

## QUESTIONNAIRE-GUIDE : ÉVALUER VOTRE OPÉRATEUR


Ce questionnaire-guide accompagne le Guide ELAN pour l'Évaluation d'Argent Mobile et l'Établissement de Contrat, qui explique les types de questions énumérés ci-dessous pour mettre en œuvre un programme réussi.

### QUESTIONS D'INTRODUCTION GÉNÉRALE


1. Où avez-vous une couverture-réseau, et quel pourcentage du marché atteignez-vous dans ces zones ?
2. Quels frais les clients payent-ils pour utiliser les services e-money ? (Autres que les frais payés par l'ONG financeur)
3. Y a-t-il des limitations au service (par exemple plafond maximum de retrait, validation du nom du titulaire de carte SIM<sup>1</sup>) ?
4. Offrez-vous des produits et services complémentaires pour les clients et/ou pour les entreprises/ONGs ?

### CLÉ :

Le couleur indique la personne auquel chaque question s'adresse

 Question pour le siège social

 Observation terrain

 Question pour l'agent terrain

### ÉVALUER LA CAPACITÉ OPÉRATIONNELLE (VOIR SECTION 1)

#### 1. QUESTIONS POUR LE SIÈGE SOCIAL

##### 1.1 Questions pour le siège social sur les capacités et compétences des agents

Question	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<b>Où exactement sont localisés vos agents ? Combien d'agents sont présents dans les zones/communautés spécifiques visées par notre programme ?</b>	<p>Présente une carte avec les localisations GPS à jour des agents. La densité des agents est de l'ordre de 1 agent pour 150 à 800 clients inscrits dans vos zones-cibles.</p> <p>Une moyenne de 500 clients actifs par agent est un objectif idéal et démontre une bonne gestion des agents par l'opérateur.</p>	<p>Vous indique un ensemble d'endroits où les agents sont localisés sous forme d'imprimé ou en ligne. Les agents sont présents dans vos zones cibles, mais leur densité est de 1 agent pour moins de 150 clients inscrits.</p> <p><i>Note : ces ratios sont plus appropriés dans des zones urbaines où les agents sont susceptibles de ne pas avoir d'autre commerce/entreprise. Si des zones rurales sont couvertes par des commerces de détails qui agissent en tant qu'agents, une couverture s'alignant avec la localisation des participants est plus importante qu'un ratio agent/client.</i></p>	<p>Ne peut pas ou ne fournira pas d'information sur la localisation des agents ; peut faire référence à des noms de commerces/entreprises dans les communautés sans fournir de localisation spécifique ou de contact détaillé.</p>

<sup>1</sup> Cette étape de validation peut causer des retards si le participant au programme donne un numéro de téléphone basé sur une SIM qui a été achetée/enregistrée par quelqu'un d'autre (souvent un membre de la famille ou un ami).

