



# Les transferts monétaires mobiles :

Considérations de base  
pour les professionnels du  
secteur humanitaire

Mars 2019



La GSMA (association GSM) représente les intérêts des opérateurs de téléphonie mobile dans le monde entier. Elle réunit plus de 750 opérateurs et près de 350 entreprises appartenant à l'écosystème mobile au sens large, dont des fabricants de téléphones et d'appareils, des éditeurs de logiciels, des fournisseurs d'équipements, des sociétés Internet et des entreprises de secteurs d'activité connexes. La GSMA organise également les « Mobile World Congress », événements phares du secteur organisés chaque année à **Barcelone**, **Los Angeles** et **Shanghai**, ainsi que les conférences régionales « **Mobile 360 Series** ».

Pour en savoir davantage, visitez le site officiel de la GSMA à l'adresse suivante : [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

Suivez la GSMA sur Twitter : [@GSMA](https://twitter.com/GSMA)



Ce document est le résultat d'un projet financé par UKaid, un organisme du ministère britannique du développement international (DFID : *Department for International Development*), en faveur des pays en développement. Les opinions qui y sont exprimées ne sont pas nécessairement celles du DFID.

#### Remerciements :

La GSMA souhaite remercier Mike McCaffrey de Ulana Insights pour son importante contribution à la rédaction de ce rapport, ainsi que les participants aux groupes de travail organisés en Jordanie et en Ouganda et les parties prenantes du Somaliland pour leur précieuse contribution à la préparation de ce rapport.

## Mobile for Humanitarian Innovation

Le programme « Mobile for Humanitarian Innovation » (la téléphonie mobile au service de l'innovation humanitaire) de la GSMA s'efforce d'accélérer la distribution et l'impact de l'aide humanitaire en élaborant un programme d'apprentissage et de recherche qui permettra d'orienter l'avenir de la réponse humanitaire numérique, en favorisant les partenariats et l'innovation pour de nouveaux services humanitaires numériques, en encourageant un cadre politique favorable, en surveillant et en évaluant la performance, en diffusant des informations utiles et en faisant connaître les caractéristiques des expériences réussies. Ce programme bénéficie du soutien du ministère britannique du développement international (DFID).

Pour en savoir davantage, visitez [www.gsma.com/m4h](http://www.gsma.com/m4h) ou contactez nous à l'adresse suivante : [m4h@gsma.com](mailto:m4h@gsma.com)

Suivez GSMA Mobile for Development sur Twitter : [@GSMAM4d](https://twitter.com/GSMAM4d)

# Sommaire

Synthèse .....	2
Introduction .....	4
<b>1 La décision de passer au numérique .....</b>	<b>7</b>
<b>2 Les prérequis de l'argent mobile .....</b>	<b>13</b>
<b>3 Produits et partenariats .....</b>	<b>18</b>
<b>4 Les bases du fonctionnement de l'argent mobile .....</b>	<b>30</b>
<b>5 Mode d'emploi pour le démarrage .....</b>	<b>38</b>
<b>6 L'avenir des transferts monétaires mobiles .....</b>	<b>42</b>
<b>7 Annexe : principales sources d'information .....</b>	<b>44</b>

## Acronymes et abréviations utilisés dans le rapport

<b>DAB/GAB</b>	Distributeur automatique de billets / guichet automatique de banque	<b>ONG</b>	Organisation non gouvernementale
<b>G2P</b>	<i>Government to Person</i> : désigne les paiements effectués par les personnes en faveur de l'État (impôts par exemple)	<b>ORM</b>	Opérateur de réseau de téléphonie mobile
<b>HCR</b>	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés	<b>PAYG</b>	<i>Pay As You Go</i> : désigne des systèmes de prépaiement de la consommation
<b>KYC</b>	<i>Know Your Customer</i> : désigne les obligations de vérification de l'identité des clients au titre des mesures de LBC/FT	<b>PDF</b>	Personnes déplacées de force
<b>LBC/FT</b>	Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	<b>PST</b>	Prestataire de services technologiques
<b>M4F</b>	Mobile for Humanitarian Innovation (la téléphonie mobile au service de l'innovation humanitaire)	<b>P2G</b>	<i>Person to Government</i> : désigne les versements de l'État en faveur de personnes (prestations sociales par exemple)
<b>NFC</b>	<i>Near Field Communication</i> (technologie sans contact)	<b>P2P</b>	<i>Person to Person</i> : désigne les transferts d'argent entre personnes
		<b>TPV</b>	Terminal de point de vente
		<b>USSD</b>	<i>Unstructured Supplementary Service Data</i> (fonctionnalité des téléphones GSM, 3G et 4G généralement associée aux services de téléphonie de type temps réel ou de messagerie instantanée)



# Synthèse

**L'argent mobile (Mobile Money) est devenu l'un des systèmes financiers les plus répandus dans les pays en développement. Lorsqu'il est disponible, il représente aussi l'option la plus viable pour un mécanisme de distribution de transferts monétaires (aide monétaire distribuée en espèces ou sous forme de coupons). Dans de nombreux marchés émergents, l'argent mobile est devenu la principale plateforme de paiement de l'économie numérique, avec 866 millions de comptes enregistrés dans 90 pays à fin 2018.<sup>1</sup> Les vastes réseaux d'agent qui caractérisent ce système, ses prix peu élevés, et la facilité d'ouverture des comptes sont autant de caractéristiques précieuses pour les programmes de transferts monétaires.**

Il est clair qu'à l'avenir, les produits numériques seront de plus en plus utilisés pour distribuer une aide monétaire en espèces ou sous forme de coupons (« transferts monétaires »), car les organisations humanitaires sont demandeuses des avantages de rapidité, de coût, de sécurité et de responsabilisation offerts par la numérisation. Cependant, dans certaines situations de crise de humanitaires, les bénéficiaires des programmes de

transferts monétaires n'ont pas forcément l'habitude des services numériques. Pour tirer pleinement parti des avantages des systèmes financiers numériques, il sera donc nécessaire de consentir des efforts supplémentaires pour les faire connaître et renforcer ainsi la confiance à l'égard d'un mécanisme financier qui reste une nouveauté pour beaucoup de bénéficiaires,

**Ce rapport formule des recommandations à l'intention des professionnels de l'humanitaire qui envisagent d'utiliser l'argent mobile pour leurs programmes de transferts monétaires. Il présente les principes de base de la conception de systèmes d'argent mobile pour ces transferts, les avantages offerts par l'argent mobile par rapport aux mécanismes habituels de distribution de l'aide monétaire et les éléments essentiels à prendre en considération pour le choix de l'argent mobile en tant que mode de distribution de cette aide monétaire.**

La décision de passer au numérique a un coût. Pour un déploiement réussi des transferts monétaires mobiles, il est nécessaire d'investir du temps et de l'argent dans les infrastructures et les équipements nécessaires ainsi que dans un service client adapté. Pour un fonctionnement efficace de l'argent mobile dans les situations de crise humanitaire, d'autres conditions doivent également être réunies. Au-delà des besoins de base de la connectivité, tels que la couverture de réseau ou les téléphones, il est indispensable de pouvoir disposer d'un réseau fiable d'agents de l'argent mobile, capables de gérer correctement leur liquidité grâce à des points d'approvisionnement bien placés et d'exercer leur activité à proximité des bénéficiaires. Il est également indispensable de respecter les exigences réglementaires locales relatives aux cartes SIM, à l'argent mobile et au recrutement des agents et de bien comprendre leur incidence sur la mise en œuvre et la viabilité des programmes de transferts monétaires.

Le contexte humanitaire entourant la mise en place des transferts monétaires et l'écosystème d'argent mobile existant au sein de celui-ci seront également des facteurs déterminants pour décider d'utiliser l'argent mobile ou un autre mécanisme de distribution.

**Ce rapport présente quatre étapes d'analyse de l'investissement dans l'écosystème d'argent mobile pour les organisations humanitaires :**

1. Connectivité générale (vérifier qu'il existe une couverture de téléphonie mobile dans la zone concernée)
2. Infrastructures financières (répertorier les infrastructures financières potentiellement nécessaires)
3. Population de bénéficiaires sensibilisée et enregistrée

4. Utilisateurs réguliers (une fois que les utilisateurs ont acquis des compétences numériques et financières de base, veiller le cas échéant à ce qu'ils puissent utiliser régulièrement d'autres produits fonctionnant au moyen de l'argent mobile en dehors des transferts monétaires).

**Pour mettre à profit l'argent mobile de façon efficace dans leurs programmes de transferts monétaires, les organisations humanitaires doivent comprendre que les services de paiements groupés proposés par les prestataires de services d'argent mobile ne sont pas forcément adaptés aux conditions de fonctionnement de l'aide humanitaire.**

Les organisations humanitaires doivent donc étudier la capacité des prestataires potentiels à concevoir des solutions adaptées et veiller à ce qu'ils aient une bonne compréhension de leurs besoins spécifiques, tels que la nécessité d'apporter une assistance de terrain supplémentaire aux bénéficiaires.

Il est tout aussi important pour les organisations humanitaires de bien comprendre le fonctionnement du modèle commercial de l'argent mobile, et notamment les activités qui sont sources de revenus pour les prestataires par rapport à celles qui leur coûtent de l'argent.

Cela leur permettra de déterminer les domaines dans lesquels elles peuvent jouer un rôle moteur et ceux où elles peuvent contribuer à générer des sources de revenus complémentaires pour les prestataires avec lesquels elles travaillent (en utilisant par exemple plus largement les services de paiement numérique offerts par le prestataire).

**Les programmes de transferts monétaires mobiles ne sont pas un produit prêt à l'emploi que les organisations humanitaires peuvent simplement acheter, mais plutôt un produit personnalisé qui exige des partenariats à long terme avec les prestataires pour être utilisé au mieux de son potentiel et de ses capacités.**

Ces partenariats seront à la base des innovations futures en matière de transferts monétaires mobiles adaptés aux besoins de l'action humanitaire pour garantir la dignité et la liberté de choix des bénéficiaires. Le programme Mobile for Humanitarian Innovation (M4H) de la GSMA a la volonté d'apporter son soutien à ces partenariats dans le cadre de son travail et de son engagement en vue d'accélérer la mise à disposition et l'impact de l'aide humanitaire numérique.

<sup>1</sup> GSMA (2019), State of the Industry Report on Mobile Money 2018 [Le point sur le secteur: les services d'argent mobile en 2018 - Synthèse en français ici]

# Introduction

**Ce rapport a pour but de d'apporter aux organisations humanitaires des notions de base concernant la conception de systèmes d'argent mobile, les avantages de ces systèmes par rapport aux mécanismes habituels de distribution de l'aide en espèces ou sous forme de coupons (« transferts monétaires ») et les principaux éléments à prendre en compte pour le choix de l'argent mobile pour la mise en place de ces transferts.**



## Argent mobile : le point sur le secteur

Un service d'argent mobile permet de transférer de l'argent et d'effectuer des paiements au moyen d'un téléphone portable.<sup>2</sup> Un compte d'argent mobile permet aux utilisateurs de transférer de l'argent entre utilisateurs (transferts « P2P »), d'acheter du crédit téléphonique et de régler des factures, sous réserve de la disponibilité des services, qui peut varier d'un pays à l'autre.

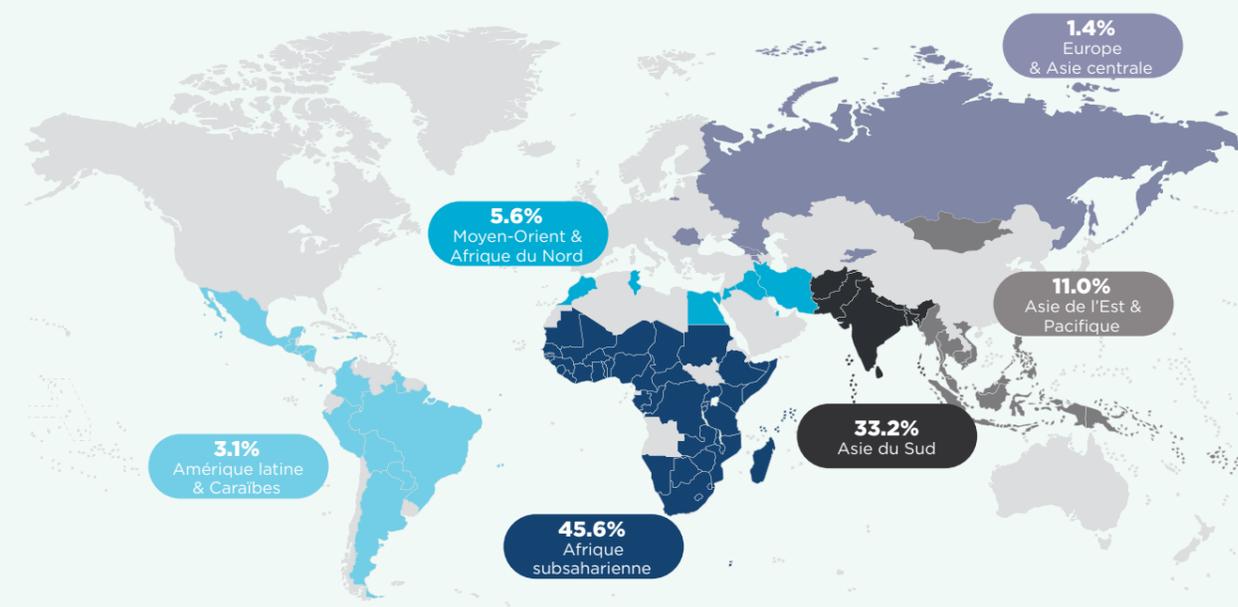
Ces dix dernières années, l'argent mobile a représenté une véritable révolution, permettant à des centaines de millions d'habitants des pays à revenu faible ou intermédiaire d'accéder à des

services de paiement de base. Le rapport 2018 de la GSMA sur les services d'argent mobile dans le monde<sup>3</sup> révèle qu'il existe 272 services d'argent mobile en activité dans 90 pays, qui traitent plus de 1,3 milliard de dollars par jour. Dans l'ensemble de ces pays, on compte près de 866 millions de comptes enregistrés et 6,6 millions d'agents enregistrés auprès desquels les clients peuvent faire des opérations. Bien que les services de plus grande taille se situent en Afrique, l'Asie est aujourd'hui la région qui affiche les taux de croissance les plus élevés.

Figure 1

Source: GSMA

## Répartition mondiale des clients enregistrés de l'argent mobile (décembre 2018)<sup>4</sup>



À la différence des services bancaires, l'argent mobile a été conçu spécialement pour les pays en développement au sein desquels il a connu un développement rapide. Dans ces pays, les systèmes d'argent mobile offrent une couverture

qui s'étend bien au-delà de celle d'autres systèmes financiers pour offrir des services de paiement aux populations rurales et à faibles revenus dans les zones isolées où se trouvent la plupart des personnes déplacées de force (PDF).

2. GSMA (2019), *State of the Industry Report on Mobile Money 2018 - Appendix*

3. GSMA (2019), *State of the Industry Report on Mobile Money 2018* [Le point sur le secteur: les services d'argent mobile en 2018 - [Synthèse en français ici](#)]

4. *Ibid.*

## L'argent mobile en tant que mécanisme de distribution des transferts monétaires

Plus facilement accessible que les services bancaires et touchant une population plus large dans les pays en développement, l'argent mobile mérite d'être envisagé avec soin en tant que mécanisme de distribution des transferts monétaires en faveur des PDF dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, ainsi que dans certains pays à revenu intermédiaire supérieur (Colombie, Jordanie, par exemple).<sup>5</sup> L'argent mobile peut s'avérer un moyen particulièrement efficace de réaliser des transferts monétaires en raison de la couverture élargie de ses réseaux d'agents et de la possibilité d'adapter les formalités de vérification d'identité aux montants en jeu,<sup>6</sup> ce qui est particulièrement utile lorsque les PDF ne disposent pas de toutes les pièces d'identité requises.

Bien que l'argent mobile soit le système qui présente le plus d'avantages par rapport à d'autres services financiers dans les pays en développement, les organisations humanitaires constatent souvent que pour répondre aux besoins des programmes de transferts monétaires, les prestataires d'argent mobile peuvent avoir besoin de modifier leur fonctionnement pour s'adapter aux conditions de travail difficiles des zones de crises humanitaires et offrir des produits et services novateurs adaptés aux besoins des bénéficiaires concernés, afin d'assurer la viabilité du projet. **Ces deux enjeux exigent de bien comprendre les exigences des programmes de transferts monétaires et de mettre en commun les ressources disponibles pour réaliser ces objectifs.**

## Mettre en place des partenariats stratégiques

Les organisations humanitaires doivent rechercher un prestataire de services financiers capable de jouer le rôle de partenaire pour la mise en place d'un service de paiement adapté et novateur. Beaucoup d'activités d'argent mobile possèdent déjà les bases d'un système de paiement solide, mais il sera probablement nécessaire de faire des modifications pour l'adapter à de nouveaux cas d'utilisation comme celui des transferts monétaires du secteur humanitaire.

