficiaires.
- B. Le contrôleur des données a engagé le responsable du traitement des données afin de rendre les services qui comprennent le traitement des données des bénéficiaires de la part du contrôleur.
- C. Le contrôleur des données est soumis aux lois, réglementations et codes de conduite, principes et normes opérationnelles qui instaurent des obligations à son égard. Cela l'engage à respecter la vie privée et à protéger les données personnelles des bénéficiaires dans le traitement de ce type de données, que ce soit fait de manière indépendante ou par le biais des responsables du traitement des données nommés.
- D. En conséquence, cet accord relève de la protection des données personnelles accédées ou autrement reçues, et traitées par le responsable du traitement des données pour le contrôleur des données, dans le cadre de la prestation des services.

L'ACCORD PORTE SUR LES POINTS SUIVANTS

1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

1.1 Dans cet accord, les termes suivants sont utilisés.

Le contrôleur des données désigne la personne, au sein de l'organisation, qui détermine les objectifs et les conditions du traitement actuel ou futur des données personnelles.

Le responsable du traitement des données désigne l'affilié ou prestataire de services ; personne qui réalise le traitement des données personnelles pour le contrôleur des données, au cours de la prestation des services.

Le sujet des données désigne les bénéficiaires de transferts monétaires électroniques mis en œuvre par l'organisation et les personnes auxquelles se rapportent les données.

Les données personnelles désignent toute information personnelle, dont les informations nominatives telles que le nom, le numéro de carte d'identité ou de passeport, le numéro de téléphone portable, l'adresse e-mail, les modalités des transactions monétaires. Ces données peuvent être de toute nature, de tout format. Elles sont fournies au responsable du traitement des données par le contrôleur des données et le premier y accède

(suite de la page 95)

avec l'autorisation du contrôleur ou les reçoit pour le compte du contrôleur. Elles incluent les informations de transaction ou d'autres informations associées au sujet des données, générées par le responsable du traitement lors de la prestation des services pour le contrôleur.

Le traitement comprend, vis-à-vis des données personnelles, l'obtention, l'enregistrement ou la détention de ces données. Il peut aussi s'agir de toute activité ou série d'activités portant sur ces données, y compris : l'organisation ; l'adaptation ou l'altération ; la divulgation par transmission, par dissémination ou par un autre moyen ; l'alignement ; l'association ; le blocage ; l'effacement ou la destruction.

Le calendrier désigne les emplois du temps annexés à l'accord et qui en font partie.

Les services désignent les activités particulières pour lesquelles le contrôleur des données a engagé le responsable du traitement des données comme indiqué dans le calendrier A [ou la clause (...) de l'accord-cadre/accord principal].

2. TRAITEMENT DES DONNÉES

2.1 Le responsable du traitement des données accepte de prendre en charge les données personnelles auxquelles s'applique cet accord, et il consent en particulier aux conditions ci-dessous.

- a. Traiter les données personnelles en observant les conditions générales définies dans cet accord. Lorsque les normes imposées par la législation sur la protection des données qui régit ce traitement prévalent sur celles décrites dans cet accord, alors le responsable du traitement des données doit se conformer à cette législation.
- b. Traiter les données personnelles en respectant strictement les objectifs correspondant aux Services, de la manière précisée ponctuellement par le contrôleur des données, sans poursuivre un autre but ni recourir à une autre manière, excepté lorsque le contrôleur en donne expressément l'autorisation au préalable.
- c. Appliquer des mesures techniques et organisationnelles adéquates pour protéger les données personnelles d'un traitement non autorisé ou illégal, et d'une perte, d'une destruction ou d'un dommage accidentels, eu égard à l'état du développement technologique et au coût de mise en œuvre de telles mesures. Celles-ci assureront un niveau de sécurité adapté, d'une part, au préjudice qui pourrait résulter d'un traitement non autorisé ou illégal, et d'une perte, d'une destruction ou d'un dommage accidentels, et d'autre part, à la nature des données personnelles à protéger.
- d. Considérer les données personnelles comme des informations confidentielles. Ne pas les divulguer aux personnes autres que les employés, agents ou sous-traitants vis-à-vis desquels la divulgation est requise pour la prestation des services et sujette à [...] ci-dessous, exception faite des cas où l'exige toute loi ou réglementation qui affecte le responsable du traitement des données.
- e. Mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles qui assurent la confidentialité, le caractère privé, l'intégrité, la disponibilité, l'exactitude et la sécurité des données personnelles. Cela implique d'instaurer des principes directeurs organisationnels qui sont destinés aux employés, agents et sous-traitants, et qui visent à se conformer aux fonctions du responsable du traitement des données, ceci afin de protéger les données personnelles dans le respect de cet accord.
- f. Établir des processus de sauvegarde comme convenu entre le contrôleur des données et le responsable de leur traitement. L'objectif est d'assurer la disponibilité des données personnelles à tout instant et de garantir que le contrôleur aura accès à ces sauvegardes des données personnelles, dans la limite des besoins raisonnables exprimés par le contrôleur.
- g. Garantir que toute divulgation à un employé, agent ou sous-traitant est soumise à une obligation légale de se conformer aux devoirs du responsable du traitement des données dans le cadre de cet