1.1 Questions pour le siège social sur **les capacités et compétences des agents** (suite)

Question	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<p><b>Dans nos communautés cibles, combien de transactions vos agents effectuent-ils, en moyenne, par jour ? par semaine ? Vos agents opèrent-ils majoritairement en tant qu'agents de dépôts ou de retraits ?</b></p>	<p>Partage les détails précis du volume et du type de transactions qui sont exécutées dans vos zones cibles. Les agents effectuent 30 transactions ou plus/jour, ce qui démontre qu'ils ont des commerces fiables qu'ils veulent développer - ce qui en retour traduit le maintien d'une bonne liquidité pour servir les clients.</p>	<p>Fournit des preuves anecdotiques de l'activité des agents. Les agents effectuent 15-30 transactions/jour.</p>	<p>L'opérateur peut ne pas être en mesure de répondre à cette question. Les agents effectuent 15 transactions/jour ou moins.</p>
<p><b>Comment les agents sont-ils suivis et accompagnés par l'opérateur ? A quelle fréquence sont-ils visités par le personnel de l'opérateur, et qu'est-ce qui se produit lors de ces visites ?</b></p>	<p>Des visites de soutien/accompagnement ont lieu toutes les deux semaines par un organisme de marketing de terrain spécialisé (souvent un tiers employé par l'opérateur).</p> <p>Les visites permettent de s'assurer que les agents ont la formation appropriée, confirment que les documents/matériels de documentation sont visibles, que l'information à destination des clients est clairement exposée, et instruisent les agents sur toutes les promotions à lancer.</p> <p>Les problèmes de liquidité ou de mauvaise performance sont abordés et des solutions sont proposées.</p>	<p>Les agents sont visités une fois par mois ou moins par une équipe de management de l'opérateur venant du siège.</p> <p>Les visites couvrent les mêmes sujets que ceux abordés dans la catégorie « Meilleure Qualité ». Des appels depuis le siège principal sont parfois effectués au lieu de visites physiques.</p>	<p>Les agents peuvent être amenés à recevoir une visite d'appui une fois tous les six mois.</p> <p>Les visites couvrent les mêmes sujets que dans la catégorie « Meilleure Qualité ». Des appels depuis le siège principal sont parfois effectués au lieu de visites physiques.</p>
<p><b>Est-ce que vous classez ou évaluez vos agents ? Si tel est le cas, quelle est la structure d'évaluation ? Dans/à &lt;nommez la zone cible&gt;, les agents tombent dans quelle catégorie ?</b></p>	<p>A un système d'évaluation des agents clair qui influence les stratégies de gestion. Les agents très performants peuvent recevoir des incitations/encouragements/bénéfices tels que l'accès à du nouveau matériel de marketing et/ou des emprunts/crédits. Les agents moins performants reçoivent l'appui d'une équipe de marketing de terrain spécialisée.</p>	<p>Segmente des agents pour identifier où de nouveaux agents sont nécessaires, mais ne connaît pas les performances des agents. Il n'y a aucun système pour récompenser les agents performants ou pour améliorer la performance des agents médiocres.</p>	<p>Ne segmente pas ou n'évalue pas les agents ; ne met pas en application des approches différenciées pour appuyer les agents à différents niveaux de performances.</p>

## 1.2 Questions pour le siège social à propos des liquidités

Question	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<p><b>Quelle est votre stratégie de gestion de trésorerie ? Comment vous assurez-vous que les agents maintiennent assez de liquidités en espèces ?</b></p>	<p>Des stratégies, des rôles et des responsabilités claires et transparentes sont en place pour la gestion de la trésorerie chez l'opérateur. Les systèmes sont en place pour surveiller les besoins de liquidités et les fonds de caisse des agents.</p> <p>Les opérateurs expérimentés ont pu également automatiser des modèles de prévision pour aider les gestionnaires à améliorer la prise de décision en termes de liquidités, calculer à quelle fréquence et en quelle quantité les espèces doivent être approvisionnées et livrées sur chaque site.</p>	<p>Les agents contrôlent leurs propres liquidités. Les nouveaux agents ont accès aux partenaires de liquidités (habituellement des banques) et rééquilibrent avec la banque quand cela est requis. Le rééquilibrage est effectué sur une base hebdomadaire et à la fin de chaque semaine les agents peuvent se trouver en insuffisance de fonds de caisse physique ou électronique (e-money). L'opérateur peut essayer et avoir une forte dépendance envers des partenaires de liquidités ou des groupements d'agents pour fournir les liquidités additionnelles pendant la période de transfert de masse (du programme).</p>	<p>Aucun outil n'existe au siège social pour gérer les liquidités des agents.</p> <p>Au lieu de cela, l'opérateur s'appuie sur des plaintes de clients pour identifier les agents ayant de basses liquidités.</p>
<p><b>Qui, au sein de votre organisation est responsable du suivi/contrôle des liquidités ? Comment est-ce que les agents sont reliés au réseau de gestion des espèces ?</b></p>	<p>Une équipe de gestion de l'opérateur se consacre au contrôle/suivi des liquidités d'argent comptant et d'argent électronique (e-money) quotidiennement, et intervient si elle identifie des tendances affectant les liquidités.</p>	<p>Les agents gèrent leurs propres liquidités. Si l'opérateur reçoit des plaintes au sujet de liquidités, il peut travailler avec les professionnels locaux en matière de liquidités pour amplifier la capacité locale.</p>	<p>Il est possible qu'il n'y ait personne ayant la responsabilité attitrée pour contrôler/suivre les liquidités.</p>
<p><b>Combien de liquidités d'argent comptant est-ce que les agents ont, et à quelle rapidité vos partenaires de liquidités fournissent les espèces quand cela est nécessaire ? Seront-ils capables de fournir des services de retrait d'espèces pour &lt;indiquer le nombre&gt; clients supplémentaires sur une semaine ?</b></p>	<p>Répond avec une connaissance claire des liquidités d'argent comptant et d'argent électronique (e-money) de leurs agents.</p> <p>Ils sont peut-être en mesure de présenter les systèmes qu'ils utilisent pour suivre et contrôler les liquidités des agents. Les opérateurs avec la meilleure qualité comprennent aussi que chaque agent est différent (par exemple, certains exercent principalement des retraits, d'autres des dépôts et d'autres encore ont une activité équilibrée).</p> <p>Ils posent des questions sur les besoins de votre programme, reconnaissent les besoins potentiels et planifient en conséquence pour travailler avec les agents et les partenaires de liquidités afin de fournir les liquidités supplémentaires pendant la durée de votre programme.</p>	<p>Ils seront conscients que les besoins de trésorerie sont un défi permanent pour les agents et ils ont peut-être négocié des partenariats de liquidités avec les agents pour rééquilibrer et obtenir un roulement de trésorerie. Cependant, ils n'auront sans doute pas de système de suivi actif, et en revanche, dépendront des agents et des partenaires de trésorerie pour gérer les problèmes de liquidités.</p>	<p>Va peut-être éluder la question ou donner une réponse incomplète ou fallacieuse. L'opérateur va peut-être minimiser des problèmes de liquidités connus, ou il ne comprend pas réellement et pleinement combien les liquidités d'espèces peuvent être problématiques. Ces deux types de réponses soulèvent des questions sur la qualité de l'opérateur.</p> <p>Tout opérateur qui tente de vous convaincre que les liquidités ne sont pas un problème sans avoir demandé les détails complets de votre programme démontre un manque de compréhension.</p>