Il faudra pour cela un changement de mentalité dans un secteur traditionnellement axé sur des réponses d'urgence immédiates. Cependant, au vu du caractère durable des crises modernes, il s'agit d'un domaine dans lequel les organisations humanitaires peuvent évoluer, en mettant en place des infrastructures communes pour distribuer l'aide de façon efficace pendant toute la durée des crises et pendant les périodes de redressement ultérieures.

Cette démarche permettra également de laisser en place des systèmes des transferts monétaires mobiles dans le monde entier, qui seront prêts à répondre à de nouvelles crises le moment venu.

**Les partenariats stratégiques entre le secteur de la téléphonie mobile, le secteur financier et le secteur humanitaire seront à la base de ce nouveau mode de fonctionnement.** Le secteur humanitaire a su élaborer et mettre en place des chaînes d'approvisionnement internationales pour expédier, stocker et distribuer une aide en nature aux personnes touchées par des situations de crise dans le monde entier. Par conséquent, la mise en place de systèmes de paiement viables et personnalisés peut constituer un objectif réalisable si les parties prenantes concernées donnent la priorité à la coordination, à la collaboration et aux efforts conjoints.

5. Selon la classification des pays de la Banque mondiale basée sur le RNB (revenu national brut) par habitant. Voir [carte d'illustration ici](#).  
6. GSMA (2019), [State of the Industry Report on Mobile Money 2018 - Appendix](#)

# 1. La décision de passer au numérique

## A. Le numérique est-il meilleur que le numéraire ?

**Les gens connaissent et font confiance à l'argent liquide ; il n'y a pas de frais sur les opérations, l'argent liquide ne tombe pas en panne et n'a pas besoin d'être utilisé à proximité d'une antenne-relais de téléphonie mobile. Cependant, les solutions numériques présentent elles aussi des aspects pratiques et sont en train de s'imposer rapidement, dans le cadre notamment d'écosystèmes sophistiqués qui permettent aux clients d'utiliser des cartes, des téléphones portables ou des empreintes digitales pour faire leurs opérations. À mesure que les niveaux de revenus et la pénétration de la téléphonie mobile<sup>7</sup> augmentent dans les pays en développement, ces systèmes numériques deviennent de plus en plus courants.**

### ENCADRÉ 1

#### L'argent mobile réduit le coût des transferts internationaux

L'argent mobile a rapidement été adopté comme moyen de paiement pour les transferts internationaux en raison principalement de son coût plus réduit. Le coût moyen d'un transfert de 200 \$ par le biais d'un opérateur de transfert de fonds était de 6,14 % au 3<sup>e</sup> trimestre 2017,<sup>8</sup> tandis que celui d'un transfert de même montant au moyen de l'argent mobile était de 3,9 % en août 2017, frais de retrait compris. En plus de faire baisser les prix, l'usage de l'argent mobile en tant que méthode d'envoi et de réception des transferts internationaux a également permis de rendre ces opérations plus discrètes et plus pratiques.<sup>9</sup>

**Les technologies de la finance numérique permettent de résoudre des problèmes spécifiques liés à l'usage de la monnaie fiduciaire.**

Premièrement, elles sont supérieures pour les opérations de montant élevé ou de volume important, qui sont difficiles à gérer avec de l'argent liquide. Elles sont également souvent plus rapides et

moins risquées pour envoyer de l'argent à distance (cf. encadré 1) ou à travers des régions peu sûres. Enfin, la possibilité d'avoir un suivi électronique améliore la transparence et la responsabilisation des opérations, ce qui est particulièrement utile pour rendre des comptes aux bailleurs de fonds.

7. À fin 2018, 5,1 milliards de personnes étaient abonnées à des services de téléphonie mobile dans le monde, ce qui représente 67 % de la population mondiale. GSMA (2019) [The Mobile Economy, 2019](#)

8. Banque mondiale (2017), [Remittance Prices Worldwide "An analysis of trends in cost of remittance services"](#), numéro 23, septembre 2017

9. Naghavi, N. & Scharwatt, C. (2018), [Competing with informal channels to accelerate the digitisation of remittances](#), GSMA

## ENCADRÉ 2

### Coût des transferts monétaire : économie ou transfert ?

Une organisation humanitaire qui recherche le prestataire le moins cher s'efforce de maximiser le montant des fonds susceptibles d'être distribués aux bénéficiaires. Cette économie de coût est l'un des principaux avantages de l'utilisation d'un système financier numérique de type argent mobile par rapport à la distribution d'une aide en espèces ou en nature.

Mais au-delà de leur prix, les différents services existants peuvent être plus ou moins faciles à utiliser. Par exemple, le prestataire A peut offrir des services moitié moins chers que le prestataire B, mais ses agents sont deux fois plus éloignés des bénéficiaires. Le choix du prestataire A n'entraîne pas forcément une économie de coût dans ce cas, mais plutôt un transfert de certains coûts vers les bénéficiaires, qui doivent maintenant faire des trajets plus importants pour retirer leur argent.

Cette notion devient plus complexe lorsqu'il s'agit par exemple de concevoir les produits. Un produit biométrique est peut-être plus coûteux qu'un produit fonctionnant avec un code confidentiel, mais il évite aux bénéficiaires la contrariété de devoir réinitialiser un code oublié. Il peut s'avérer difficile de faire la distinction entre économies et transferts de coût. Une démarche concertée des organisations humanitaires sera donc nécessaire pour collecter les informations et les chiffres dont elles auront besoin pour orienter leurs décisions.

Il est clair qu'à l'avenir, les produits numériques seront de plus en plus utilisés pour distribuer une aide monétaire en espèces ou sous forme de coupons (« transferts monétaires »), car les organisations humanitaires sont demandeuses des avantages de rapidité, de coût, de sécurité et de responsabilisation offerts par la numérisation. Cependant, dans beaucoup de crises humanitaires, les bénéficiaires des programmes de transferts monétaires n'ont pas forcément l'habitude des services numériques. **Pour bénéficier des avantages des systèmes financiers numériques, il sera donc nécessaire de consentir des efforts supplémentaires pour les faire connaître et développer ainsi la confiance à l'égard d'un mécanisme financier qui reste une nouveauté pour beaucoup de bénéficiaires.**

De plus, **pour garantir un déploiement réussi des transferts monétaires mobiles, il peut s'avérer nécessaire de distribuer des équipements (cartes, téléphones portables), de former les bénéficiaires et les personnes chargées de la mise en place du programme aux nouveaux systèmes utilisés, et**

**de veiller à ce que toutes les parties prenantes concernées respectent la réglementation nationale relative aux systèmes de paiement.**

En bref, l'avenir de l'aide monétaire numérique passe par la préparation et l'investissement. Si certaines organisations humanitaires considèrent que cette responsabilité incombe au secteur privé, la rentabilité des transferts monétaires n'est pas forcément suffisante pour justifier les investissements requis. A cet égard, et compte tenu de la volonté fondamentale de disposer d'un système de paiement capable de répondre aux besoins d'un programme de transferts monétaires, **il est préférable qu'à court terme, les organisations humanitaires soient activement impliquées dans le développement et/ou la mise en service du système de paiement retenu.** Une collaboration étroite avec le prestataire de paiement permettra aux deux parties de mieux comprendre comment mettre en place un système efficace de distribution des transferts monétaires qui soit mutuellement avantageux.

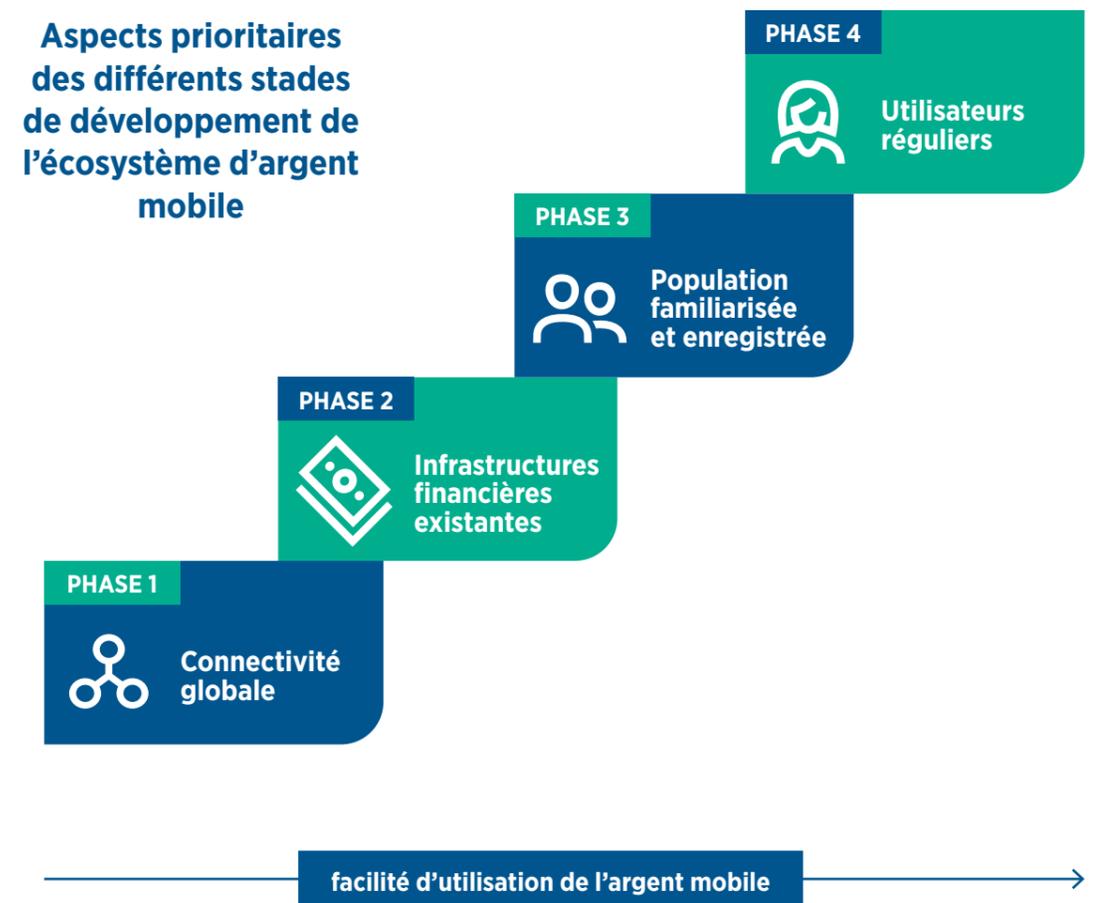
## B. Processus d'analyse de l'investissement

Le contexte humanitaire dans lequel les transferts monétaires seront réalisés a une grande influence sur la décision d'utiliser l'argent mobile ou un autre mécanisme de distribution. Un modèle simplifié d'analyse des décisions permet de mieux comprendre comment celles-ci peuvent s'orienter en fonction de différents scénarios.

Chacune des étapes du processus de décision dépend de la décision prise à l'étape précédente (cf. figure 2).

Figure 2

### Les phases clés de décision d'investissement pour l'argent mobile





## PHASE 1 Connectivité globale

Cette étape consiste à évaluer la couverture de la téléphonie mobile dans la zone d'intervention. Il s'agit d'une étape fondamentale, car la connectivité est une condition préalable de toute utilisation de l'argent mobile, ainsi que d'un éventail plus large de services mobiles. Dans le pire des cas, lorsqu'il n'existe aucune couverture, des investissements significatifs en temps et en argent seront nécessaires pour la mettre en place. Heureusement, il existe peu de réfugiés privés de connectivité. En 2016, le Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) estimait que 93 % des réfugiés disposaient au minimum d'une connectivité mobile de base dans leur zone d'accueil.<sup>10</sup> Il est toutefois fréquent que les réseaux soient fragmentaires et imprévisibles, ce qui impose de bien évaluer le niveau de fiabilité des connexions. Les cartes de couverture de la GSMA donnent une vision précise et complète de la couverture mobile dans un certain nombre de pays<sup>11</sup> pour chaque génération de technologie mobile (2G, 3G et 4G). Elles fournissent des chiffres détaillés de couverture ainsi que des statistiques démographiques et socio-économiques qui permettent d'analyser la couverture au niveau des zones habitées, ce qui permet d'obtenir des informations de couverture pour certains endroits précis, comme par exemple les camps de réfugiés. L'Indice de connectivité mobile de la GSMA fournit également des informations clés sur la connectivité mobile, en termes notamment de connexions

mobiles et de couverture 3G dans un certain nombre de pays.<sup>12</sup> Cette base de données contient des informations sur la République démocratique du Congo et le Nigéria, qui abritent respectivement la troisième et la huitième population de personnes déplacées de force dans le monde (4,48 millions en RDC et 1,71 million au Nigeria).<sup>13</sup>

Ces endroits se caractérisent généralement par une faible densité de population, une faible activité économique, une absence d'infrastructures connexes et sont situés dans des zones isolées des pays en développement. Un afflux important de personnes déplacées de force peut néanmoins modifier cette dynamique. À cette étape de l'analyse, l'évaluation de la connectivité ne porte pas seulement sur la distribution des transferts monétaires, mais également sur les autres avantages susceptibles de découler d'une connexion aux réseaux mobiles. **Une étude de la GSMA<sup>14</sup> réalisée dans le camp de Nyarugusu en Tanzanie a montré que les réfugiés utilisaient davantage les services mobiles que les citoyens ordinaires de Tanzanie,<sup>15</sup> que ce soit pour communiquer avec leur famille, suivre des programmes éducatifs, s'informer ou mener une activité professionnelle.<sup>16</sup>** Les investissements réalisés à ce stade permettent aux PDF d'accéder à des moyens de communication et à des informations qui peuvent leur servir de planche de salut.



## PHASE 2 Infrastructures financières disponibles

Cette phase se produit après l'introduction de la connectivité, mais avant la mise en place d'infrastructures financières. Elle a pour but de vérifier qu'il existe des infrastructures financières suffisantes pour permettre le fonctionnement d'un mécanisme de distribution des transferts monétaires. Les infrastructures financières comprennent à la fois les points de vente au détail où les opérations sont effectuées (par exemple, les agents d'argent mobile, les succursales bancaires ou les distributeurs automatiques de billets) et le matériel utilisé pour interagir avec eux (téléphone portable ou carte, par exemple). Les points de vente au détail tels que les réseaux d'agents, et parfois les guichets automatiques, peuvent être étendus à une zone de transferts monétaires et le matériel peut être distribué aux bénéficiaires ou proposé à l'achat dans la zone concernée.

À ce stade, l'analyse relative aux infrastructures financières porte davantage sur les transferts monétaires que pendant la phase 1, mais pas uniquement. La décision d'investir dans des infrastructures telles que les téléphones plutôt que les cartes peut apporter aux bénéficiaires les avantages de la connectivité évoqués en phase 1, qui sont importants. Ces infrastructures financières peuvent être utilisées par l'ensemble des PDF (et pas seulement ceux qui reçoivent des transferts monétaires), par les communautés d'accueil et par les organisations humanitaires pour la rémunération des personnels de terrain. Elles peuvent également donner accès aux services de téléphonie et de données mobiles. Les investissements réalisés à ce stade permettent de jeter les bases d'une économie locale sur le lieu de vie des PDF.

10. HCR (2016), *Connecting Refugees: How Internet and Mobile Connectivity can Improve Refugee Well-Being and Transform Humanitarian Action*  
11. En date de rédaction, ces cartes de couverture étaient actives pour le Ghana, le Nigeria, l'Ouganda, la Tanzanie et la Zambie.  
12. GSMA (2019), *Indice de connectivité mobile de la GSMA*, voir : <https://www.mobileconnectivityindex.com>  
13. Observatoire des situations de déplacement interne (2019), chiffres de déplacement interne par pays pour 2017, voir : <https://www.internal-displacement.org/database/displacement-data>  
14. GSMA (2017), *Mobile is a Lifeline: Research from Nyarugusu Refugee Camp, Tanzania*  
15. Les réfugiés utilisateurs de la téléphonie mobile interrogés par la GSMA déclarent dépenser en moyenne 9 856 TZH (4,40 US\$) par mois en crédit téléphonique et données, un montant qui dépasse l'ARPU (revenu moyen par abonné) mensuel en Tanzanie (9 744 TZH, soit 4,45 US\$)  
16. GSMA (2017), *Mobile is a Lifeline: Research from Nyarugusu Refugee Camp, Tanzania*



### PHASE 3 Population de bénéficiaires familiarisés et enregistrés

Même après la mise en place d'infrastructures financières, il y aura toujours un certain nombre de personnes qui n'utiliseront pas les services financiers proposés. La phase 3 consiste à faciliter et à encourager l'usage des systèmes financiers disponibles dans la zone concernées. Cela passe par une formation de la population au fonctionnement des services et à la manière dont les services financiers peuvent améliorer leur quotidien. Bien qu'étroitement liée à l'étape précédente, la phase 3 s'en distingue par l'investissement en temps réalisé dans la conception de produits et de services, le service client et l'applicabilité au contexte humanitaire particulier plutôt que dans les infrastructures.