(suite de la page 96)

- accord. Cela inclut le respect des mesures techniques et organisationnelles concernées en matière de confidentialité, de caractère privé, d'intégrité, de disponibilité, d'exactitude et de sécurité des données personnelles. Afin d'éviter toute incertitude, nul accord passé avec un employé, agent ou sous-traitant ne supprimera l'obligation de respecter le présent accord dans son intégralité, qui incombe au responsable du traitement des données. Celui-ci restera entièrement garant du respect de cet accord dans son intégralité.
- h. Respecter toute demande du contrôleur des données concernant l'amendement, le transfert ou la suppression des données personnelles. Fournir une copie de toutes ou partie des données personnelles détenues dans un format ou média spécifié par le contrôleur dans un délai raisonnable, comme convenu entre les parties [il est à la discrétion de l'organisation d'insérer dans ce paragraphe les périodes de temps concernées].
 - i. Si le responsable du traitement des données reçoit quelque avis, plainte ou communication que ce soit, liés directement ou indirectement au traitement des données personnelles ou au respect de l'une ou l'autre partie à la loi applicable, alors le responsable du traitement doit immédiatement en informer le contrôleur des données. Il doit aussi entièrement coopérer avec ce dernier et l'aider au sujet de tout avis, plainte ou communication.
 - j. Informer promptement le contrôleur si des données personnelles sont perdues, détruites, endommagées, corrompues ou inutilisables. Restaurer ces données à ses frais à la demande du contrôleur.
 - k. Dans le cas où les sujets des données exerceraient tout droit sur leurs données personnelles, en informer le contrôleur des données aussi tôt que possible.
 - l. Aider le contrôleur des données pour toute demande d'information de la part des sujets des données, qui pourrait provenir de tout sujet des données relatif à toute donnée personnelle.
 - m. Ne pas utiliser les données personnelles des sujets des données dans le but de contacter ces sujets, de communiquer ou interagir avec eux de quelque autre manière. Cela implique de ne pas transmettre quelque communication marketing ou commerciale que ce soit aux sujets des données, excepté avec le consentement écrit du contrôleur des données ou pour respecter l'ordonnance d'un tribunal. Afin d'éviter toute incertitude, le responsable du traitement des données n'a pas l'interdiction de contacter le sujet des données, de communiquer ou interagir avec lui dans la mesure où cela n'implique pas le traitement des données personnelles, et où ce responsable veille à ce que la promotion ou prestation de services n'est aucunement associée au contrôleur des données ou aux services de ce dernier.
 - n. Informer le contrôleur des données du ou des pays dans lesquels les données personnelles seront traitées, lorsque ce ou ces pays ne sont pas ceux où est enregistré le bureau du responsable du traitement des données.
 - o. e pas traiter ou transférer les données personnelles en-dehors du pays de son bureau enregistré, excepté avec le consentement écrit préalable du contrôleur des données à la suite d'une demande par écrit émise par le responsable du traitement envers le contrôleur.
 - p. Permettre et faire en sorte que les infrastructures, procédures et documents liés au traitement des données soient soumis à un examen approfondi par le contrôleur des données ou ses représentants mandatés, sur demande, dans le but de réaliser un audit ou de confirmer le respect des termes de cet accord.