1.3 Questions pour le siège social à propos de la **souscription de nouveaux clients**

Question	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<p><b>Quelles stratégies avez-vous en place pour inscrire un grand nombre de nouveaux clients en même temps ?</b></p> <p><b>Quand avez-vous fait ceci précédemment ?</b></p> <p><i>[Note : Voir le Kit de Démarrage – Protection des Données ELAN <a href="#">Fiche de Conseils KYC</a> pour plus d'informations sur les réglementations KYC nationales.]</i></p>	<p>Qu'ils aient ou non une expérience directe, ces opérateurs comprendront les défis liés à la souscription en masse. Les opérateurs démontrant la meilleure qualité vous demanderont de confirmer les informations KYC que vous aurez collectées et auront connaissance des réglementations financières en vigueur dans leur pays concernant les souscriptions en masse. [Si la souscription en masse est permise, elle sera généralement exécutée par leurs services informatiques.] Ces opérateurs suggéreront des formations à destination des clients pour que ceux-ci prennent connaissance des modalités et des conditions générales pour les détenteurs de compte d'argent mobile. Ils s'assureront que les nouveaux clients reçoivent des SMS pour les informer qu'ils ont été enregistrés.</p>	<p>Ces opérateurs voudront que vous fournissiez les informations KYC des participants de votre programme et travailleront avec leur service informatique pour conduire la souscription en masse si les réglementations le permettent.</p>	<p>Ces opérateurs n'auront pas un procédé prévu pour l'inscription ou peuvent supposer que l'ONG enregistre chaque client individuellement.</p> <p>Alternativement, ils peuvent également être disposés à faire une souscription en masse des participants de votre programme - même si un tel enregistrement n'est pas autorisé par loi.</p>
<p><b>Quel type de formation/ d'accompagnement pouvez-vous fournir à vos nouveaux clients ? Les agents peuvent-ils être employés pour une partie de nos formations auprès de nouveaux utilisateurs ?</b></p> <p><b>Comment les nouveaux clients sont-ils informés des frais, et des modalités et conditions clés qu'ils ont besoin de connaître ?</b></p>	<p>Cet opérateur démontrera une volonté de se charger de la formation pour assurer une expérience client positive aux participants de votre programme. Généralement, ils suggéreront que les agents fournissent la formation. En fonction de la taille de votre programme, l'opérateur peut aussi suggérer la mise en place de sessions spéciales de formation.</p>	<p>L'opérateur de qualité moyenne informera probablement ses agents concernés d'une hausse escomptée de demandes en raison de votre programme et peuvent exiger qu'ils mènent des formations et expliquent les détails de souscription à un compte. Cependant, il y aura peu ou pas de suite donnée par le siège social sur la mise en place ou non des formations prévues.</p>	<p>Cet opérateur partagera des détails de frais avec vous, toutefois ce type d'information peut ne pas être facilement disponible. Ils ne penseront pas à impliquer leurs agents pour satisfaire vos besoins de formation, proposant probablement que vous formiez vous-même les participants de votre programme sur la gestion de compte.</p>