Alors que les deux phases antérieures relèvent du contexte de chaque pays ou région du monde, la phase 3 est largement répandue. Plus de 75 % de la population adulte des pays confrontés à des crises humanitaires reste exclue du système financier

formel.<sup>17</sup> À ce stade, l'analyse porte sur la nature du service financier dans lequel investir.

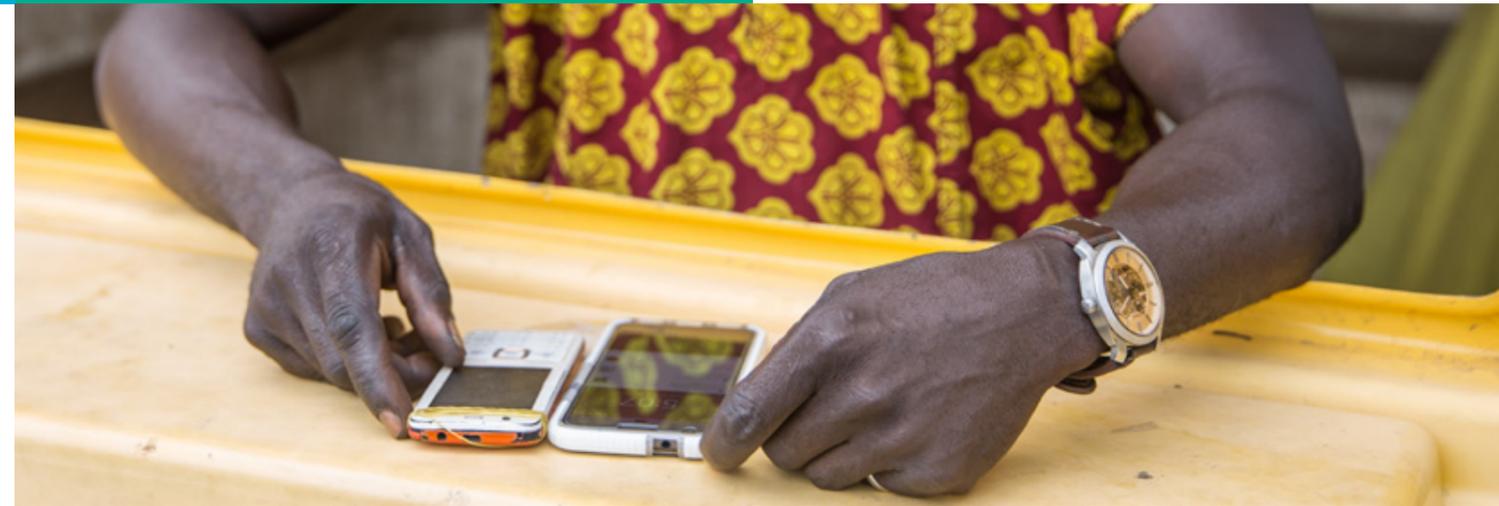
Les caractéristiques telles que le coût du service, sa facilité d'utilisation, sa fiabilité et son adéquation pour les personnes présentant des besoins particuliers sont importantes, tout comme la possibilité d'exploiter les services financiers pour d'autres services. Par exemple, un compte d'argent mobile peut également être utile pour des solutions énergétiques prépayées (ou PAYG for « pay-as-you-go »)<sup>18</sup> comme les installations solaires à usage domestique. Les investissements réalisés à ce stade ont pour but de garantir que les bénéficiaires sauront comment accéder à leur argent au moyen de la méthode de décaissement choisie pour les transferts monétaires ainsi qu'aux produits financiers potentiellement avantageux qui pourront leur être offerts.



### PHASE 4 Utilisateurs réguliers

C'est la phase optimale, lorsque les préparatifs et les investissements des phases 1, 2 et 3 ont eu lieu et que les bénéficiaires sont déjà enregistrés et familiarisés avec le numérique. À ce stade, l'argent mobile devient une solution facile à mettre en œuvre pour la distribution de transferts monétaires. Il permet ainsi à l'organisation humanitaire de distribuer rapidement les transferts monétaires aux populations visées, et à celles-ci d'accéder

rapidement et facilement à leur argent, ce qui est l'objectif de tous les programmes de transferts monétaires. Pour l'argent mobile, cela signifie qu'il existe une couverture mobile dans la zone concernée, qu'il existe des agents d'argent mobile pour les opérations de dépôts et de retrait d'espèces et que tous les bénéficiaires possèdent un téléphone portable, ainsi que des cartes SIM et des comptes d'argent mobile ouverts à leur nom.



## 2.

# Les prérequis de l'argent mobile

### A. Infrastructures et incitations

**Cette section présente un aperçu des infrastructures et réglementations nécessaires au fonctionnement de l'argent mobile. L'utilisation de l'argent mobile nécessite des infrastructures numériques et financières et un prestataire d'argent mobile qui offre le service. La plupart des prérequis de l'argent mobile présentés ci-dessous s'appliquent également aux autres services financiers numériques, comme par exemple les services bancaires.**

#### Infrastructures de base de la connectivité : antennes-relais de téléphonie mobile et téléphones portables

Dans le scénario d'absence de couverture mobile (phase 1 dans la figure 2), il sera nécessaire de procéder à des investissements en infrastructures de base. Dans les zones rurales, le coût d'installation et de fonctionnement des infrastructures de téléphonie mobile peut être deux fois plus élevé que dans les zones urbaines, avec des revenus dix fois moindres.<sup>19</sup> Par conséquent, les opérateurs de

réseau mobile qui étendent leurs réseaux dans les zones rurales constatent souvent qu'ils perdent de l'argent ou mettent longtemps à enregistrer un retour sur investissement.<sup>20</sup> Ce scénario est donc le moins propice à l'argent mobile et d'importants investissements seront nécessaires pour en faire une solution viable, comme expliqué dans la présentation de la phase 1 au chapitre 1 (figure 2).

17. El-Zoghbi, M. et al. (2017), *The Role of Financial Services in Humanitarian Crises*, CGAP

18. GSMA (2019), *Mobile-enabled energy for humanitarian contexts: the case for pay-as-you-go solar home systems in Kakuma Refugee Camp*

19. GSMA (2018), *Mapping the unconnected: GSMA's new tool to help drive investment in expanding mobile infrastructure*

20. *Ibid.*

La probabilité de ce scénario est relativement faible, car il existe généralement une connectivité minimale (2G) dans les zones de crise humanitaire.

Même en présence d'une couverture de base, un autre problème se pose couramment lorsque

les bénéficiaires ne possèdent pas de téléphone portable ou ne peuvent pas y avoir accès. Les parties prenantes peuvent avoir besoin d'investir dans des appareils et de former les bénéficiaires à l'utilisation de l'argent mobile (voire d'un téléphone portable).

## Infrastructures d'argent mobile : réseaux d'agents

Les agents d'argent mobile facilitent la circulation de l'argent en permettant à la population d'effectuer des dépôts ou des retraits d'espèces. Un réseau d'agents d'argent mobile complètement opérationnel est indispensable au bon fonctionnement de l'argent mobile, que ce soit dans des situations de crise humanitaire ou des circonstances normales.

Le rapport 2018 de la GSMA sur les services d'argent mobile dans le monde montre que si les opérations de dépôt et de retrait d'espèces représentent toujours la majorité des flux d'argent mobile, les opérations numérisées<sup>21</sup> affichent un taux de croissance deux fois supérieur à celui de ces opérations, en raison notamment du

développement des opérations de paiement de factures et de paiements groupés.<sup>22</sup>

Dans les situations de crise humanitaire, le volume des opérations numérisées est probablement plus faible, car les bénéficiaires retirent majoritairement leur aide en argent liquide. L'existence d'un réseau fiable d'agents revêt donc une importance primordiale. Pour fonctionner correctement, le réseau d'agents a besoin de **routes fiables** pour la circulation des fonds et d'options pratiques pour y accéder ou les stocker en sécurité, ce qui passe souvent par un **accès fiable à une banque** ou une autre source de liquidité (comme par exemple un supermarché qui manipule des volumes importants d'espèces).

## Pièces d'identité

L'identité est un thème récurrent dans la distribution des transferts monétaires mobiles.<sup>23</sup> Les bénéficiaires ont besoin d'un justificatif d'identité accepté par les autorités réglementaires pour se procurer une carte SIM et ouvrir un compte d'argent mobile (cf. paragraphe 2C). Les réfugiés qui ne

sont pas en mesure d'activer légalement une carte SIM ou d'ouvrir un compte d'argent mobile ou un compte bancaire à leur nom courent le risque d'être marginalisés, car leur accès à l'information, à la communication, à l'aide financière et aux transferts d'argent est alors très limité.<sup>24</sup>

## Intérêt commercial

Même lorsque tous les prérequis ci-dessus sont en place, il doit encore y avoir un **intérêt commercial** pour inciter une entreprise à lancer et à gérer son produit dans un contexte de crise humanitaire. Cet aspect est difficile à mesurer et dépend de la densité de population, du niveau d'activité économique et des autres services financiers disponibles, ainsi que du niveau prévisionnel d'utilisation et de prix du service envisagé. Plus la

densité de population est faible et plus la région est pauvre, plus les coûts de fonctionnement de l'opérateur seront élevés. **Cependant, bien que l'intérêt commercial des transferts monétaires mobiles dépende de ces paramètres, la possibilité existe pour les opérateurs de gagner de l'argent, notamment si les organisations humanitaires utilisent d'autres services mobiles et financiers offerts par les opérateurs de téléphonie mobile.**

## B. Connectivité

La couverture des réseaux mobiles, en termes notamment de haut débit (3G et 4G) a tendance à être plus répandue dans les zones à plus forte densité de population et d'activité économique. Ces facteurs économiques attirent l'investissement des entreprises pour la mise en place d'options de couverture améliorées. D'abord disponibles dans les agglomérations, ces options se diffusent ensuite vers les régions moins peuplées. La base de données GSMA Intelligence<sup>25</sup> et l'Indice de connectivité mobile de la GSMA<sup>26</sup> fournissent des chiffres nationaux sur les indicateurs de connectivité. La GSMA travaille également avec le HCR pour continuer d'intégrer les statistiques des populations de réfugiés à ses « cartes de couverture ».<sup>27</sup>

L'argent mobile fonctionne avec la connectivité 2G et peut donc être utilisé bien au-delà de la portée

d'internet dans les pays en développement, en se servant simplement d'un téléphone GSM de base. Les SMS et les données USSD fonctionnent sur les téléphones portables de base ou numériques au moyen des connexions 2G et peuvent être utilisés pour les terminaux de point de vente (TPV). Le canal USSD sert aux opérations financières et reste le principal canal utilisé pour accéder aux services d'argent mobile.<sup>28</sup> En l'absence de couverture 2G, les solutions mobiles passent par des systèmes de coupons qui fonctionnent en dehors du périmètre de la connectivité mobile. Il est par exemple possible d'effectuer des opérations reposant sur des coupons au moyen des technologies sans contact (NFC : Near Field Communication). Le commerçant qui échange le coupon doit ensuite se rendre à un endroit connecté à un réseau mobile ou un réseau Wi-Fi pour synchroniser les données avec la base de données centrale.

Figure 3

### Les différents types de connectivité



#### Données mobiles

- Comprennent la 2G, la 3G, la 4G et au-delà
- Exigent des investissements en équipements supplémentaires pour une connectivité plus rapide (3G et plus)
- Peuvent se limiter aux zones urbaines avec une disponibilité plus restreinte dans les zones rurales



#### WI-FI

- Le Wi-Fi est en train de se généraliser dans le monde en développement
- Il reste rare dans les zones rurales, mais constitue désormais un mode courant de connexion dans les zones urbaines



#### Systèmes hors réseau

- Permettent de réaliser des opérations sans connectivité entre deux appareils capables d'actualiser simultanément des soldes de même montant en sens opposé.
- Les opérations peuvent se faire au moyen de codes QR, des technologies sans contact (NFC), de « l'identification par radiofréquence » (RFID) ou du Bluetooth.
- Les appareils de paiement ont besoin d'être connectés de temps en temps à l'internet pour que les informations de solde puissent être synchronisées avec une base de données centrale en ligne.

21. Les opérations numériques sont les opérations qui entrent, sortent ou circulent dans l'écosystème d'argent mobile sous forme numérique, plutôt que par le biais d'une conversion de numéraire (dépôt ou retrait d'espèces).

22. GSMA (2019), *State of the Industry Report on Mobile Money 2018* [Le point sur le secteur: les services d'argent mobile en 2018 - Synthèse en français ici]

23. HCR et GSMA (2019), *Displaced & disconnected*

24. GSMA (2018), *Enabling Access to Mobile Services for the Forcibly Displaced*

25. GSMA (2019), GSMA Intelligence. Cf. <https://www.gsmainelligence.com/>

26. GSMA (2019), Indice de connectivité mobile de la GSMA. Cf. <https://www.mobileconnectivityindex.com/>

27. GSMA (2019), Cartes de couverture mobile. Voir : <https://www.mobilecoveragemaps.com/>

28. Baah, B. & Naghavi, N. (2018), *Beyond the basics: How smartphones will drive future opportunities for the mobile money industry*. GSMA

## C. SIM et réglementations du secteur financier

Dans tous les pays, les ORM et les entreprises financières sont soumis à une réglementation nationale et à des conditions d'agrément. Il est donc important de connaître les réglementations les plus courantes qui peuvent s'appliquer aux programmes de transferts monétaires mobiles. Pour offrir des services d'argent mobile, les prestataires de services financiers mobiles doivent respecter les règles imposées par les banques centrales et les autorités de réglementation des services financiers. Tout service qui oblige le bénéficiaire à détenir une carte SIM sera soumis aux règles des autorités de réglementation des télécommunications.<sup>29</sup>

### Enregistrement des cartes SIM et réglementation financière

La première question importante consiste à déterminer si les bénéficiaires visés ont la possibilité de détenir une carte SIM dans le cadre des obligations de vérification d'identité<sup>30</sup> qui s'appliquent à la possession d'une carte SIM à leur nom.

La banque de réserve (également appelée banque centrale ou autorité monétaire) administre la réglementation financière, qui varie en fonction des pays. Des connaissances spécialisées sont donc nécessaires pour bien comprendre

la réglementation en vigueur dans le pays d'intervention. Il existe généralement des règles dictant les critères d'agrément des établissements autorisés à offrir différents types de services financiers, les restrictions applicables à leur exploitation et les obligations de déclaration relatives aux opérations effectuées sur le système, qui obligent l'établissement financier à avoir la capacité d'identifier les personnes qui sont à l'origine des opérations et de détecter les activités potentiellement suspectes.

29. Le nom de cette autorité peut varier selon les pays. Pour trouver le nom de l'autorité dans le pays d'intervention, il est possible de se référer à la liste des agences nationales de télécommunication du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D). L'UIT-D est une agence spécialisée des Nations Unies qui encourage la coopération et la solidarité internationales en vue de fournir une assistance technique aux pays en développement et de créer, de développer et d'améliorer les équipements et les réseaux de télécommunication/TIC de ces pays.

30. Cf. GSMA (2017), *Mobile Services for the Forcibly Displaced: Policy and Regulatory Considerations for Addressing Identity-Related Challenges in Humanitarian Contexts* pour des recommandations de politique concernant la mise en place de systèmes d'identification pour les PDF en vue de permettre l'enregistrement de cartes SIM et de comptes d'argent mobile.