(suite de la page 97)

- q. Conseiller le contrôleur des données au sujet de tout changement significatif au niveau du risque de traitement non autorisé ou illégal, ou bien de la perte, destruction ou endommagement des Données personnelles et
- r. en faire le rapport [dans le respect des délais raisonnables convenus] au contrôleur des données, au sujet des mesures prises en tant que responsable du traitement en vue d'assurer le respect de la clause 3.1 de cet accord.

3. GARANTIES

3.1 Le responsable du traitement des données garantit que :

- a. il traitera les données personnelles dans le respect des lois, décrets, réglementations, ordres, normes et autres instruments similaires qui lui sont applicables, et dans le respect des conditions générales de cet accord ;
- b. dans le but de se conformer aux droits patrimoniaux et/ou d'autres droits de propriété, dont la propriété intellectuelle, du contrôleur des données vis-à-vis des données personnelles, il ne copiera, ne conservera ni ne traitera celles-ci de quelque manière que ce soit pendant la durée de cet accord ni après expiration ou résiliation de cet accord, excepté si la loi ou cet accord l'exigent.

4. EXONÉRATION

4.1 Le responsable du traitement des données accepte d'exonérer et de continuer d'exonérer le contrôleur des données de tout coût, réclamation, dommage ou dépense entraînés par le contrôleur ou pour lesquels le contrôleur peut devenir responsable en raison de tout manquement, de la part du responsable du traitement des données ou de ses employés, aux obligations définies par cet accord.

5. NOMINATION DE SOUS-TRAITANTS ET D'AGENTS RESPONSABLES DU RESPECT DES PRINCIPES PAR LES SOUS-TRAITANTS ET LES AGENTS

5.1 Le responsable du traitement des données peut autoriser une tierce partie (sous-traitant ou agent) à traiter les données aux conditions suivantes.

- a. Respect des conditions de cet accord.
- b. Obtention du consentement écrit préalable du contrôleur des données. Le consentement ne sera valide que si le responsable du traitement des données fournit au contrôleur les coordonnées complètes et exactes des sous-traitants ou agents.
- c. Résiliation automatique du contrat du sous-traitant ou de l'agent suivant la résiliation de cet accord, pour quelque raison que ce soit.

(suite de la page 98)

6. RÉSILIATION

6.1 Cet accord sera automatiquement résilié au moment de la résiliation ou expiration des obligations du responsable du traitement des données vis-à-vis des services.

6.2 Le contrôleur des données sera habilité à résilier cet accord sans délai par avis écrit au responsable du traitement des données dans les cas suivants.:

- a. En cas de violation grave ou persistante du responsable du traitement des données vis-à-vis de cet accord qui, si elle peut être réparée, n'aura pas été réparée dans un délai de [...] jours à compter de la date de réception, par le responsable du traitement des données, d'un avis émanant du contrôleur des données qui détermine la violation et qui en demande réparation.
- b. Si le responsable du traitement des données devient insolvable ; si un séquestre, un administrateur ou un administrateur judiciaire est nommé pour tout ou partie de ses biens ; si le responsable du traitement des données conclut un quelconque concordat avec ses créanciers ; ou si un ordre a été émis ou une résolution a été adoptée pour le clôturer (autrement que pour prolonger un dispositif de fusion ou reconstruction).

6.3 Au moment de la résiliation de cet accord, le responsable du traitement des données doit, suivant les instructions du contrôleur des données :

- remettre ou détruire toutes les données personnelles fournies par le contrôleur des données dont il dispose ou qu'il contrôle ;
- donner l'ordre à tous ses employés, agents ou sous-traitants de faciliter et assurer la remise ou destruction des données personnelles, y compris les copies, selon les instructions du contrôleur des données.