1.4 Questions pour le siège social à propos de leur **service client**

Question / Observation	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<p><b>Quels mécanismes de service client existent ? Dans quelles langues sont-ils disponibles, et quelles sont leurs heures de fonctionnement ? Y a-t-il des frais liés à l'accès au service client ? Comment les participants du programme informent-ils l'opérateur des mauvaises pratiques d'un agent ?</b></p> <p><i>[Note : Voir la section 2.4, qui vous encourage à tester le mécanisme de service client pour confirmer ces réponses.]</i></p>	<p>Les meilleures activités de service clientèle sont fournies par des menus USSD, des lignes de téléphone de service vocal interactif (SVI ou IVR en anglais) séparées, et des options de service sans rendez-vous à n'importe quel comptoir physique de l'opérateur. Ces opérateurs fourniront généralement leurs services dans les langues principales du pays et ces services seront gratuits.</p> <p>Ces opérateurs auront un cheminement clair pour que les clients signalent un agent pour des suspicions de mauvaise pratique et mettront ce service en évidence sur leur site Web.</p>	<p>Le service clientèle est généralement accessible par un numéro de téléphone gratuit (à 3 ou 5 chiffres) et ensuite via le SVI. Il est habituellement disponible dans les deux ou trois langues les plus communes du pays.</p> <p>Les opérateurs de qualité moyenne permettront aux clients de signaler un agent pour des suspicions de mauvaise pratique en utilisant la voie normale de service clientèle. Les procédures assurant un suivi adéquat existent mais ne sont pas toujours utilisées.</p>	<p>Le service client est accessible par téléphone ou par un système de SVI, mais cela prend du temps pour que quelqu'un réponde. Les opérateurs ne sont pas formés et ne réussissent pas à résoudre les problèmes.</p> <p>Les opérateurs dont la qualité est médiocre et questionnable permettront aux clients de signaler un agent pour de mauvaises pratiques suspectées en utilisant la voie normale de service clientèle. Cependant, les plaintes sont rarement suivies directement avec l'agent et peu ou aucun processus interne n'existe.</p>

## 2. QUESTIONS ET OBSERVATIONS DE TERRAIN

2.1 Questions et observations de terrain à propos du **réseau d'agents**

Question / Observation	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<p><b>[Observation] Le matériel de marketing des points de vente et les informations à destination de la clientèle telles que les prix, le numéro de l'agent, et les conditions générales sont-ils affichés et en bonne condition ?</b></p>	Oui	Oui, bien qu'ils aient un aspect vétuste et qu'ils soient encombrés par d'autres publicités.	Non, ou difficiles à voir.

2.1 Questions et observations de terrain à propos du **réseau d'agents** (suite)

Question / Observation	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<p><b>[Observation] Les agents suivent-ils les exigences et pratiques optimales de l'opérateur pour les transactions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vérifier l'identité des clients lorsque cela est requis</li> <li>➤ Ne pas accéder / utiliser le code PIN du client</li> <li>➤ Compléter toute documentation obligatoire (Par exemple, un journal des transactions ou un registre des ventes)</li> </ul>	<p>Oui. Les agents comprennent et observent les règlements concernant la vérification de l'identité des clients, et enregistrent les transactions dans le registre (si exigé). Les agents n'effectuent pas de transaction au nom des clients.</p>	<p>La documentation est complétée, mais difficile à lire. Les agents conduisent un contrôle d'identité hâtif / superficiel.</p> <p><i>[Note : ceci peut être difficile à observer en tant que tiers. Poser quelques questions à un utilisateur d'argent mobile sur leur expérience typique peut aider à préciser vos observations.]</i></p>	<p>Si cela est exigé, des registres et journaux existent mais ne sont pas régulièrement utilisés. Les agents ne vérifient pas l'identité des clients (les clients ne présentent pas de pièce d'identité et cela ne leur est pas demandé) ; les agents effectuent des transactions au nom des clients, en leur donnant le téléphone uniquement pour qu'ils rentrent leur code PIN.</p>
<p><b>[Observation] Vérifiez plusieurs lieux d'activité d'agents avec les informations transmises par le siège social de l'opérateur ou obtenues via son site web. La réalité reflète-t-elle le discours commercial ?</b></p>	<p>Fidèle à près de 100% pour leurs agents, qui seront tous disponibles pour satisfaire les clients.</p>	<p>Approximativement correct à 70% pour leurs agents. Certains peuvent avoir déménagé, fermé ou s'être engagés avec d'autres opérateurs sans que l'opérateur n'ait mis à jour ses données.</p>	<p>Moins de 70% d'exactitude pour leurs agents. Les agents peuvent avoir déménagé, fermé, ou avoir changé pour d'autres opérateurs.</p>
<p><b>Quel type de formation avez-vous reçu initialement ? Quel genre d'accompagnement/appui recevez-vous actuellement de l'opérateur ? En moyenne, combien de clients voyez-vous par jour ? Par semaine ?</b></p>	<p>Vérifier ces données avec les informations fournies par l'opérateur - les mêmes critères d'évaluation sont appliqués que pour la section 1.1.</p> <p>Des écarts / différences sont probables, même pour les opérateurs ayant la meilleure qualité, étant donné que des réponses varient en fonction de l'agent, mais l'étendue des incohérences entre le discours commercial et les observations des agents sera beaucoup plus significative pour les opérateurs dont la qualité est médiocre et questionnable. Si vous portez ces incohérences à l'attention du siège, les opérateurs de meilleure qualité auront des procédures pour les résoudre.</p>		