### ENCADRÉ 3

#### Principales réglementations financières

- **Obligations de vigilance à l'égard des clients (ou « KYC » pour *Know Your Customer* en anglais) :**

Les obligations de vigilance à l'égard des clients désignent l'ensemble des obligations de vérification de l'identité des clients et de contrôles obligatoires les concernant. Les établissements financiers et les prestataires de services financiers réglementés sont soumis à ces obligations pour l'enregistrement des cartes SIM et l'ouverture des comptes d'argent mobile.<sup>31</sup>

- **KYC par palier :**

Sachant que sur certains marchés, beaucoup de personnes n'ont pas de carte d'identité officielle, des solutions telles que des obligations de vigilance réduites en fonction des montants en jeu peuvent faciliter l'adoption des produits offerts par les prestataires. Les formalités de vérification de l'identité des clients peuvent ainsi être réduites pour l'ouverture de comptes soumis à des plafonds d'opération et/ou de solde. Dans les situations de crise humanitaire, l'absence de justificatifs d'identité peut être exacerbée par les conditions dans lesquelles les PDF ont dû abandonner leur foyer et les circonstances graves qu'elles ont pu traverser dans leur fuite vers des lieux plus sûrs.<sup>32</sup> En Irak, la banque centrale autorise les réfugiés qui sont enregistrés sur le système de gestion de l'identité biométrique (BIMS) du HCR et qui possèdent une attestation d'enregistrement à ouvrir un compte d'argent mobile avec des fonctionnalités restreintes.<sup>33</sup>

- **Lutte contre le blanchiment de capitaux (LBC) et le financement du terrorisme (FT) :**

Ces réglementations, généralement édictées par les banques centrales, s'efforcent d'empêcher et de détecter l'utilisation de services financiers à des fins de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme. L'organisme international de normalisation des règles de LBC/FT est le Groupe d'action financière (GAFI), qui recommande une approche de vigilance fondée sur le niveau de risque en matière de LBC/FT.<sup>34</sup> Ces réglementations déterminent l'ampleur des vérifications qu'un établissement financier effectuera à l'encontre d'une organisation humanitaire pour l'autoriser à utiliser son système dans le but d'effectuer des versements en monnaie numérique. Les règles de vigilance à l'égard des clients (KYC) font souvent partie des réglementations de LBC/FT.

- **Réglementation des paiements**

Dans le contexte de l'argent mobile, cet aspect fait référence au régulateur chargé d'assurer la surveillance des établissements financiers au sein d'un pays donné. Il s'agit le plus souvent de la banque centrale ou d'une autre autorité financière.<sup>35</sup> La distribution de transferts monétaires au moyen de l'argent mobile sera probablement régie par une loi sur les paiements et/ou une politique relative aux émetteurs de monnaie électronique, qui stipule la nature des entreprises pouvant être agréées, les règles à respecter pour assurer la protection des fonds des clients et les conditions dans lesquelles elles peuvent recruter et gérer leurs agents.

31. GSMA (2019), *State of the Industry Report on Mobile Money 2018 - Appendix*

32. Pour de plus amples renseignements sur l'expérience des réglementations de vigilance à l'égard des clients dans le secteur humanitaire en Ouganda et dans les Philippines, voir : ELAN (2017), *ELAN Humanitarian KYC Case Studies*.

33. Okeleke, K. (2017) *Refugees and Identity: Considerations for Mobile-Enabled Registration*, GSMA

34. GSMA (2019), *State of the Industry Report on Mobile Money 2018 - Appendix*

35. *Ibid.*

# 3. Produits et partenariats

## A. Produits financiers les plus courants

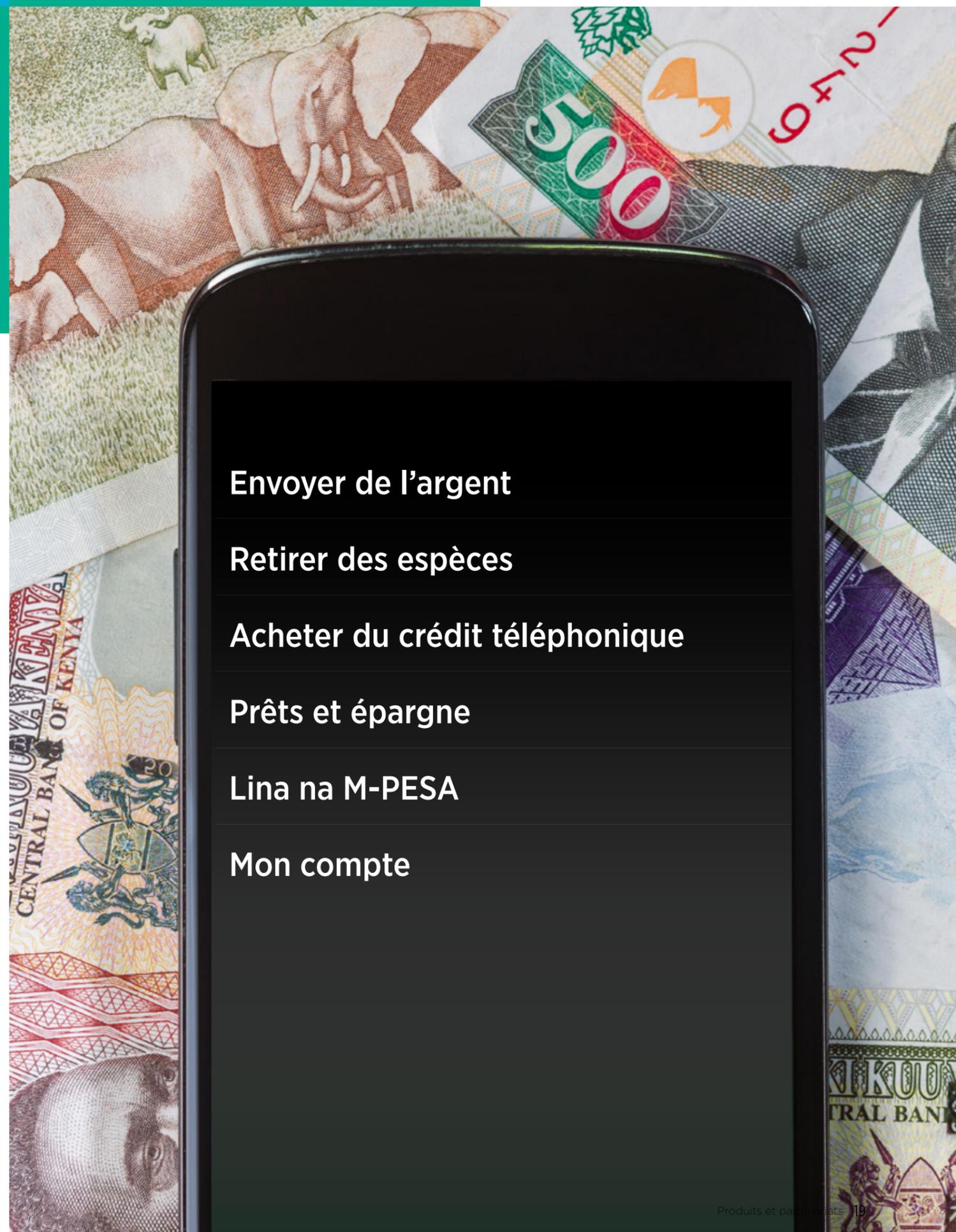
Les produits financiers, les technologies qu'ils utilisent et les institutions qui les commercialisent sont complexes. Ce chapitre d'efforce de présenter un aperçu succinct des principaux types de produits financiers couramment utilisés pour réaliser des transferts monétaires.

L'évaluation des fournisseurs, des produits et des dispositifs doit être effectuée au niveau de chaque pays en raison de la complexité des différentes options disponibles pour la réalisation de transferts monétaires et des chevauchements qui peuvent exister entre elles. Compte tenu de ces paramètres, il est utile de bien comprendre les caractéristiques précises de ces entités, car même si elles sont transposables dans une certaine mesure, ce sont souvent les caractéristiques qui les distinguent qui rendent une modalité supérieure à l'autre pour répondre à différents scénarios de transferts monétaires.

Figure 4

### Correspondances entre produits et prestataires de service

	Produit	Prestataire	Canal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compte courant</li> <li>Compte d'épargne</li> <li>Prêt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Banques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminaux de point de vente (TPV)</li> <li>Cartes</li> <li>DAB/GAB</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Argent mobile (peut inclure des compte courants, des comptes d'épargne et des prêts)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principalement des ORM, quelques banques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Téléphones portables</li> <li>Cartes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coupon électronique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principalement des spécialistes des coupons, quelques banques et ORM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminaux de point de vente (TPV)</li> <li>Cartes</li> <li>Téléphones portables</li> </ul>



## I Catégories de comptes : argent mobile et produits bancaires

Figure 5

### Intérêt de l'argent mobile et des produits bancaires dans les situations de crise humanitaire



Argent mobile	Produits bancaires
<p>Conçu pour distribuer des services auprès du grand public dans l'ensemble des pays et élargir la couverture des services financiers.</p> <p>L'argent mobile fonctionne avec un signal mobile 2G (et générations ultérieures) et permet aux bénéficiaires de recevoir de l'argent sur leur compte d'argent mobile et d'effectuer d'autres types d'opérations sur leur compte (paiement de factures, par exemple).</p>	<p>Bonne option pour les programmes de transferts monétaires qui prévoient de distribuer des montants significatifs aux bénéficiaires, notamment dans les zones urbaines, si la réglementation le permet. Normalement, les bénéficiaires reçoivent dans ce cas une carte liée à un compte ou provisionnée par l'organisation humanitaire, qu'ils peuvent utiliser pour retirer des fonds auprès d'un distributeur automatique.</p>

#### Viabilité :

Volume important d'opérations de faible montant	✓	
Volume limité d'opérations de montant élevé		✓
Milieu urbain	✓	✓
Milieu rural	✓	

Pour la plupart des programmes de transferts monétaires à grande échelle mis en place dans des pays qui disposent de services d'argent mobile, cette option représente la solution la plus viable. L'argent mobile présente plusieurs avantages par rapport aux produits bancaires dans les environnements dans lesquels les crises humanitaires ont tendance à se produire. Les infrastructures de distribution bancaire (c'est-à-dire les agences et les guichets automatiques) ne s'étendent généralement pas au-delà des agglomérations, et les réglementations auxquelles elles sont soumises représentent souvent des formalités complexes pour l'enregistrement de réfugiés ou de personnes à faibles revenus.

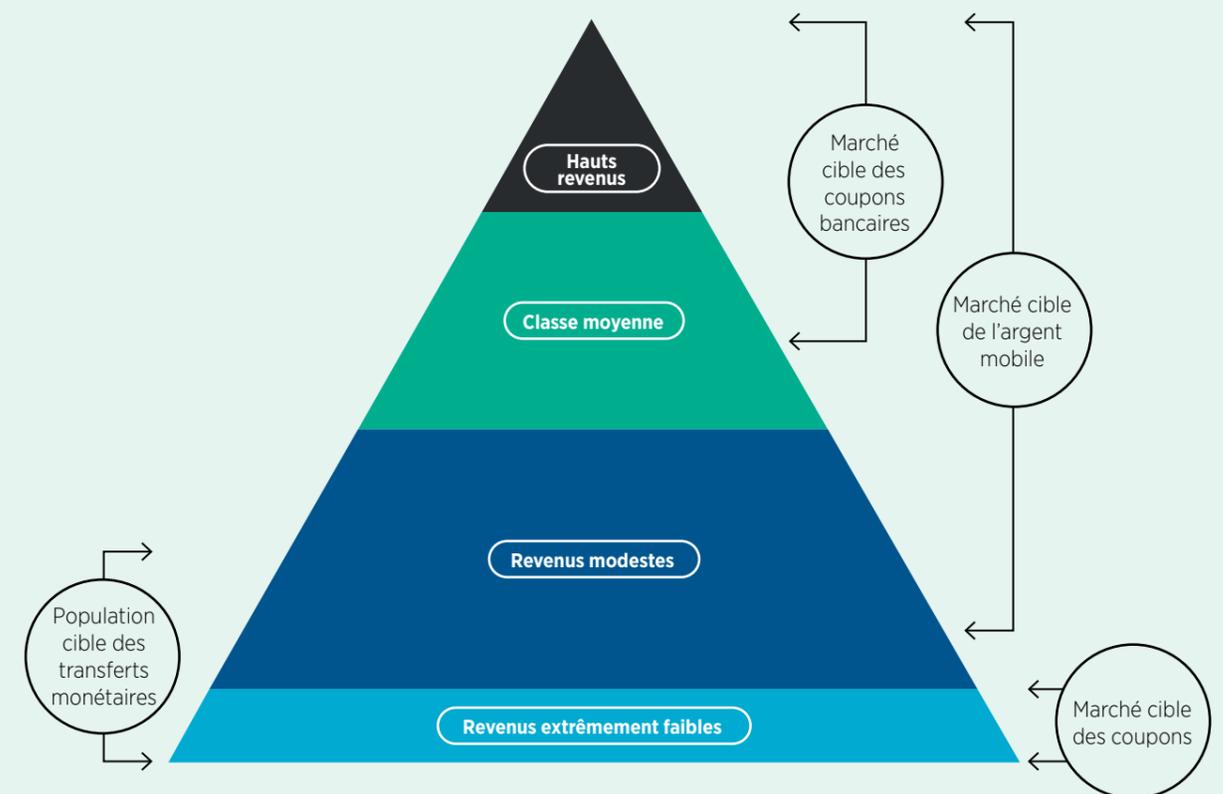
Il est également peu probable que les bénéficiaires utilisent d'autres produits bancaires tels que des prêts, car la clientèle à faible revenu a souvent du mal à se qualifier pour des emprunts.<sup>36</sup> Le coût des réseaux d'agents d'argent mobile qui permettent de distribuer et de collecter l'argent liquide est inférieur d'environ 40 % à celui des réseaux bancaires<sup>37</sup> (bien que ces économies soient propres à chaque contexte). Ils sont donc plus susceptibles de se développer dans les petites agglomérations de l'ensemble des pays concernés, avec des offres de

produits financiers mieux adaptées aux populations visées.

**En outre, l'utilisation de l'argent mobile permet de bénéficier des avantages plus larges de la téléphonie mobile, comme par exemple la communication bidirectionnelle qu'elle autorise entre les organisations humanitaires et les bénéficiaires ou l'éventail des autres services à la disposition de ces derniers une fois qu'ils sont connectés à un réseau mobile.**

Figure 6

### Marchés cibles sur en fonction des niveaux de revenus



36. Dans de nombreux cas, les comptes bancaires servent de boîte aux lettres pour recevoir les fonds, qui sont ensuite décaissés en totalité, sans qu'il y ait d'autres opérations sur le compte. Pour en savoir davantage, voir: Saunders, D., Gray, et al. (2016). *Lost in the Mail: Why bank account access is not translating into usage*. Cenfri  
37. Osafo-Kwaako, P., et al. (2018). *Mobile money in emerging markets: The business case for financial inclusion*. McKinsey & Company

## ENCADRÉ 4

### Dix avantages de l'argent mobile pour les organisations humanitaires et les populations touchées par des crises

Les avantages de l'argent mobile dépendent du prestataire concerné et des alternatives disponibles dans le pays d'intervention. Les avantages les plus fréquemment cités de l'utilisation de l'argent dans différents pays du monde sont répertoriés ci-dessous :

- 1 Les réseaux d'agents offrent la meilleure couverture géographique, que ce soit en termes de densité dans les zones urbaines ou d'implantation dans les zones rurales.
- 2 Les agents sont ouverts le weekend et en dehors des heures de bureau habituelles.
- 3 Les ORM possèdent les équipes les plus expérimentées en matière de ventes grand public et de campagnes de distribution, ce qui peut s'avérer très utile pour la formation et l'enregistrement des bénéficiaires.
- 4 Les frais d'exploitation par compte et par opération sont généralement plus bas pour les prestataires d'argent mobile que pour d'autres systèmes financiers, ce qui autorise une tarification plus abordable pour les utilisateurs.
- 5 Les obligations de vigilance adaptées en fonction des montants (« Tiered KYC ») permettent l'enregistrement d'utilisateurs qui ne disposent pas, par exemple, d'un justificatif d'identité requis pour accéder à la gamme complète des services d'argent mobile existant dans le pays (cf. encadré 3).
- 6 La pénétration importante des téléphones portables et des agents en font un bon système pour gérer des volumes importants de décaissements en faveur d'un grand nombre de personnes.
- 7 Les organisations humanitaires peuvent utiliser la téléphonie mobile pour une communication bidirectionnelle avec les bénéficiaires, afin de leur communiquer des informations sur le programme de transferts monétaires et de recevoir leurs critiques sur les services fournis.
- 8 Sachant que l'argent mobile est un service fondé sur des comptes, les bénéficiaires ont la possibilité d'accéder à un large éventail de services connexes, tels que le paiement de factures ou l'achat de crédit téléphonique au moyen de l'argent mobile.
- 9 Les historiques d'opérations numériques peuvent permettre de créer des systèmes de crédit scoring pour une clientèle qui n'a généralement pas de « dossier » (pas ou peu d'historique de crédit officiel), ce qui peut lui permettre d'accéder à des prêts de petit montant.
- 10 Les téléphones portables sont mobiles. Les bénéficiaires peuvent donc continuer à utiliser le système s'ils se déplacent, tant qu'il existe des agents ou d'autres systèmes associés (comptes bancaires par exemple) qui leur permettent de dépenser leur argent ou de le retirer en espèces.