7. LOI APPLICABLE

7.1 Cet accord sera régi par les lois de [...] et les parties se soumettent à la juridiction exclusive des cours de [...] pour tous les motifs relatifs à cet accord, y compris l'exécution de tout ordre émis ou jugement rendu conformément à cet accord ou en lien avec ce dernier.

8. RENONCIATION

8.1 Le non-exercice ou la non-application, par l'une ou l'autre des parties, de tout droit conféré à cette partie ou l'octroi de toute relâche, abstention, retard ou indulgence ne seront pas interprétés comme une renonciation des droits de cette partie au titre de cet accord.

9. INVALIDITÉ

9.1 Si une quelconque condition ou clause de cet accord venait à être rendue illégale ou inexécutable, dans sa totalité ou en partie, au titre de quelque décret ou règle de droit que ce soit, alors cette condition ou clause, ou cette partie de condition ou de clause, devra être considérée dans cette mesure comme ne formant pas partie de cet accord. Toutefois, la force exécutoire du reste de cet accord ne sera pas affectée, sous réserve que, si une quelconque condition ou clause de cet accord vient à être rendue illégale ou inexécutable, les parties cherchent à modifier cet accord dans la mesure nécessaire pour le rendre légal et exécutoire, et pour qu'il reflète aussi fidèlement que possible les intentions des parties qui y sont représentées, y compris mais sans s'y limiter la condition ou clause, ou la partie de condition ou de clause illégale ou inexécutable.

Source : CaLP, Protéger la vie privée des bénéficiaires : principes et normes opérationnelles pour une utilisation sécurisée des données personnelles dans les programmes de transfert monétaire et électronique

12. PRINCIPES DE PROTECTION DES DONNÉES

1 RESPECTER LA VIE PRIVÉE

Principe : les organisations doivent respecter la vie privée des bénéficiaires et reconnaître que l'obtention et le traitement de leurs données personnelles représentent une menace potentielle à cette vie privée.

2 PROTÉGER LES DONNÉES DE FAÇON ANTICIPÉE

Principe : les organisations doivent protéger de façon anticipée les données personnelles qu'elles obtiennent des bénéficiaires, que ce soit pour leur propre utilisation ou celle de tierces parties, pour chaque programme de transfert monétaire ou électronique qu'elles lancent ou mettent en œuvre.

3 COMPRENDRE LES FLUX ET LES RISQUES LIÉS AUX DONNÉES

Principe : les organisations doivent analyser, documenter et comprendre le flux de données des bénéficiaires pour chaque programme de transfert monétaire ou électronique qu'elles lancent ou mettent en œuvre en leur sein, ainsi qu'entre elles-mêmes et d'autres organisations. Elles doivent également élaborer des stratégies d'atténuation des risques qui peuvent s'avérer nécessaires pour pallier tout risque créé à partir de ces flux.

4 GARANTIR LA QUALITÉ ET LA PRÉCISION DES DONNÉES

Principe : les organisations doivent garantir la précision des données personnelles qu'elles rassemblent, stockent et utilisent. À cette fin, elles doivent entre autres garder les informations à jour, pertinentes et avec un volume raisonnable par rapport à l'objectif fixé, et ne pas les conserver plus longtemps que nécessaire.

5 OBTENIR LE CONSENTEMENT OU INFORMER LES BÉNÉFICIAIRES DE L'UTILISATION DE LEURS DONNÉES

Principe : au moment de la collecte de données, les bénéficiaires doivent être informés de la nature des informations recueillies, des acteurs avec lesquels elles seront partagées, et du responsable de la sécurité de leur utilisation. Ils doivent avoir la possibilité de contester l'utilisation des données et de se retirer du programme s'ils ne souhaitent pas que l'on ait recours à leurs données personnelles pour les fins décrites.

6 GARANTIR LA SÉCURITÉ DES DONNÉES

Principe : les organisations doivent instaurer des normes de sécurité techniques et opérationnelles adaptées pour chaque étape de la collecte, de l'utilisation et du transfert des données des bénéficiaires. Le but est d'empêcher l'accès non autorisé aux informations, leur divulgation ou leur perte. Il convient notamment d'identifier toute menace extérieure et de prendre des mesures pour atténuer tout risque qui viendrait à apparaître.