## 2.2 Questions et observations à propos de la gestion des liquidités

Question / Observation	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<p><b>Est-ce que l'Agent a assez de liquidités pour satisfaire les besoins de retraits d'argent de bénéficiaires supplémentaires ?</b>  <b>Demandez à voir le registre de l'agent (souvent partagé sur demande) pour voir le nombre de retraits par jour.</b></p> <p><b>[Observation] Où l'agent est-il localisé ? Qu'est-ce que cela indique au sujet de leur liquidités disponibles ?</b></p>	<p>Plus de 25 retraits/jour signifient que l'agent gère une affaire rentable et prendra en compte les besoins de ses clients - pourvoyant les liquidités supplémentaires s'ils connaissent les demandes futures.</p> <p>Des agents ayant des comptoirs à barreaux (sécurisés) peuvent être un bon indicateur du fait qu'ils ont de l'argent liquide dans les locaux.</p>	<p>15 à 25 retraits/jour ou plus signifie que l'agent gère une affaire rentable et prendra en compte les besoins de ses clients - pourvoyant les liquidités supplémentaires s'ils connaissent les demandes futures.</p> <p>Moins de 15 retraits/jour peut indiquer que l'agent exerce une activité de niche et en conséquence, l'agent peut ne pas garder une quantité importante d'argent liquide disponible.</p>	<p>L'agent n'a pas de registre, ou celui-ci est incomplet ou montre un faible nombre de transactions de type retraits.</p> <p>L'agent gardera seulement une petite quantité d'argent liquide disponible et par conséquent, n'est pas en mesure d'augmenter son solde de liquidités menant ainsi à une qualité de service médiocre pour les bénéficiaires.</p> <p>Un agent exerçant en public sous un parasol peut indiquer qu'ils ont une faible disponibilité d'argent liquide.</p>

## 2.3 Questions et observations de terrain sur l'inscription de nouveaux clients

Question / Observation	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<p><b>Avez-vous participé à des campagnes de souscriptions de masse pour de nouveaux clients auparavant ? Seriez-vous disposé à y prendre part ? Pourquoi ou pourquoi pas ?</b></p>	<p>Les agents ont participé à des campagnes de souscriptions de masse auparavant.</p> <p>L'opérateur fournit des compensations incitatives aux agents pour accompagner les activités d'inscriptions et de formations.</p>	<p>Les agents se montrent enclin à mener des formations et inscriptions.</p>	<p>Les agents ne montrent pas d'intérêt pour des activités de formation et d'inscription (particulièrement inquiétant si le siège social a indiqué que les agents auraient cette responsabilité).</p>
<p><b>[Observation] Observer les agents lors de l'inscription de nouveaux clients (ou demandez à un membre de votre équipe d'ouvrir un compte pour tester les procédures). Les modalités, conditions etc. sont-elles clairement expliquées aux nouveaux clients ? L'agent donne-t-il des explications claires sur les conditions de service ? L'information KYC est-elle vérifiée ? Est-ce qu'ils tiennent un registre des transactions ?</b></p>	<p>L'agent demande les informations KYC et suit la procédure d'inscription correctement.</p> <p>Les conditions générales du client sont exposées clairement et l'agent va prendre le temps d'expliquer les services à un nouveau client.</p> <p>Il peut aussi y avoir de la documentation sur place qui explique les services disponibles aux nouveaux clients.</p>	<p>L'agent demande les informations KYC et suit la procédure d'inscription correctement.</p> <p>Les conditions générales du client peuvent être vétustes ou non visibles. L'agent n'explique pas forcément le service au nouveau client.</p>	<p>L'agent ouvre un nouveau compte sans faire référence à la documentation d'identité KYC, ou même falsifie frauduleusement ce processus pour inscrire le nouveau client.</p> <p>Les conditions générales du client ne sont pas visibles et l'agent n'explique pas le service.</p>