## II Mode de distribution : solutions basées sur des cartes et systèmes de coupons

Les **coupons** sont un produit spécialement conçu pour les transferts humanitaires et un secteur d'entreprises spécialisées s'est développé pour répondre à ce besoin. Il existe néanmoins des pays dans lesquels les ORM et les banques ont également mis en place des produits pour les transferts monétaires. Par conséquent, **les systèmes de coupon peuvent être adaptés à la téléphonie mobile par le biais de SMS ou d'une mise à disposition sur un compte d'argent mobile. Ils**

**peuvent également être conçus pour fonctionner avec des cartes et des TPV chez les commerçants.** Bien que l'argent mobile comme les systèmes de coupons utilisent des cartes, ils font presque toujours partie d'une offre bancaire. Certains services d'argent mobile proposent toutefois des cartes liées au compte d'argent mobile des utilisateurs, qui permettent à ces derniers de retirer de l'argent aux distributeurs automatiques ainsi que chez les agents d'argent mobile.



### Solutions basées sur des cartes

Il existe trois grands types de cartes utilisées pour la distribution des transferts monétaires : cartes à débit immédiat, cartes prépayées et cartes cadeaux (figure 7).

Figure 7

#### Les différentes catégories de cartes

##### Trois types de cartes sont couramment utilisés

Type de carte	Description
Carte de débit	Carte liée à un compte bancaire que le bénéficiaire peut utiliser pour faire des retraits à un distributeur automatique ou régler des achats lorsque cela est possible.
Carte prépayée	Carte non rattachée à un compte bancaire, mais émise en faveur d'une personne désignée pour un montant donné. Le bénéficiaire peut retirer de l'argent à un distributeur ou régler des achats lorsque cela est possible.
Carte cadeau	Carte non rattachée à un compte bancaire et anonyme (échangeable) mais émise en faveur d'une personne désignée pour un montant donné. Le bénéficiaire peut retirer de l'argent à un distributeur ou régler des achats lorsque cela est possible.



Les **cartes de débit** sont associées à un compte bancaire au nom du bénéficiaire, ce qui peut les rendre difficiles à utiliser dans le cas de réfugiés (p. ex. manque d'infrastructures) ou lorsque la vérification d'identité des bénéficiaires est problématique. Sachant en outre que le processus d'ouverture de comptes au nom des bénéficiaires peut prendre du temps, les cartes de débit ne devraient être utilisées que si les bénéficiaires sont susceptibles d'utiliser des services bancaires en plus de recevoir des transferts monétaires.

Les cartes de débit comme les **cartes prépayées**<sup>38</sup> peuvent être utilisées auprès de distributeurs automatiques (DAB/GAB). Elles sont émises au nom d'une personne donnée et peuvent s'avérer un bon moyen d'exploiter un réseau existant de distributeurs pour des décaissements en espèces, notamment lorsque les PDF vivent dans des zones urbaines où les réseaux de distributeurs sont souvent plus denses que dans les zones rurales.

Les **cartes-cadeaux** sont utiles pour des décaissements rapides dans les situations où les délais sont trop courts pour procéder à un enregistrement des bénéficiaires ou lorsqu'il s'agit de versements ponctuels. Un réseau d'acceptation doit néanmoins être en place pour que les bénéficiaires puissent convertir les cartes en argent liquide ou en produits.

Il est également utile de connaître les caractéristiques de base de ces cartes, car cela a une influence sur leur intérêt pour différents scénarios de transferts monétaires, comme indiqué à la figure 8. Les cartes de débit seront probablement des cartes en plastique, tandis que les cartes prépayées et les cartes cadeaux peuvent être distribuées sous forme papier avec différentes durées de validité. Il est également important de savoir comment la carte sera lue par les appareils transactionnels, ainsi que le niveau d'authentification des utilisateurs qui est requis ou possible.

Figure 8

## Caractéristiques des cartes

### Trois caractéristiques importantes

Caractéristique	Description
 <b>Durée de validité</b>	<p>Pour une mise à disposition rapide de transferts monétaires ponctuels, il est possible d'utiliser des cartes jetables imprimées sur papier avec une bande magnétique. Pour des programmes à plus long terme, il est possible d'émettre des cartes en plastique à puce et/ou bande magnétique.</p>
 <b>Authentification factorielle primaire</b>	<p>Ce terme fait référence au mode de lecture de la carte par les appareils transactionnels. Il existe plusieurs méthodes possibles dans un contexte humanitaire, comme par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte à bande magnétique : technologie la plus basique, qui permet de stocker l'identité du titulaire de la carte, mais pas le montant disponible. Elle ne peut donc être utilisée que quand il existe une connectivité avec un serveur de traitement central. Les bandes magnétiques sont pratiques en raison d'un coût relativement peu élevé et sont la seule option possible pour des cartes jetables.</li> <li>• Cartes à puce : plus sûres que les cartes qui comportent uniquement une bande magnétique, elles contiennent un microprocesseur qui permet de stocker le montant disponible sur la carte et l'identité du bénéficiaire. Elles peuvent donc être utilisées hors réseau, ce qui en fait une option utile pour des endroits ayant peu ou pas de connectivité, comme par exemple les zones plus rurales.</li> <li>• Technologies sans contact, de type NFC ou RFID (<a href="#">voir chapitre sur la connectivité</a>), qui peuvent être intégrées aux cartes</li> </ul>
 <b>Authentification factorielle secondaire</b>	<p>Bien que l'authentification factorielle secondaire ne soit pas toujours utilisée, il est important de l'envisager, notamment pour des cartes jetables ou des opérations de faible montant. Il est souvent acceptable d'autoriser des transactions sans vérification pour des opérations de faible montant ou des situations dans lesquelles il est avantageux de rendre les cartes échangeables, dans le cas par exemple de cartes cadeaux ou de cartes de crédit téléphonique. Quand l'authentification factorielle secondaire est utilisée, elle peut prendre différentes formes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• signature à l'utilisation de la carte, ce qui est rarement une solution pratique dans les situations de crise humanitaire ;</li> <li>• code confidentiel, qui est probablement la solution la plus courante ;</li> <li>• vérification biométrique, qui est la méthode la plus sécurisée</li> </ul>

38. Pour de plus amples renseignements sur les cartes prépayées dans le contexte des interventions humanitaires, voir: ELAN (pas de date), [Prepaid Card Products for Humanitarian Programs: Actors, Insights and Recommendations](#)



## Coupons

Les coupons représentent la solution la plus appropriée pour des versements soumis à restrictions,<sup>39</sup> lorsqu'il existe des problèmes de connectivité et/ou de liquidité, ou quand il est difficile de vérifier l'identité des PDF au titre des obligations de vigilance à l'égard des clients (KYC).

Compte-tenu du coût élevé de mise en place des systèmes de coupons (qui impliquent de mettre en place un réseau complet d'acceptation des coupons), cette méthode se justifie davantage pour un programme à plus long terme.

Figure 9

### Les différents types de coupons

Type de coupon	Description
 <b>Coupon électronique d'argent mobile</b>	Mis à disposition sous forme d'un code sur un compte d'argent mobile, le bénéficiaire le transfère au commerçant par téléphone pour l'échanger contre de l'argent liquide ou des produits.
 <b>Coupon électronique via SMS</b>	Mis à disposition sous forme d'un code envoyé par SMS, le commerçant saisit le code sur son téléphone pour vérifier le montant disponible et l'identité du bénéficiaire et lui remet en échange des espèces ou des produits.
 <b>Coupon électronique sous forme de carte</b>	Le bénéficiaire a une carte, qu'il utilise pour faire des paiements chez un commerçant agréé. Le commerçant possède un TPV (parfois un smartphone) capable de communiquer avec la carte pour y retirer ou y ajouter de l'argent. Des cartes à code caché (comme celles utilisées pour les achats de crédit téléphone) sont parfois utilisées avec vérification par téléphone portable.

Le cas d'utilisation le plus courant des coupons se produit lorsque l'organisation humanitaire a besoin de limiter la nature des achats effectués grâce aux transferts monétaires (versements soumis à restrictions), généralement des produits alimentaires ou de première nécessité. Les montants versés sont faibles, mais les volumes peuvent être significatifs, notamment dans les camps qui ont une forte densité de population et où tout le monde a besoin d'une aide de première nécessité.

Il existe des avantages concrets à l'utilisation des coupons :

- Ils ne sont pas toujours soumis à la réglementation financière<sup>40</sup> et peuvent donc constituer une solution aux problèmes de vérification d'identité lorsque ceux-ci empêchent l'utilisation d'autres systèmes de paiement ;
- Beaucoup de systèmes de coupons peuvent fonctionner sans connectivité, ce qui n'est pas le cas de l'argent mobile ou des produits bancaires ;
- Les organisations humanitaires sont souvent intéressées par les données qu'elles reçoivent sur les achats effectués au moyen des coupons pour les rapports destinés aux bailleurs de fonds.

39. CaLP (2019), *Glossaire des transferts monétaires*. Cf. <https://www.calpnetwork.org/fr/learning-tools/glossary-of-terms/>. Une restriction se rapporte aux limites appliquées à l'utilisation de l'aide par les bénéficiaires. Les restrictions s'appliquent aux biens et services auxquels le transfert donne accès et/ou aux lieux où le transfert peut être utilisé. Le degré de restriction peut varier, de l'obligation d'acheter certains articles précis à l'achat de certaines catégories de biens ou services. Les coupons sont par nature restrictifs, puisqu'ils limitent ce que le bénéficiaire peut acheter et où utiliser le coupon.

40. Il peut y avoir des différences entre pays. Certains pays ont des réglementations relatives aux transferts de monnaie électronique qui placent des restrictions sur les coupons tandis que d'autres n'en ont pas. Il est important de vérifier auprès de l'autorité réglementaire du secteur financier. Il peut également y avoir des différences selon le type de coupon (échangeable contre des espèces ou contre des biens) et s'il est mis à disposition sur un téléphone portable, auquel cas les personnes doivent au minimum pouvoir se qualifier pour une carte SIM.

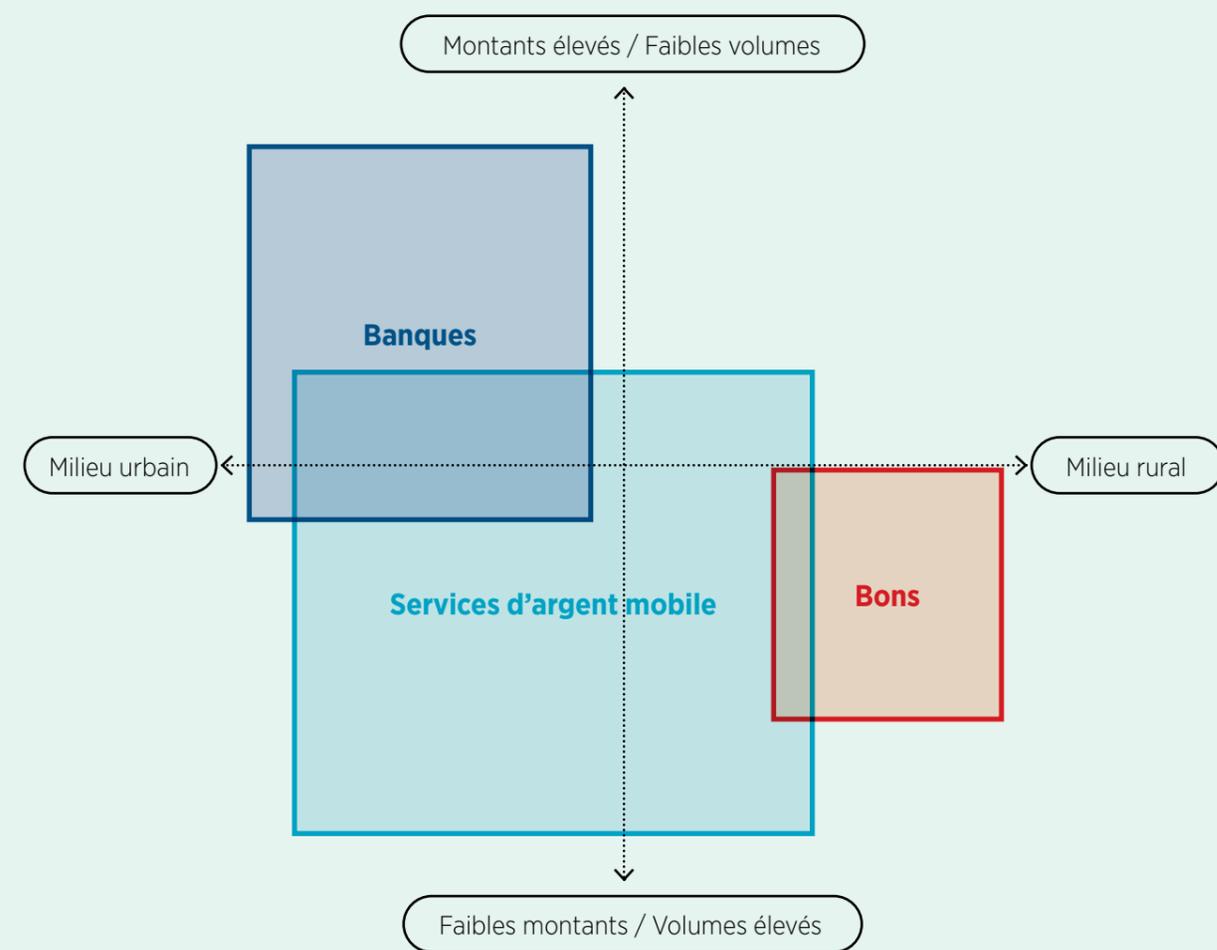
Bien qu'ils puissent être appropriés, les coupons limitent la capacité des bénéficiaires à décider de ce qui leur convient le mieux,<sup>41</sup> ils peuvent être longs à mettre en place, ils sont généralement le système le plus coûteux et fonctionnent en pratique dans un nombre limité d'endroits, car les bénéficiaires doivent pouvoir accéder facilement aux détaillants auprès desquels ils peuvent utiliser leurs coupons. De plus, les coupons nécessitent souvent d'importantes équipes de terrain pour surveiller les transactions, un service rarement offert par les prestataires de services mais qui peut être fourni par les services d'argent mobile. Cependant, dans les situations où le fonctionnement des marchés ne permet pas de se procurer les biens nécessaires, beaucoup de ces contraintes peuvent s'avérer inévitables. C'est le cas par exemple dans les situations où les réfugiés reçoivent des coupons

pour acheter des produits et accéder à des services distribués par les organisations humanitaires, les marchés locaux n'étant pas en mesure d'assurer les approvisionnements nécessaires.

**Dans les situations où la couverture mobile n'est pas fiable ou ne s'étend pas aux sites de transferts monétaires, les coupons peuvent néanmoins être utilisés si les commerçants se rendent régulièrement à des endroits couverts par un réseau mobile, ce qui peut s'avérer une contrainte mineure s'ils ont besoin de toute façon de réapprovisionner régulièrement leur point de vente.** S'ils acceptent les coupons en contrepartie de produits ou service (au lieu d'espèces), ils peuvent éliminer le besoin de gestion de leur encaisse (gestion de la liquidité), ce qui peut grandement faciliter la gestion du système de paiement.

Figure 10

### Comparaison entre banques, services d'argent mobile et coupons



41. Dans le cas de coupons échangeables contre des biens prédéfinis, et non de coupons échangeables contre de l'argent.



## B. Partenariats secondaires

**Au-delà des considérations liées aux produits, aux partenaires et à la connectivité, il existe d'autres partenariats couramment envisagés par les organisations humanitaires pour combler certaines des lacunes de l'offre des prestataires de services financiers. Ces partenariats peuvent porter sur la conception de portail, l'interopérabilité, la biométrie ou la gestion de la liquidité en milieu rural.**

### Prestataires de services technologiques

Le partenaire secondaire le plus courant est un prestataire de services technologiques (PST). Les PST sont souvent appelés « agrégateurs », car ils font le lien entre systèmes financiers pour permettre l'interopérabilité. Par exemple, si une organisation humanitaire souhaite utiliser l'argent mobile pour un programme de transferts monétaires dans une zone où les bénéficiaires sont déjà enregistrés pour d'autres services, elle peut engager un PST pour construire un portail permettant aux bénéficiaires de recevoir leur versement quel que soit le service d'argent mobile qu'ils utilisent.<sup>42</sup>

Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles les organisations humanitaires peuvent vouloir travailler avec un PST pour mettre en place un portail de paiement. Les portails sont les interfaces utilisées par les organisations pour envoyer ou recevoir des transferts et suivre leur statut. Les PST sont souvent les plus à même de construire des portails sophistiqués et conviviaux qui facilitent les procédures internes d'autorisation des versements et/ou la gestion de la liste des bénéficiaires. Ces portails permettent également d'effectuer différents types d'analyses, pour montrer par exemple le statut des versements au moyen de tableaux de bord intuitifs comportant des indicateurs clés pour les rapports destinés aux bailleurs de fonds.