7 PRÉVOIR LA SUPPRESSION DES DONNÉES

Principe : les organisations ne doivent pas conserver les données des bénéficiaires plus longtemps que nécessaire, à moins qu'elles ne présentent des raisons claires, justifiables et documentées. Autrement, les données détenues par les organisations et les tierces parties concernées doivent être détruites.

8 GARANTIR LA REDEVABILITÉ

Principe : les organisations doivent établir un mécanisme par lequel un bénéficiaire peut demander des informations concernant les données personnelles que détient une organisation à son sujet, de même que des mécanismes pour recevoir et répondre à toute plainte ou inquiétude que les bénéficiaires pourraient formuler à l'égard de l'utilisation de leurs données personnelles.

Source : CaLP, *Protéger la vie privée des bénéficiaires : principes et normes opérationnelles pour une utilisation sécurisée des données personnelles dans les programmes de transfert monétaire et électronique*



The Cash Learning Partnership

Les transferts électroniques sont une forme de transfert de valeurs qui s'appuient sur des systèmes de paiement numérique. Les très nombreux avantages que peuvent conférer ces transferts aux bénéficiaires aussi bien qu'aux organisations d'aide humanitaire ont été abondamment documentés. Ces avantages peuvent être : l'amélioration de la sécurité, de l'aspect pratique, du respect de la vie privée et de la rapidité ; des coûts opérationnels et de transaction réduits ; une logistique simplifiée ; etc. De même, de nombreuses organisations ont connu des difficultés au moment de mettre en application des transferts monétaires. Ces difficultés étaient notamment liées à : la couverture du réseau mobile et sa fiabilité, la présence d'agents de transfert électronique, les contraintes en matière de liquidité et un taux d'éducation peu élevé chez les bénéficiaires. Il est indispensable de tirer des enseignements de ces problèmes et d'y remédier.

Les instructions du document *Les transferts électroniques en situation d'urgence : directives d'aide à la mise en œuvre* sont destinées aux praticiens qui agissent sur le terrain pour des organisations engagées dans des interventions humanitaires qui intègrent des transferts monétaires à réaliser par des systèmes numériques. Ces directives s'adressent également à l'ensemble des équipes de gestion et de soutien des programmes de ces organisations.

Les instructions du document *Les transferts électroniques en situation d'urgence : directives d'aide à la mise en œuvre* supposent d'être déjà familiarisé aux programmes de transfert électronique. Elles se concentrent exclusivement sur la mise en œuvre des transferts électroniques et ne détaillent pas les décisions relatives à la viabilité ou on de l'argent en tant possibilité pour les programmes. Par conséquent, le cycle de vie de programme débute par l'évaluation de l'option de transfert électronique la mieux adaptée pour mettre en place une intervention particulière fondée sur l'argent.

Les instructions du document *Les transferts électroniques en situation d'urgence : directives d'aide à la mise en œuvre* ont été élaborées dans l'optique d'être des fiches de conseils, destinées à être utilisées en tant que documents de référence afin que les praticiens aient facilement accès aux domaines pertinents ou d'intérêt ; certains éléments font l'objet de références croisées.

Les directives sont classées en cinq sections :

- A. Types de mécanismes de transfert électronique
- B. Choisir des mécanismes de transfert électronique
- C. Mettre en place et utiliser des mécanismes de transfert électronique
- D. Respect, suivi et évaluation, protection des données et plaintes
- E. Conseils additionnels

Des titres spéciaux sont utilisés pour guider le lecteur.

- Les « principaux enseignements » ouvrent chaque section en résumant les points essentiels à en retenir.
- Les « principaux éléments à prendre en compte » introduisent les principales problématiques abordées.
- Les « exemples du terrain » introduisent les encadrés consacrés aux études de cas afin d'apporter des illustrations basées sur le terrain pour les problématiques abordées.
- Les « conseils additionnels » introduisent les outils spécifiques que l'on retrouve dans la section E.

Ces recherches ont été commandées par le Cash Learning Partnership (CaLP)
avec le soutien généreux de VISA Inc. et du DFID.