2.3 Questions et observations de terrain sur **l'inscription de nouveaux clients** (suite)

Question / Observation	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<b>[Observation] Les agents présentent-ils clairement les informations liées aux frais ?</b>	Oui, tous les agents.	Certains agents.	Non.

2.4 Questions et observations à propos du **service client**

Question / Observation	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<b>[Observation] Essayez d'utiliser les mécanismes de service client. Fonctionnent-ils comme annoncé ?</b>	Les appels sont répondus rapidement, de multiples langues sont disponibles, l'identité est vérifiée si vous essayez d'effectuer n'importe quelle transaction. L'opérateur est bien informé au sujet de votre demande.	Les appels sont répondus relativement rapidement, l'opérateur n'est pas très bien informé au sujet du service, votre identification ne vous est pas forcément demandée ou vous pouvez procéder sans la fournir.	Les appels ne sont pas répondus rapidement ; des options limitées de langues sont disponibles ; les opérateurs ne peuvent pas répondre à vos questions ou semblent peu disposés ou incapables d'aider.

### 3. ÉVALUER LA TECHNOLOGIE DE VOTRE OPÉRATEUR (VOIR LA PARTIE 2)

Vous trouverez ci-dessous des questions liées au fonctionnement pour le siège social de l'opérateur et comment évaluer leurs réponses.

Question	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<b>Notifications SMS : Votre service peut-il configurer un message texte de telle sorte que les bénéficiaires sachent qu'un transfert vient de nous ?</b>	Le texte des SMS peut être entièrement configuré pour nommer l'ONG et le programme associé au transfert (Par exemple, « Vous venez de recevoir 500 FCFA de la part du Projet de Maternité Nakuru de Save the Children)	Seuls les SMS génériques de réception d'argent sont disponibles.	



Vous trouverez ci-dessous des questions liées au fonctionnement pour le siège social de l'opérateur et comment évaluer leurs réponses (suite).

Question	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<p><b>Souscriptions en Masse :</b> <b>Est-il possible d'effectuer des transferts vers des destinataires non-inscrits ?</b></p> <p><b>Pouvez-vous assurer la souscription en masse automatique pour les participants de notre programme ?</b></p> <p>[Voir également les sections 1.3 et 2.3 sur la capacité d'inscription sur le terrain]</p>	<p>Les bénéficiaires non-inscrits peuvent être inclus lors de transferts en masse.</p> <p>L'enregistrement automatique en masse peut être effectué (si les régulations le permettent).</p>	<p>Les bénéficiaires non-inscrits peuvent être inclus lors de transferts en masse.</p> <p>L'inscription manuelle en masse est possible (si les régulations le permettent) ou l'opérateur peut travailler avec vous sur une campagne d'inscription.</p>	<p>Seuls les bénéficiaires inscrits peuvent être inclus dans un transfert en masse.</p> <p>Les clients non-inscrits auront besoin de compléter leur inscription avant de recevoir un transfert ; il s'agit d'une procédure séparée, généralement effectuée par les agents locaux.</p> <p>L'inscription en masse automatique n'est pas possible même si les régulations le permettent.</p>
<p><b>L'Interface de Paiement :</b> <b>Vos services permettent-ils l'insertion de fichiers de données ?</b></p> <p><b>Supportez-vous l'insertion de tableaux Excel ?</b></p> <p><b>Les versements peuvent-ils être planifiés pour un horaire spécifique ? Par exemple, si nous voulons que les paiements soient effectués le samedi 21 Mai entre 10H et Midi ; est-ce que cela est possible?</b></p>	<p>Oui, l'insertion de fichiers de données est une option et l'opérateur peut fournir des exemples de formats et de documentation.</p> <p>Les versements peuvent être planifiés pour commencer à n'importe quel moment, et généralement ont une capacité de plusieurs centaines d'envoi/minute.</p>		<p>L'opérateur demande seulement des données dans le format Excel.</p> <p>L'opérateur offrira de programmer les versements, mais ne s'engage pas à un nombre particulier d'envois/minute.</p>
<p><b>Plateforme de Paiement :</b> <b>Votre système d'argent électronique (e-money) a-t-il une interface de programmation d'application (API en anglais) pour les versements en masse ?</b></p>	<p>Oui, une API est disponible, permettant aux systèmes des services informatiques des ONG (ou des regroupements) de gérer le processus de versement de masse en communiquant directement avec la plateforme de paiement de l'opérateur.</p> <p>Ces opérateurs supportent aussi d'autres méthodes pour l'envoi d'information aux participants et pour les instructions de paiement. [Voir la réponse précédente.]</p>	<p>Non, une API n'est pas disponible. D'autres options peuvent être disponibles, comme l'insertion de fichiers de données.</p> <p>L'opérateur peut partager des exemples de formats de fichiers de données.</p>	<p>Non, une API n'est pas disponible.</p> <p>L'opérateur exige que les données soient dans un tableau Excel.</p>