42. C'est une aspiration courante du secteur humanitaire de vouloir laisser aux bénéficiaires le choix du service financier qu'ils souhaitent utiliser. Bien que ce soit louable en théorie, il est également important comprendre que cela réduit l'intérêt commercial du programme pour les prestataires concernés (qui devront probablement partager leurs revenus tout en assumant les mêmes coûts).

### Biométrie

Les organisations humanitaires ont de plus en plus recours aux techniques d'identification biométriques (lecteurs d'empreintes digitales ou scanner d'iris par exemple) pour enregistrer et contrôler les bénéficiaires aux points de paiement. Il est rare que les prestataires de services financiers offrent des services de biométrie, mais des intervenants extérieurs peuvent les intégrer à leurs systèmes. L'utilisation d'un PST pour la biométrie peut également faire écran entre les caractéristiques personnelles des bénéficiaires et le système financier pour protéger leur vie privée, ce qui est d'une importance primordiale pour des populations vulnérables.

L'exemple le plus cité de l'utilisation de la biométrie est le programme IrisGuard<sup>43</sup> géré par le HCR en Jordanie. Ce programme a permis d'enregistrer l'image de l'iris de plus de 670 000 PDF et le HCR déclare avoir installé des lecteurs d'iris dans 230 distributeurs automatiques<sup>44</sup> de la Cairo Amman Bank. Cependant, pour accroître le nombre d'endroits où les PDF peuvent se procurer de l'argent, le HCR est en train d'associer un prestataire disposant de lecteurs d'iris chez les agents pour vérifier l'identité des bénéficiaires et permettre ainsi le retrait des fonds.

### Organisations spécialisées

Les PST peuvent également faciliter le travail sur le terrain grâce à des solutions inventées par des organisations comme Optimetriks, qui utilise des données obtenues auprès de communautés en ligne (*crowdsourced data*) pour améliorer la distribution des entreprises clientes dans toute l'Afrique.<sup>45</sup> Lorsque les transferts monétaires sont distribués dans des régions extrêmement isolées ou que les exigences de l'organisation humanitaires vont au-delà des pratiques opérationnelles habituelles d'une organisation financière, il peut être impossible de répondre à ces besoins. Dans le cas, les organisations humanitaires peuvent recourir à leurs propres équipes pour assurer la formation des bénéficiaires, surveiller la qualité de service

chez les agents et faciliter la gestion de la liquidité. Ces activités peuvent représenter une charge de travail conséquente, la gestion de liquidité étant notamment très complexe (cf. 4C).

Il peut donc être prudent d'engager une entreprise spécialisée en renfort, bien qu'il s'agisse d'un domaine relativement nouveau dans lequel les options restent limitées. Les ORM peuvent utiliser des sociétés similaires pour assurer la surveillance des agents ou la gestion de liquidité dans certaines régions. Les PST peuvent être en mesure de recommander des équipes de soutien sur le terrain. Les organisations de microfinance ou d'autres ONG opérant dans la région peuvent également apporter leur soutien pour la réalisation de certaines tâches.

43. Irisguard (2018), *IFC et irisguard to support financial inclusion and Syrian refugees in Jordan*, cf. <https://www.irisguard.com/node/39>

44. HCR (2018), *Jordan fact sheet*, cf. <https://data2.unhcr.org/en/documents/download/65999>

45. GSMA (2017), *Meet our portfolio start-ups: Optimetriks*, Africa Mobile for Development Blog, cf. <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/country/uganda/meet-portfolio-start-optimetriks-africa/>

# 4. Les bases du fonctionnement de l'argent mobile

## A. Fonctionnement général

### La monnaie électronique

Bien que les systèmes d'argent mobile puissent être contrôlés et gérés par différentes entités, c'est généralement un ORM qui exploite le service et qui doit par conséquent assurer la protection des fonds des clients en les déposant sur un compte en fiducie. Cela lui permet d'émettre de la monnaie électronique, qui est le pendant virtuel des fonds conservés sur les comptes en fiducie. Il est important de noter qu'il est quasiment impossible pour un ORM de proposer de l'argent mobile sans une banque, car les fonds conservés par l'ORM doivent généralement être déposés auprès d'un établissement agréé, le plus souvent une banque commerciale.<sup>46</sup>

En règle générale, un client s'enregistre pour un service d'argent mobile en remplissant un formulaire de demande et en présentant une forme valide d'identification. Cela lui permet d'ouvrir un compte qui est généralement associé à son numéro de téléphone. Les fonds conservés sur un compte d'argent mobile ne donnent généralement lieu

au versement d'intérêts, car ils représentent de la monnaie électronique qui ne peut pas être utilisée à des fins d'investissement comme le ferait une banque commerciale. L'encours total de monnaie électronique a sa contrepartie sur un ou plusieurs comptes bancaires pour garantir qu'en cas de faillite du prestataire, les utilisateurs puissent récupérer la totalité du montant conservé sur leur compte d'argent mobile.<sup>47</sup> Dans beaucoup de pays, le compte d'argent mobile peut être lié à un compte bancaire, et dans certains pays, les données d'utilisation de l'argent mobile des clients sont combinées à d'autres données relatives à l'utilisation des services de téléphonie mobile pour obtenir un crédit scoring. Cela permet d'offrir des prêts de faible montant aux utilisateurs, dans le cadre de partenariats entre ORM et banques commerciales, comme c'est le cas par exemple au Kenya, où M-Pesa et la Commercial Bank of Africa (CBA) se sont associés pour lancer M-Shwari, un produit de prêt destiné aux clients de M-Pesa.<sup>48</sup>

### Convertir la monnaie électronique en argent liquide

Les clients peuvent se rendre chez un agent de proximité pour échanger de l'argent liquide contre de la monnaie électronique. L'agent encaisse les fonds du client et lui transfère l'équivalent en monnaie électronique au moyen de son téléphone, généralement par le biais d'un canal USSD, bien que l'accès via smartphone soit en train de se développer.<sup>49</sup> Le client peut alors transférer cet

argent vers le compte d'argent mobile (ou parfois le compte bancaire)<sup>50</sup> d'une autre personne ou s'en servir pour payer des factures de services collectifs, acheter du crédit téléphonique ou réaliser une multitude d'autres opérations en fonction de ce qui est proposé par son prestataire de paiements mobiles.

### Développer l'argent liquide

L'un des principaux défis rencontrés par les prestataires consiste à développer l'argent mobile pour atteindre une taille critique. **Il leur faut pour cela enregistrer de nouveaux clients, mais également entretenir une base de clientèle active<sup>51</sup> et veiller à ce que leurs agents gèrent correctement les besoins de retraits et de dépôts d'espèces.** Une campagne marketing efficace doit d'abord sensibiliser le public aux avantages de l'argent mobile (en définissant une proposition de

valeur intéressante pour les clients potentiels). Elle devra être suivie d'une campagne de formation pour renforcer la confiance des utilisateurs dans l'argent mobile et leur apprendre à s'en servir. Ce processus peut prendre plusieurs années et impliquer des dépenses significatives. L'adoption des services commence souvent dans les zones urbaines avant de se propager au fil du temps vers les zones rurales qui sont plus difficiles à toucher.

46. Les services d'argent mobile utilisent de la monnaie électronique, qui est une réserve de valeur conservée sur les comptes des utilisateurs, des agents et du prestataire d'argent mobile. Pour garantir la disponibilité des fonds du client lorsque celui-ci souhaite les retirer, les régulateurs obligent généralement les prestataires non bancaires à conserver des actifs liquides d'un montant égal à celui de l'encours de monnaie électronique émise sur le système. Ces fonds sont habituellement regroupés sur un compte séquestre et déposés auprès d'une ou plusieurs banques sous le nom de l'émetteur (ou d'un fiduciaire désigné par celui-ci).

47. GSMA (2019), *State of the Industry Report on Mobile Money 2018 - Appendix*.

48. En 2012, Safaricom a lancé un produit d'épargne et de crédit appelé M-Shwari en collaboration avec la Commercial Bank of Africa (CBA). Les deux entreprises ont mis au point un système de crédit-scoring (analyse de solvabilité) basé sur l'utilisation de M-PESA et des services d'appel et de données de Safaricom. À fin 2014, M-Shwari avait décaissé 20,6 millions de KES de crédit en faveur de 2,8 millions d'emprunteurs, avec un taux de prêts non productifs de 2,2 % (après 90 jours). Cf. Cook, T. & McKay, C. (2015), *How M-Shwari Works: The Story so Far*, CGAP.

49. Baah, B. et Naghavi, N. (2018) *Beyond the basics: How smartphones will drive future opportunities for the mobile money industry*, GSMA.

50. Certains services d'argent mobile obligent le bénéficiaire à s'inscrire au service pour recevoir l'argent sur son compte, bien qu'il existe également des services « OTC » (de l'anglais over the counter : au guichet) qui permettent aux clients, qu'ils soient enregistrés ou non, d'accéder à leur argent par le biais d'un agent d'argent mobile.

51. Un compte d'argent mobile est dit « actif » lorsqu'il a été utilisé pour réaliser au moins une opération sur une période donnée (généralement 90 jours ou 30 jours).

## B. Coup de projecteur sur les paiements groupés

Les paiements groupés sont un produit d'argent mobile qui permet aux organisations d'effectuer des volumes importants de versements de montant limité.<sup>52</sup> Les exemples courants de ce type de versements comprennent le versement par les États de retraites mensuelles ou de prestations sociales, le paiement de récoltes aux agriculteurs par des acheteurs en gros, ou le versement de salaires ou d'allocation journalières par les ONG en faveur de leur personnel rural. C'est le produit utilisé pour réaliser les transferts monétaires en faveur des bénéficiaires et il est généralement bien adapté à ce cas d'utilisation.

## Il existe néanmoins des aspects importants à comprendre concernant les paiements groupés :

**1** Même si l'argent mobile représente potentiellement un bon moyen clé de distribuer des transferts monétaires, le rythme d'adoption des paiements groupés reste lent au niveau mondial. En décembre 2018, ils ne représentaient qu'un peu plus de 2 % du volume total d'opérations et moins de 7 % des montants traités.<sup>53</sup> Malgré ces chiffres peu élevés, les paiements groupés sont en train de se développer. En 2018, le taux de croissance des opérations numériques a ainsi été deux fois supérieur à celui des opérations de dépôt et de retrait d'espèces, porté par les paiements de factures et les paiements groupés, qui affichent des taux de croissance de respectivement 41 % et 20 % d'une année sur l'autre. Cette tendance montre que les prestataires d'argent mobile deviennent des partenaires sérieux pour les entreprises.<sup>54</sup>

Malgré cette progression, **les paiements groupés ne représentent encore qu'une petite partie des volumes d'opérations et des montants traités pour beaucoup de prestataires, qui peuvent n'avoir qu'une petite équipe pour s'en occuper** ainsi que des ressources relativement limitées à consacrer au développement de ce produit.

**2** Les paiements groupés ne sont pas proposés par l'ensemble des prestataires, et quand ils le sont, l'offre produit est souvent générique. **Si des services personnalisés sont nécessaires, il est donc important de bien analyser la capacité du fournisseur à élaborer des solutions.**

**3** Il est important pour les organisations humanitaires de **formuler clairement leurs besoins dès le départ pour s'assurer que les prestataires comprennent bien leurs exigences et prévoient un délai suffisant pour y répondre de façon adéquate.** Sachant que les transferts monétaires du secteur humanitaires sont une demande relativement nouvelle, les systèmes de paiements groupés ne sont pas forcément adaptés au secteur et certaines fonctionnalités peuvent avoir besoin d'être reconfigurées pour répondre aux besoins des organisations humanitaires.

**4** Les paiements groupés fonctionnent mieux lorsque les bénéficiaires ne se contentent pas de retirer l'argent en espèces et utilisent l'argent mobile pour d'autres choses, ce qui facilite la gestion de la liquidité des agents. Ce cas de figure n'est pas forcément courant pour les programmes de transferts monétaires dans des régions isolées. Il peut donc être **nécessaire de mettre en place des solutions créatives pour s'assurer que les agents soient en mesure de gérer leur liquidité<sup>55</sup> et que les bénéficiaires puissent accéder facilement à leur transfert.**

**Globalement, les systèmes de paiements groupés constituent une bonne plateforme de départ pour la distribution des transferts monétaires. Il est toutefois probable que des investissements et des délais supplémentaires seront nécessaires pour adapter les fonctionnalités standard des services proposés aux besoins spécifiques du programme de transferts monétaires, surtout lorsqu'ils sont destinés à des populations vulnérables.**

52. Cf. ELAN (2016), *Mobile Money Transfers for Humanitarian Assistance & Development Programming: A Service Provider Perspective* pour de plus amples renseignements sur l'expérience des ONG de développement en matière de paiements groupés.

53. Chiffres tirés des statistiques *Mobile Money Metrics* de la GSMA disponibles pour téléchargement ici : [https://www.gsma.com/mobilemoneymetrics/#global?y=2018?v=vol\\_total?g=global](https://www.gsma.com/mobilemoneymetrics/#global?y=2018?v=vol_total?g=global)

54. GSMA (2019), *State of the Industry Report on Mobile Money 2018* [Le point sur le secteur: les services d'argent mobile en 2018]

55. GSMA (2019), *State of the Industry Report on Mobile Money 2018 - Appendix*

## C. Fonctionnement des agents et gestion de la liquidité

**En décembre 2018, on comptait 6,6 millions d'agents enregistrés dans le monde, dont 3,7 millions d'agents actifs sur une période de 30 jours.<sup>56</sup> Les services d'argent mobile disposent ainsi de vastes réseaux d'agents qui contribuent de façon significative à l'avantage concurrentiel qu'ils offrent pour les programmes de transferts monétaires. La taille, l'organisation et la qualité de ces réseaux varient toutefois de façon considérable selon les pays et les prestataires.**

### Le point de contact humain de l'argent mobile

Dans le contexte de l'argent mobile, un agent est un point de service où un ou plusieurs « fonds de caisse » émis par les prestataires permettent aux clients d'effectuer des opérations. Il est fréquent que ces agents s'occupent également de l'enregistrement des nouveaux clients. Les agents perçoivent généralement des commissions pour ces services. Sur certains marchés, ils peuvent également exploiter des fonds de caisse appartenant à différents prestataires (agents non exclusifs). Étant le point de contact humain du service d'argent mobile, ils assurent souvent le service client de base, en apprenant par exemple aux nouveaux utilisateurs comment réaliser des opérations sur leur téléphone. En règle générale, les agents exercent d'autres activités commerciales en parallèle de

leur fonction d'agent de l'argent mobile. Les personnes ou les entreprises pouvant jouer le rôle d'agent sont parfois limitées par la réglementation, mais sur certains marchés, on trouve des petits commerçants, des institutions de microfinance, des chaînes de magasins ou des succursales bancaires parmi les agents de l'argent mobile.<sup>57</sup>

En raison de la nature de ces réseaux d'agents, les prestataires de services d'argent mobile ont la possibilité d'augmenter leur nombre de points de vente sans avoir besoin d'équipes importantes pour les gérer. Il existe souvent plusieurs agents à proximité des clients, ce qui permet d'avoir des coûts de distribution relativement limités et donc des services relativement abordables pour les clients.