Vous trouverez ci-dessous des questions liées au fonctionnement pour le siège social de l'opérateur et comment évaluer leurs réponses (suite).

Question	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<p><b>Transmission de messages d'erreur :</b></p> <p><b>(1) Quelles conditions d'erreur votre système reconnaît-il ?</b></p> <p><b>(2) Quelle est la procédure pour une nouvelle tentative ?</b></p> <p><b>(3) Qu'est-ce qui se produit si :</b></p> <p><b>a) L'e-money est envoyée à un utilisateur inscrit et l'envoi échoue ?</b></p> <p><b>b) L'e-money est envoyée à un utilisateur non-inscrit et l'envoi échoue ?</b></p> <p><b>c) L'e-money est envoyée à un utilisateur non-inscrit et la durée de validité du « coupon » / « reçu » / « avoir » est dépassée avant leur remboursement ?</b></p>	<p>(1) Les conditions d'échec peuvent être partagés dans un document.</p> <p>Ces états d'échec peuvent inclure : limite de portefeuille dépassée, l'argent est transféré mais SMS non reçu (si le téléphone est éteint), et le numéro n'existe pas.</p> <p>(2) Les nouvelles tentatives auront lieu pour chaque erreur, selon les règles du système. Un rapport d'erreur et de nouvelle tentative est établi.</p> <p>(3) (a) (b) Retour automatique des fonds vers le compte de dissémination de l'ONG lors d'un échec, pour permettre leur réutilisation immédiate.</p> <p>(c) Retour automatique des fonds vers le compte de dissémination (hors frais d'envoi) à expiration de sorte que les fonds puissent être de nouveau employés.</p>	<p>(1) Les échecs classiques (voir les réponses pour Meilleure Qualité) sont reconnus.</p> <p>(2) Les échecs enregistrés peuvent être retenés, ou peuvent être seulement signalés comme échec/erreur. La documentation n'est pas forcément disponible.</p> <p>(3) (a) (b) Lors d'un échec, les fonds sont envoyés sur un compte en suspens, dans l'attente de l'investigation de l'échec/erreur.</p> <p>(c) Retour automatique des fonds vers le compte de dissémination (hors frais d'envoi) à expiration de sorte que les fonds puissent être employés de nouveau.</p>	<p>(1) Les échecs classiques (voir les réponses pour Meilleure Qualité) peuvent être reconnu mais les conditions ne sont pas documentées.</p> <p>(2) Etant donné que la procédure est manuelle, les nouvelles tentatives sont aussi manuelles et peuvent être limitées, en fonction du temps imparti. La documentation n'est pas disponible.</p> <p>(3) (a) (b) L'ONG doit coordonner un nouvel envoi avec l'opérateur, une fois que le problème a été identifié et résolu.</p> <p>(c) Retour automatique des fonds vers le compte de dissémination (hors frais d'envoi) à expiration de sorte que les fonds puissent être employés de nouveau.</p>
<p><b>Résolution d'erreur : Quelle est la procédure pour corriger des erreurs ?</b></p>	<p>Certaines erreurs (par exemple, les échecs dus aux limites) seront retenées automatiquement après une courte période.</p> <p>Vous recevrez également un rapport d'erreur et vous aurez l'opportunité de corriger les défaillances plus complexes (par ex. téléphone non disponible) avant que l'opérateur n'essaye à nouveau.</p>	<p>Vous recevrez un rapport d'erreur automatisé et vous aurez la possibilité de corriger les défaillances (par ex. téléphone indisponible, limites KYC/AML dépassées) avant que l'opérateur ne tente à nouveau.</p> <p>La nouvelle tentative sera un transfert de masse ou individuel séparé.</p>	<p>Vous recevrez un rapport d'erreur manuel et vous aurez la possibilité de corriger les défaillances (par ex. téléphone indisponible, limites KYC/AML dépassées) avant que l'opérateur ne tente à nouveau.</p> <p>La nouvelle tentative sera un transfert de masse ou individuel séparé.</p>

Vous trouverez ci-dessous des questions liées au fonctionnement pour le siège social de l'opérateur et comment évaluer leurs réponses (suite).

Question	Meilleure Qualité	Qualité Moyenne	Qualité Médiocre et Questionnable
<p><b>Capacités en matière de Rapports : (1) Puis-je voir un exemple de rapport de vérification pour vos services de transfert de masse ?</b></p> <p><i>[Note : Un opérateur dira souvent que le rapport de vérification ne peut pas être partagé, parce qu'il contient des informations confidentielles. Vous pouvez demander à voir un rapport de vérification anonyme à la place.]</i></p> <p>Voir le Guide ELAN pour l'Évaluation d'Argent Mobile et l'Établissement de Contrat pour les détails sur lesquels prêter attention dans l'exemplaire de rapport.</p> <p>Passez en revue le rapport pour déterminer s'il était généré par un système informatique (plus fiable) ou par un humain (plus propice à l'erreur). L'utilisation d'un système manuel n'exclut pas l'utilisation de cet opérateur, mais cela vous permettra de prendre en considération comment mesurer et veiller au succès, spécialement maintenant que vous avez identifié les facteurs de risque.</p> <p><b>(2) Le rapport d'audit peut-il préciser si le destinataire a fait un retrait ?</b></p>	<p>(1) Fournit un rapport de vérification complet réalisé par un système automatisé (Uniformité de la présentation, indication temporelle, etc.)</p> <p>(2) le rapport de vérification peut montrer les informations de retrait des bénéficiaires (signe d'un système sophistiqué).</p>	<p>(1) l'opérateur est en mesure de vous présenter un exemple d'un rapport de vérification qui montre les transactions réussies, les transactions échouées, des tentatives, et des raisons d'échec.</p> <p>Le rapport de vérification a été créé automatiquement et semble être généré par système informatique (Uniformité de la présentation, indication temporelle, etc.)</p> <p>(2) Le rapport de vérification ne montre pas les activités de retrait des bénéficiaires.</p> <p><i>[Note : S'il est difficile pour vous de déterminer si un rapport a été généré par un système informatique ou par un humain, comparer deux rapports de vérification réalisés à des moments différents peut souvent révéler des différences de présentation suggérant que le rapport de vérification a été réalisé par un humain.]</i></p>	<p>(1) l'opérateur ne peut pas vous présenter un exemple de rapport de vérification ; le rapport de vérification fourni est manuscrit ; ou le rapport de vérification n'est pas automatisé (Signes de création humaine tels qu'une mise en page erratique, des fautes d'orthographe, etc.)</p> <p>(2) Le rapport de vérification ne montre pas les activités de retrait des bénéficiaires.</p>
<p><b>Interopérabilité : Offrez-vous une interopérabilité avec d'autres fournisseurs d'argent mobile ? [Si oui] lesquels ?</b></p>	<p>Les opérateurs qui offrent l'interopérabilité démontreront comment ils peuvent transférer des fonds entre les réseaux. Vos destinataires pouvant déjà être sur le réseau d'un autre opérateur, ceci réduira souvent le besoin d'inscription.</p> <p><i>[Note : quand des transferts sont envoyés vers le réseau d'un autre opérateur, l'opérateur d'envoi ne peut pas être tenu responsable pour la disponibilité de liquidités des agents de l'autre réseau.]</i></p>	<p>La plupart des opérateurs n'offrent pas un service interopérable et se référeront à leur service d'« envoi aux non-inscrits ». (Voir la partie 2 du Guide ELAN pour l'Évaluation d'Argent Mobile et l'Établissement de Contrat.)</p> <p>Les fonds envoyés à un client non-inscrit seront maintenus en attente de la réception par le destinataire. Après un certain temps, toute somme non récupérée sera renvoyée à l'ONG et la transaction sera indiquée « Non envoyée ».</p>	