### Systèmes de liquidité

Les systèmes de liquidité des agents ont pour but de répondre aux besoins de réapprovisionnement en monnaie électronique et/ou argent liquide des agents, en fonction de la nature du marché couvert par ceux-ci. La plupart des agents ont besoin de reconstituer régulièrement leur encaisse de monnaie électronique et d'argent liquide pour continuer à servir leurs clients.<sup>58</sup> Les agents qui traitent surtout des remises d'espèces auront besoin de reconstituer leur encaisse de monnaie électronique, tandis que ceux qui traitent surtout des retraits d'espèces auront besoin de reconstituer leur encaisse d'argent liquide.<sup>59</sup>

Les agents ont généralement besoin de rééquilibrer leurs encaisses en les convertissant en monnaie électronique ou en espèces, car leur liquidité peut facilement se réduire. Certains services obligent les agents à rendre auprès d'une banque ou d'un autre endroit pour faire l'échange, tandis que d'autres ont des livreurs de fonds qui facilitent les rééquilibrages. Le but est néanmoins de limiter ces rééquilibrages,<sup>60</sup> car ils augmentent le coût de fonctionnement du système. **Les paiements groupés dans les situations de crise humanitaire peuvent exercer des pressions significatives sur ce système, car les bénéficiaires se contentent souvent de retirer l'argent. Lorsque l'agent se trouve en milieu rural, les rééquilibrages nécessaires sont souvent longs et coûteux.**

56. Base de données *Mobile Money Metrics* de la GSMA disponible pour téléchargement ici: <https://www.gsma.com/mobilemoneymetrics/> - global?v=2018?v=vol\_total?g=global

57. GSMA (2019), *State of the Industry Report on Mobile Money 2018 - Appendix*.

58. Davidson, N. et Leishman, P. (2011), *Construire, motiver et gérer un réseau d'agents pour les services d'argent mobile: Guide pratique pour les opérateurs de téléphonie mobile*, GSMA.

59. *Ibid.*

60. Jaqueline, J. et Wasunna, N. (2019), *Distribution 2.0: The future of mobile money agent distribution networks*, GSMA.

### ENCADRÉ 5

#### Des solutions innovantes de gestion de la liquidité

Plusieurs solutions innovantes sont en train de se développer pour apporter un service de qualité tout en améliorant la gestion de la liquidité. En Ouganda, au Bangladesh et en Inde, certains prestataires d'argent mobile offrent par exemple des possibilités de rééquilibrage directement chez l'agent, dans le cadre d'un circuit fixe de livraison de « float » (encaisses).<sup>61</sup> Au Kenya, en Ouganda, à Fidji, au Bangladesh et dans les Philippines, plusieurs modèles sont en cours d'adoption pour proposer des avances de trésorerie aux agents, tandis qu'au Zimbabwe, Zoono se sert de méthodes d'analyses de données pour prévoir les besoins de float des agents.<sup>62</sup>

## D. Comprendre le modèle d'activité

**La connaissance du modèle commercial d'une activité d'argent mobile permet de mettre en place des partenariats efficaces, car elle permet à l'organisation humanitaire de mieux comprendre les difficultés et les sources de rentabilité potentielles pour l'opérateur de réseau mobile.** Les organisations humanitaires peuvent également aider les ORM à identifier d'autres retombées possibles de leur participation à un programme de transferts monétaires. Le rapport de la GSMA intitulé *Mobilising CVA programmes* (2019) fait ressortir un certain nombre d'avantages potentiels des programmes de transferts monétaires pour les ORM en dehors de ceux directement liés au décaissement de ces transferts, comprenant les revenus tirés de l'utilisation de l'argent mobile par les organisations humanitaires et les bénéficiaires, mais également l'exploitation de connectivité et l'utilisation d'autres services mobiles, comme par exemple les appels téléphoniques et les services de données.<sup>63</sup>

61. *Ibid.*

62. Au Pakistan, dans le Bangladesh et dans Myanmar, les prestataires livrent des fonds aux agents. Certains prestataires du Kenya et d'Ouganda ont également commencé à offrir ce service aux agents. Dans certains cas, ce service reste néanmoins limité aux agents les plus performants, ou à ceux qui sont situés à proximité d'autres agents, de façon à ce que le coût des circuits de livraison reste raisonnable.

63. Baah, B. (2019), *Mobilising cash and voucher assistance programmes: The case for mobile money*, GSMA.

Le modèle commercial de l'argent mobile repose sur deux grands concepts que les organisations humanitaires doivent avoir à l'esprit lorsqu'elles dialoguent avec des ORM

1. **Même si l'argent mobile ne représente généralement pas une grande partie du chiffre d'affaires des ORM, ce pourcentage est en train d'augmenter avec le développement de cette activité.** Il y a encore quelques années, l'intérêt de l'argent mobile pour les ORM était surtout lié à ses avantages indirects, tels que la réduction du « churn » (déperdition de clients) ou la fidélisation à la marque. Aujourd'hui, l'argent mobile est largement considéré comme une source directe de revenus.<sup>64</sup> En 2018, le secteur de l'argent mobile a enregistré une croissance de 23,9 % de son chiffre d'affaires d'une année sur l'autre. Sur l'exercice 2018, M-Pesa (le service d'argent mobile de Vodacom Tanzanie) a représenté plus de 30,1 % du chiffre d'affaires de l'opérateur en Tanzanie.<sup>65</sup> Au Zimbabwe, beaucoup d'habitants utilisent l'argent mobile pour pallier les pénuries persistantes d'argent liquide et la part de l'argent mobile dans le chiffre d'affaires total de l'opérateur a augmenté en conséquence, passant de 13,1 à 18 % en l'espace d'un trimestre en 2017.<sup>66</sup> Il convient toutefois de noter que **si certains ORM tirent un chiffre d'affaires significatif de leur activité d'argent mobile, beaucoup d'autres n'en sont qu'au stade de développement du service et ont encore besoin de réaliser des investissements significatifs pour atteindre la taille critique qui leur permettra de générer des revenus de cet ordre.**

2. **Sachant que les réseaux d'agents sont à la base de l'activité d'argent mobile, les dépenses d'exploitation (OPEX) continuent de peser sur la structure de coût des prestataires.** Elles comprennent les commissions reversées aux agents, les frais de marketing et les charges salariales. En 2016, les prestataires d'argent mobile indiquaient qu'en moyenne, 68 % de leurs coûts provenaient des charges d'exploitation.<sup>67</sup> À mesure que le secteur évolue vers un modèle d'écosystème davantage axé sur le numérique, les prestataires ont la possibilité de réduire le coût net de leurs réseaux de distribution. Le réseau d'agents continue d'être vital pour la croissance de l'argent mobile, évoluant pour refléter l'environnement changeant du secteur alors que les prestataires s'appuient sur leurs agents pour développer l'offre de services connexes.<sup>68</sup> Les prestataires ne tirent généralement pas de revenus des opérations de dépôts d'espèces, mais rémunèrent les agents pour ces opérations, et ne tirent que des revenus marginaux des opérations de retraits d'espèces, en raison du partage de ceux-ci avec les agents. Ils sont donc constamment à la recherche de nouvelles manières de développer des activités génératrices de revenus.

**Les paiements groupés peuvent être profitables pour le prestataire, qui perçoit une commission d'opération payée par l'organisation qui émet le paiement au lieu de verser une commission à l'agent pour une remise d'espèces sur le compte d'argent mobile du client.** Les organisations humanitaires ont également la possibilité de confier au prestataire le versement des salaires de leur personnel de terrain.

## L'importance de développer l'écosystème numérique

L'inconvénient de nombreux programmes de transferts monétaires est que les clients (bénéficiaires) retirent la totalité des fonds peu de temps après les avoir reçus. Cela signifie que d'un point de vue financier, les fournisseurs d'argent mobile seront probablement moins enclins à investir dans la mise en place des infrastructures nécessaires et dans l'enregistrement des bénéficiaires qu'ils ne le feraient pour des programmes destinés à des clients qui font régulièrement des opérations sur leur système. Pour augmenter les revenus potentiels des programmes de transferts monétaires, il est nécessaire que les bénéficiaires effectuent des opérations numériques sur leurs comptes d'argent mobile au lieu de simplement retirer l'argent. Il faut pour cela que des infrastructures soient en place, comme par exemple des commerçants qui acceptent l'argent mobile, ainsi que des produits et services que les bénéficiaires désirent, comme par exemple la possibilité de payer des installations solaires PAYG.<sup>69</sup>

L'existence d'un potentiel de revenus supplémentaires pour les ORM au-delà de l'argent mobile contribue également à renforcer l'intérêt commercial des programmes de transferts monétaires. **Le fait de positionner les ORM en tant que fournisseurs partenaires pour la couverture de réseau et les services de téléphonie mobile (appels et services de données) utilisés par les bénéficiaires comme par les organisations humanitaires peut les encourager à investir pour fournir ou mettre en place les infrastructures et les services nécessaires.**<sup>70</sup> L'enregistrement de clients non couverts par les programmes de transferts monétaires (au sein par exemple des communautés d'accueil) peut également représenter une source de revenus supplémentaires pour les ORM.

64. GSMA (2018), *State of the Industry Report on Mobile Money 2017* [Le point sur le secteur: les services d'argent mobile en 2017]

65. Vodacom (2018), *Vodacom annual results for the year ended March 2018*

66. Postal and Telecommunications Regulatory Authority of Zimbabwe (Potraz) (2017), *Abridged Postal & Telecommunications sector performance report – Third Quarter 2017*

67. GSMA (2018), *State of the Industry Report on Mobile Money 2017* [Le point sur le secteur: les services d'argent mobile en 2017]

68. GSMA (2019), *State of the Industry Report on Mobile Money 2018* [Le point sur le secteur: les services d'argent mobile en 2018 – Synthèse en français ici]

69. Casswell, J. et al. (2019), *Mobile-enabled energy for humanitarian contexts. The case for pay-as-you-go solar home systems in Kakuma Refugee Camp*

70. Baah, B. (2019), *Mobilising cash and voucher assistance programmes: The case for mobile money*, GSMA

# 5. Mode d'emploi pour le démarrage

## A. Investir dans des partenariats avec le secteur privé

En adoptant une approche de partenariat, il est possible de transformer la plateforme de base de l'argent mobile en mécanisme solide et efficace de distribution des transferts monétaires. Pour beaucoup d'organisations humanitaires, **la première étape consistera à s'appuyer sur les informations contenues dans ce rapport pour expliquer aux bailleurs de fonds que le fait d'allouer du temps et des financements à la mise en place de programmes de transferts monétaires mobiles est une démarche qui en vaut la peine.** La seconde étape consiste à comprendre comment mettre en place des partenariats efficaces avec les ORM et les autres parties prenantes concernées.

### Dé-risquer les coûts du prestataire

Dans les endroits non rattachés à un réseau de distribution d'électricité, les ORM peuvent être en mesure d'installer des antennes-relais fonctionnant à l'énergie solaire et de recommander des organisations partenaires qui commercialisent des systèmes solaires à usage domestique (avec chargeur de téléphone). Dans les régions à faible densité de population et/ou faible activité économique, le prestataire peut avoir la capacité de regrouper des agents ou à des endroits ou des moments donnés afin de réduire les coûts de façon suffisante pour faire fonctionner le système.

Pour d'autres aspects, comme par exemple une réglementation limitative, même si les ORM auront

**Les domaines à examiner en priorité comprennent l'environnement politique, pour déterminer dans quelle mesure il est favorable ou non, les infrastructures d'argent mobile en place et la réglementation à respecter pour faire fonctionner un programme de transferts monétaires reposant sur l'argent mobile.** Ils correspondent aux principales difficultés susceptibles d'empêcher le lancement des services, de générer des retards et d'exiger des efforts coordonnés pour les surmonter. Les prestataires qui disposent d'une expertise technique dans ces domaines seront en mesure d'y apporter des solutions.

probablement des contacts réguliers avec l'autorité réglementaire concernée, le fait d'avoir une organisation humanitaire connue associée à leur efforts de plaidoyer peut aider à faire avancer leur cause.

En cas de couverture mobile insuffisante,<sup>71</sup> l'ORM peut évaluer le problème, suggérer des solutions et estimer le coût d'amélioration. Dans certains cas, l'expansion ou la mise à niveau des antennes-relais et leur entretien devront être subventionnés, au moins à court terme. Globalement, l'organisation humanitaire doit s'attendre à être un partenaire actif et digne de confiance dans cette phase de pré-lancement. Au Rwanda, GiveDirectly a collaboré

avec des ORM pour améliorer la couverture des réseaux en faisant ressortir les opportunités plus vastes offertes par les programmes de transfert d'argent. En Ouganda, le FENU et d'autres organisations humanitaires ont travaillé avec Airtel pour élargir et améliorer la couverture mobile dans une de leurs zones d'intervention.

Les organisations humanitaires peuvent également devenir des partenaires appréciés en subventionnant certaines activités ou en contribuant à leur réalisation. Au moment du démarrage des

programmes de transferts monétaires mobiles, les organisations humanitaires doivent avoir conscience des activités réalisées par le prestataires qui ne sont pas génératrices de revenus immédiats (ex. enregistrement et formation des bénéficiaires) et de celles qui peuvent durer plus longtemps que prévu (ex. gestion de la liquidité parce que les bénéficiaires ne font que des retraits et les agents n'arrivent pas à rééquilibrer leurs encaisses). Il est fréquent que les organisations humanitaires participent aux activités d'enregistrement et assument une grande partie des activités de formation des bénéficiaires.<sup>72</sup>

### Sources de revenus potentiels

**Les suggestions ci-dessus visent principalement à limiter les coûts des prestataires, mais il existe également des moyens d'augmenter leurs revenus potentiels.** Le moyen le plus facile consiste à élargir le périmètre d'utilisation des services de paiement du prestataire. Pour les interventions humanitaires à grande échelle, il existe tout un éventail de besoins de paiement pour chaque organisation, comprenant les factures à régler, les salaires du personnel et ceux des équipes de terrain. Les services de connectivité, tels que les cartes SIM du personnel ou les abonnements internet à usage administratif peuvent également élargir les retombées commerciales pour le prestataire.

L'intégration d'autres formes de soutien aux PDF reposant sur l'argent mobile peut également être avantageuse. Des services tels que les fourneaux de cuisine, les kits d'irrigation ou les installations solaires à usage domestique « PAYG » (pay as you go) en sont de bons exemples.<sup>73</sup> De plus, même si les PDF ou les populations de la région d'accueil ne font pas toutes concernées par le programme de transferts monétaires, elles représentent une source potentielle de revenus qui peut contribuer à assurer la viabilité du système de paiement à plus long terme. Par conséquent, toute démarche

visant à faciliter leur enregistrement sur le système représente une aide significative pour le prestataire.

Quel que soit le programme, mais encore plus pour les programmes de transferts monétaires d'ampleur limitée, l'intégration d'autres organisations au partenariat permet de disposer de davantage de ressources. **Le fait de coordonner les propositions des groupes de travail sur les transferts monétaires et de mettre en relation les prestataires avec des acteurs de la phase de redressement, comme par exemple les programmes publics ou les organisations de développement qui continueront de travailler dans la zone concernée, peut accroître de manière significative la portée et la durée du programme de paiement et faciliter les investissements nécessaires. Sachant en outre que les pouvoirs publics se focalisent de plus en plus sur des stratégies de transformation numérique en s'intéressant à la possibilité de numériser les paiements « P2G » et « G2P », le rattachement des programmes de transferts monétaires mobiles à des programmes plus larges de transformation numérique renforce encore plus leur proposition de valeur.**

71. Ce sera un problème courant. Si d'ici 2020, 84 à 86 % de la population sera abonnée à la téléphonie mobile en Amérique du Nord et en Europe, ce pourcentage ne sera que de 48 à 70 % dans le reste du monde. GSMA (2018), *The Mobile Economy 2018*

72. Si les bénéficiaires ont un faible niveau de scolarité, une culture numérique très limitée et/ou parlent une autre langue (ce qui est courant parmi les réfugiés), les formateurs et les documents de formation mis à disposition ne sont souvent pas adaptés. Il est donc utile pour l'organisation humanitaire de concevoir elle-même le programme de formation et de former les bénéficiaires aux côtés du personnel de l'opérateur de téléphonie mobile.

73. Il existe un large éventail de produits PAYG : téléviseurs, radios, éclairage, chargeurs de téléphone et réfrigérateurs, par exemple.

## B. Évaluer un service d'argent mobile

Le scénario idéal consiste à obtenir une évaluation plus approfondie des compétences du prestataire d'argent mobile par une personne ayant une connaissance spécialisée de l'argent mobile et/ou un autre client des paiements groupés du prestataire. Il est néanmoins possible de se faire une bonne idée des capacités du prestataire dans le cadre d'une analyse indépendante. Plusieurs ressources peuvent être utilisées dans ce cas :

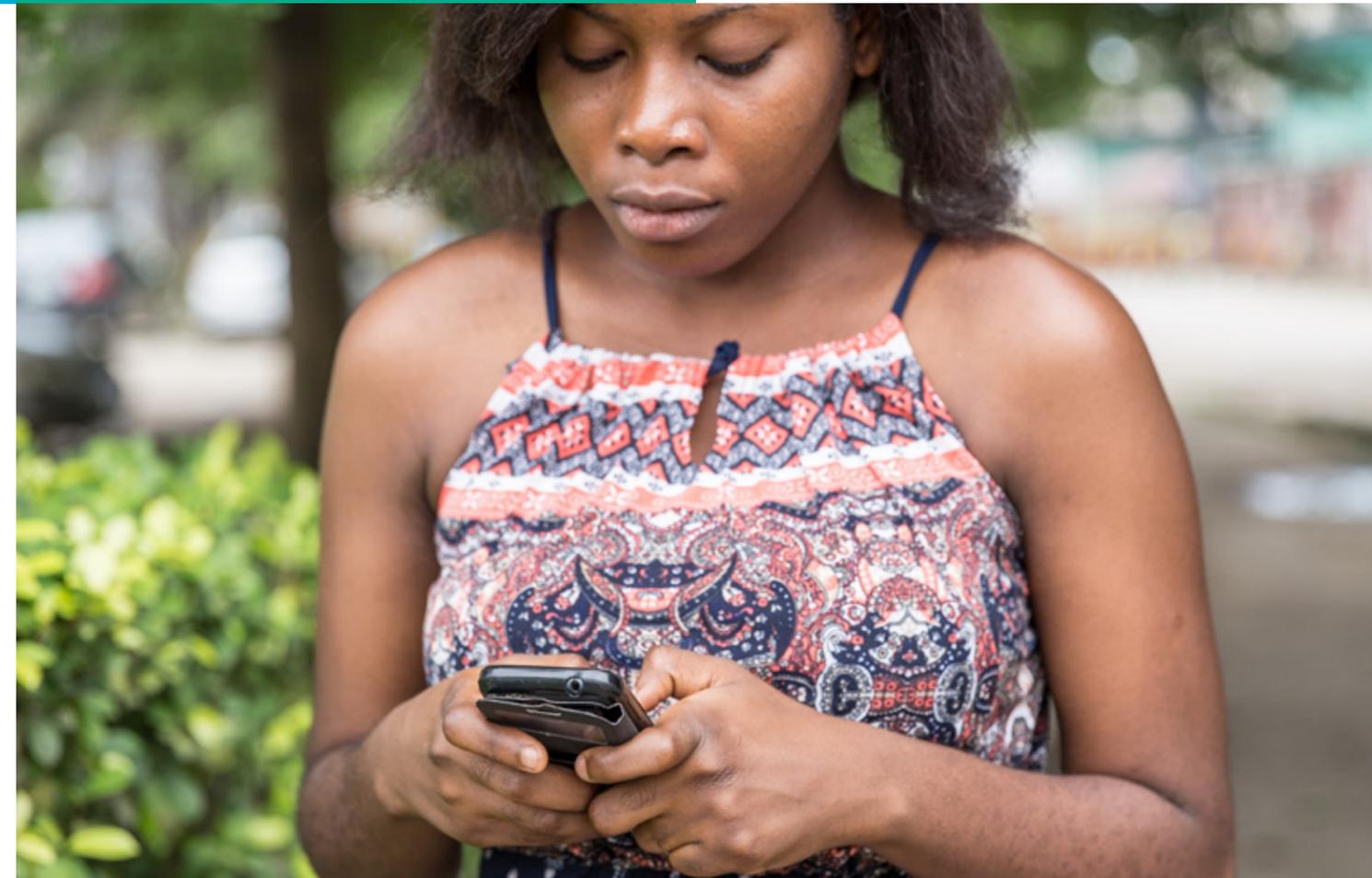
- Le guide Mobile Money Assessment and Contracting d'ELAN<sup>74</sup> fournit des informations de référence sur certains concepts importants à prendre en compte dans l'évaluation ;
- Pour les organisations qui prévoient de réaliser une évaluation approfondie en interne, le cadre d'évaluation de l'argent mobile de la Boîte à outils pour les transferts monétaires dans les situations d'urgence du CICR<sup>75</sup> constitue un bon point de départ.

### Réseaux d'agent

Un autre aspect important à analyser est le réseau d'agents du prestataire dans la zone d'intervention prévue. Les agents doivent générer suffisamment de revenus pour assurer un service fiable. Il s'agit d'une analyse complexe, qui dépend des frais de démarrage encourus par les agents et du régime de rémunération offert par le prestataire. Cependant, s'il existe déjà des agents offrant des services fiables dans la zone en question, il est utile de leur demander quel est le nombre d'opérations qu'ils réalisent chaque jour.

Ces informations permettent aux organisations humanitaires de formuler des hypothèses quant aux volumes d'opérations nécessaires pour que les agents soient en mesure de poursuivre leur activité dans la zone d'intervention. Aux premiers temps d'un programme de transferts monétaires, il se peut que les bénéficiaires décaissent la plus grande partie, si ce n'est la totalité, de leur aide monétaire. Au bout de quelques mois, quelques opérations supplémentaires sont possibles pendant le mois, comme par exemple des achats de crédit téléphonique, mais c'est tout ce que à quoi il est raisonnable de s'attendre à court terme.

Il est difficile de définir avec précision la proximité ou le temps dont un agent a besoin pour exercer son activité au service des bénéficiaires dans le cadre d'un programme de transferts monétaires au moyen de l'argent mobile pour que celui-ci reste un mécanisme pratique. Cela dépend en effet de l'existence, ou de l'absence, d'autres points de retrait des transferts monétaires appartenant à des établissements financiers (comme par exemple un distributeur de billets installé par une banque commerciale). Les bénéficiaires ne devraient pas avoir à faire de longs trajets pour accéder à leur aide financière et leur agent d'argent mobile devrait pouvoir répondre à leurs besoins en ayant la liquidité nécessaire pour réaliser leurs opérations. Par conséquent, dans le cadre de leur évaluation, les organisations humanitaires doivent analyser la manière dont le prestataire gère les problèmes de liquidité dans les situations de forte demande de retraits d'espèces et les solutions novatrices envisagées pour atténuer les éventuelles difficultés (cf. section 4C « Fonctionnement des agents et gestion de la liquidité »).<sup>76</sup>



### Essais pilotes

Les analyses ci-dessus sont importantes pour mieux comprendre le partenaire et les types d'opérations nécessaires. **Cependant, le meilleur moyen de connaître le service existant est de le tester, ce qui peut se faire de façon relativement rapide et économique.** Une première option consiste à enrôler le personnel dans le service pour tester le processus d'enregistrement et de distribution, ainsi que le niveau de culture numérique requis pour faire des opérations. Il est important (dans la mesure du possible) d'utiliser le service dans la zone de déploiement prévu pour tester la connectivité et les agents locaux. La réalisation d'un essai pilote à petite échelle avec des PDF permet de réaliser

un test complet et réaliste, surtout s'il est possible d'utiliser le portail de paiements groupés offert par le prestataire. Cette étape permet d'évaluer les problèmes potentiels d'enregistrement des PDF et d'acquiescer une bonne connaissance de l'interface, des agents et du service client. Il est possible de réaliser un essai pilote en l'espace de quelques semaines<sup>77</sup> pour avoir une évaluation concrète du prestataire concerné. Dans un scénario de plusieurs prestataires potentiels, cela constitue également un bon moyen de comparer le fonctionnement des différents services.

74. Reeve, G. (2016), *Mobile Money Assessment and Contracting Guide*, ELAN

75. Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (2019), *Boîte à outils pour les transferts monétaires dans les situations d'urgence*

76. Cf. Helix Institute of Digital Finance (2016), *Les réseaux d'agents performants*, pour une analyse approfondie des différentes formes de réussite des réseaux d'agents du secteur de l'argent mobile.

77. Un essai pilote de cette durée ne révélera pas tous les problèmes qui sont susceptibles de se produire et ne sera pas réalisable pour un service qui n'est pas déjà disponible dans la zone de lancement prévu. Lorsqu'il n'est pas possible de réaliser un essai pilote dans la zone d'intervention prévue, il est conseillé de choisir un scénario de test qui s'en rapproche le plus possible (dans une autre région du pays concerné par exemple). L'essai pilote ne fera pas ressortir des problèmes tels que la désactivation des cartes SIM au bout de quelques mois de non utilisation ou les difficultés de recrutement de nouveaux agents dans la région concernée, mais il donnera une bonne idée de ce à quoi il faut s'attendre.

## 6. L'avenir des transferts monétaires mobiles



**Le secteur humanitaire est réactif par nature en raison de l'incertitude quant au moment et à la manière dont les crises se produisent et aux financements qui seront disponibles pour y faire face. Il est clair que les transferts monétaires joueront un rôle de plus en plus important dans l'aide humanitaire et que l'efficacité des mécanismes de distribution numérique dépendra d'une adaptation intelligente. Cela représente une certitude rare pour ce secteur et nécessite une réponse que la communauté humanitaire a rarement le luxe ou les moyens de pouvoir planifier efficacement.**

Les systèmes de paiement fonctionnels sont indispensables à la réussite des programmes de transferts monétaires dans les situations de crise humanitaire. **Cette réussite dépendra en grande partie de la qualité des partenariats noués entre les organisations humanitaires et les prestataires d'argent mobile.**<sup>78</sup> Ces partenariats reposent avant tout sur une vision commune à long terme. Pour des organisations humanitaires habituées à travailler dans l'urgence, mais qui s'adaptent de plus en plus au caractère prolongé des crises humanitaires, il peut donc être nécessaire de changer d'approche pour se tourner davantage vers le long terme.

Les autres éléments clés d'un partenariat efficace consistent à s'appuyer sur l'expertise de base de chacune des parties et à définir clairement les rôles de chacun. En raison des conditions logistiques et de terrain souvent difficiles des contextes humanitaires, les organisations humanitaires peuvent avoir besoin d'offrir des incitatifs supplémentaires aux prestataires, en prenant par exemple en charge des activités généralement effectuées par les prestataires ou certains frais de démarrage lorsque les infrastructures de paiement ou de téléphonie mobile sont insuffisantes ou inexistantes. **Les programmes de transferts monétaires mobiles ne sont pas un produit prêt à l'emploi que les organisations humanitaires**

**peuvent simplement acheter, mais plutôt un produit personnalisé qui exige des partenariats à long terme avec les prestataires pour tirer pleinement parti de son potentiel et de ses capacités.**

Dans beaucoup de pays en développement du monde entier, les systèmes d'argent mobile sont les plus à même de répondre aux besoins des organisations humanitaires. Les partenariats stratégiques entre prestataires d'argent mobile et organisations humanitaires formeront la base de la vague d'innovations qui se produira au cours des prochaines années pour développer des systèmes de paiement adaptés aux besoins du secteur humanitaire et des populations touchées par des crises.

Le programme Mobile for Humanitarian Innovation (M4H) de la GSMA a la volonté d'apporter son soutien à ces partenariats, en offrant des opportunités de rencontre et un soutien technique aux parties prenantes qui utilisent des systèmes d'argent mobile pour réaliser des transferts monétaires dans des situations de crise humanitaire. Le travail à venir sera difficile mais prometteur, car la collaboration de ces deux secteurs permettra de créer des solutions pour ceux qui en ont le plus besoin.

78. Cf. Porteous, D. (2010), *ES Series #9: Enabling Mobile Money Interventions: Primer, Diagnostic Checklist, and Model Scope of Work*, USAID, pour des études de cas sur le travail antérieur de bailleurs de fonds du secteur du développement avec des prestataires d'argent mobile pour le développement de leurs services.

## Annexe : principales sources d'information

Le site [Mobile Money Metrics](#)<sup>79</sup> de la GSMA fournit des données régionales sur la disponibilité, l'accessibilité, l'adoption et l'utilisation de l'argent mobile. Les utilisateurs peuvent consulter et télécharger l'outil de suivi des services d'argent mobile de la GSMA ([Mobile Money Deployment Tracker](#)), qui détaille les services offerts dans le pays d'intervention et les prestataires correspondants. L'[indice réglementaire de l'argent mobile](#) de la GSMA permet d'évaluer dans quelle mesure le cadre réglementaire est favorable aux services d'argent mobile dans plus de 80 pays en développement. Pour des statistiques et des analyses sur l'argent mobile au niveau mondial, le programme Mobile Money de la GSMA publie chaque année un [rapport sur les services d'argent mobile dans le monde](#),<sup>80</sup> qui contient d'importantes statistiques au niveau global (macro).

Pour se procurer des statistiques plus détaillées, les autorités réglementaires de chaque pays sont un point de départ incontournable. L'autorité chargée des communications peut publier des statistiques sur les parts de marché des cartes SIM, les taux de pénétration globaux et le nombre d'agent d'argent mobile enregistrés. La banque centrale peut également disposer de statistiques sur le nombre d'organismes de paiement agréés, les comptes d'argent mobile enregistrés et les volumes et montants d'opérations. Le Fonds monétaire international (FMI) publie une enquête annuelle sur l'accès aux services financiers ([Financial Access Survey](#)),<sup>81</sup> qui contient des indicateurs relatifs à l'argent mobile dans chaque pays.

En ce qui concerne les données concernant la demande (données recueillies auprès des utilisateurs et non utilisateurs de l'argent mobile, à la différence des données concernant l'offre qui sont fournies par les prestataires), la Banque mondiale

réalise tous les trois ans une enquête pour sa base de données [Global Findex](#) (données disponibles pour 2011, 2014 et 2017) qui fournit des données par pays sur un large éventail d'indicateurs d'inclusion financière, en matière notamment d'argent mobile. Les enquêtes [Finclusion](#) et [Finscope](#)<sup>82</sup> couvrent également un certain nombre de pays confrontés à des crises humanitaires.

Pour des informations d'ordre plus général sur l'argent mobile, le [programme Mobile Money](#)<sup>83</sup> de la GSMA, le [CGAP](#) (Banque mondiale)<sup>84</sup> et la [Société financière internationale](#) (IFC)<sup>85</sup> publient régulièrement des documents de référence couvrant un large éventail de sujets. Le [Digital Frontiers Institute](#) (DFI)<sup>86</sup> propose des formations sur un large éventail de sujets touchant à la finance numérique, dont notamment un cours d'introduction.

Pour des informations plus spécifiques sur l'utilisation de l'argent mobile dans le contexte humanitaire, DFI, Mercy Corps et ELAN se sont associés pour créer une formation appelée *Digital Humanitarian Cash: Extreme Operations*. Le Cash Learning Partnership (CaLP) propose une bibliothèque de documents sur le thème des [transferts monétaires dans le cadre des interventions humanitaires](#), qui contient notamment les travaux précédemment réalisés au sein de l'Electronic Cash Learning Network (ELAN).<sup>87</sup> Enfin, le programme Mobile for Humanitarian Innovation (M4H) de la GSMA a publié deux [études contextuelles \(2017](#)<sup>88</sup> et [2019](#)) sur l'utilisation de l'argent mobile à des fins humanitaires, une [étude de cas sur l'argent mobile dans le camp de Bidi Bidi en Ouganda \(2017\)](#)<sup>89</sup> et propose un certain nombre de [ressources complémentaires](#)<sup>90</sup> avec beaucoup d'autres en préparation.

gsma.com

79. GSMA (2019), *Mobile Money Metrics*. Voir <https://www.gsma.com/mobilemoneymetrics/#global?y=2018?v=overview?g=global>

80. GSMA (2019), *State of the Industry Report on Mobile Money 2018* [Le point sur le secteur: les services d'argent mobile en 2018 - [Synthèse en français ici](#)]

81. Fonds monétaire international (2019), portail Financial Access Survey. Cf. <http://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6FA-598B5463A34C>

82. Finmark Trust (2019), Finscope. Cf. <http://finmark.org.za/programmes/finscope/>

83. GSMA (2019), Programme Mobile Money de la GSMA. Cf. <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/mobile-money/>

84. CGAP (2019). Cf. <https://www.cgap.org>

85. IFC (2019). Cf. [https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/corp\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/home](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/corp_ext_content/ifc_external_corporate_site/home)

86. DFI (2019). Cf. <https://www.digitalfrontiersinstitute.org/the-institute/courses/>

87. CaLP (2019). Cf. <http://www.cashlearning.org/thematic-area-digital-payments/digital-payments-1>

88. GSMA (2017), *Landscape Report: Mobile Money, Humanitarian Cash Transfers and Displaced Populations*

89. GSMA (2017), *Humanitarian Payment Digitisation: Focus on Uganda's Bidi Bidi Refugee Settlement*

90. GSMA (2019), *Mobile for Development Resources*. Cf. <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources-2/>



**GSMA LTD**

Armour Yards, Suite 150  
165 Ottley Drive  
Atlanta  
GA 30324  
USA  
[www.gsma.com](http://www.gsma.com)

