

Coupons

Guide pratique des
transferts monétaires en
situations d'urgence



CaLP

The Cash Learning
Partnership

Au sommaire de ce guide :

Conditions préalables	3
Description de la methode de paiement	4
Caracteristiques des coupons	5
Avantages et inconnients	7
Conseils pratiques	10
Exemples d'application de cette methode de paiement	13
Alternatives a cette methode de paiement	14
Suggestions de lecture et informations détaillées	14

Conditions préalables

- Il doit exister un nombre suffisamment important de commerçants locaux de manière à ce qu'ils soient facilement accessibles, qu'il n'y ait pas de sur-affluence sur chaque commerce, et que le risque de situation monopolistique soit réduit.
- Les stands doivent être aisément accessibles et leur accès doit être sécurisé, en particulier pour les groupes vulnérables.
- Les stands doivent disposer de la gamme de produits requis. Dans le cas contraire, les produits doivent pouvoir leur être livrés rapidement et facilement. De même, les prestataires de services (par ex. : des meuniers ou des vétérinaires) doivent être disponibles pour fournir les services requis dans le cadre du programme.
- Les commerçants locaux doivent être en mesure de satisfaire à la hausse des ventes et aux éventuels besoins de trésorerie.
- Les commerçants locaux doivent accepter de participer au programme selon les conditions générales convenues. Par ex. : les normes de qualité et/ou le prix, les exigences en termes de redevabilité, ou la présence de personnel et de volontaires pour assurer la surveillance.
- Les commerçants locaux doivent être fiables et doivent continuer à exercer dans les situations d'urgence.
- Il doit exister un moyen de paiement des commerçants sécurisé et fiable.
- Les coupons doivent être acceptés par les autorités locales, la population et les autres parties prenantes.
- Il n'est pas nécessaire de présenter un document d'identification officiel.

Description de la méthode de paiement

Un coupon est un document papier, un bon ou une carte électronique qui peut être échangé contre une quantité ou une valeur définie de produits ou de services. Les coupons sont généralement des « **bons contre argent** » à la valeur monétaire définie (par ex. : 15 \$), ou des **coupons de provisions** qui permettent d'acheter des produits ou des services (par ex. 5 kg de maïs, ou la mouture de 5 kg de maïs). Ils peuvent être échangés dans des boutiques ou chez des prestataires de services prédéfinis. De même, une foire (par ex. une foire de semences ou une foire au bétail) peut-être organisée. Les bons d'achat ont contribué à améliorer l'accès à la nourriture, aux semences, au bétail et autres articles non alimentaires.

L'agence ou la société qui émet les bons reprend les bons d'achat remis par les commerçants contre une somme d'argent convenue. Les bons d'achat peuvent avoir une validité de plusieurs mois, ou simplement être valides un jour précis de l'année.

En cas d'inflation, le risque est transféré de l'organisation au commerçant/prestataire de services tandis que l'organisation supporte le risque d'inflation lié aux coupons de provisions. Dans un environnement qui connaît une inflation élevée ou encore dans un environnement où existe le risque d'une soudaine hausse des prix, un coupon valant pour une quantité de produits déterminée peut comporter un avantage sur une valeur monétaire fixe.

Caractéristiques des coupons

Création d'une base de données	Une base de données au format papier ou au format électronique peut être utilisée. Si une installation rapide est nécessaire, alors une base de données sur format papier peut être utilisée. Toutefois, cela rend le contrôle de la duplication des chèques plus complexe.
Méthode d'identification et d'authentification	<p>Les bénéficiaires n'ont pas besoin de présenter une pièce d'identité officielle (comme une carte d'identité) pour recevoir un coupon. Toutefois, la présentation d'une identification quelconque est recommandée afin de garantir le fait que les bénéficiaires répondent aux critères de ciblage et pour éviter un double enregistrement. Les bénéficiaires peuvent être contrôlés au regard d'une base de données (par ex. : une liste des foyers fournie par l'administration du village) ou être identifiés par un dirigeant de communauté.</p> <p>Il peut y avoir si besoin est une authentification au niveau de la boutique en utilisant une carte d'identité délivrée par les ONG ou une identification par un dirigeant de communauté. Les coupons doivent aussi être authentifiés en vérifiant leur numéro de série ou à l'aide de tout autre moyen.</p>
Monnaie	Coupons
Point de paiement	Les coupons sont distribués à un point de distribution convenu. Par ex. : un village, un camp, un organisme de remise ou le guichet d'une banque. Les coupons peuvent être échangés dans une boutique, chez un prestataire de services ou lors d'une foire.

Déclarations et rapprochements bancaires	Les déclarations et le rapprochement sont aisés si une base de données électronique est utilisée (comme un fichier Excel). Les boutiques/prestataires de services reçoivent un registre où ils enregistrent les coupons. Les données recueillies peuvent porter sur la catégorie du produit acheté et son prix. Une quantité d'informations minimum doit être enregistrée afin de limiter la charge administrative. Les informations provenant des registres au format papier sont alors saisies dans la base de données et font l'objet d'un rapprochement par rapport aux documents de facturation du commerçant.
Promotion, formation, communication, soutien au client	Une brève session d'information réunissant les bénéficiaires est nécessaire pour leur expliquer ce à quoi sert le coupon, quelle est sa valeur, comment l'utiliser et où se situe le commerce. Des imprimés qui comportent les noms et adresses des boutiques/services doivent être mis à disposition. Le cas échéant, les boutiques/prestataires de services doivent disposer d'enseignes ou de banderoles pour faciliter l'identification. S'il existe des prix convenus ou des normes de qualité, l'information doit être communiquée aux marchands et aux acheteurs avant le début de la foire, et être affichés sur le site de la foire.

Avantages et inconvénients

	Avantages	Inconvénients
Calendrier, préparation à intervenir et partenariat	Le système des coupons est plutôt rapide à installer et à faire fonctionner en cas d'urgence s'il existe des coupons imprimés et si les accords de principe avec les marchands locaux sont déjà en place. Le système des coupons peut être plus rapide que les processus d'approvisionnement.	S'il n'existe pas d'accord préalable ou de coupons imprimés, les coupons demanderont plus de temps de mise en œuvre que l'argent en espèces ou les chèques (payables ou à ordre). Si les bénéficiaires et les commerçants ne sont pas familiers de l'utilisation des coupons, ils peuvent hésiter à participer, ce qui requiert une négociation en temps opportun.
Échelle, flexibilité et résilience	Peut fonctionner à grande échelle. Les niveaux de paiement ou les produits peuvent varier lorsque de nouveaux coupons sont imprimés. Possibilité de continuer à fournir des produits et des services tant que les boutiques et les prestataires de services sont en activité. Les bons de provisions garantissent aux bénéficiaires de recevoir la quantité requise de produits en cas de fluctuations de prix.	L'échelle est limitée par le nombre de commerçants désireux de participer au programme. À la différence des opérations bancaires par téléphone ou des cartes bancaires, les coupons doivent être distribués à chaque échéance.

	Avantages	Inconvénients
Coûts	Il s'agit souvent d'une méthode de paiement à faible coût, puisqu'aucun équipement n'est requis et qu'il n'y a pas de frais (tels que des commissions bancaires).	Si des paiements répétés sont requis, il existe un coût (temps et argent) lié aux distributions répétées de coupons.
Groupes vulnérables	Il n'est pas nécessaire d'être alphabétisé ou d'avoir des notions de calcul pour utiliser un coupon. Aucune forme d'identification officielle n'est requise, par conséquent cette solution est moins susceptible d'exclure des groupes tels que les enfants, les femmes ou les personnes âgées. Les points de paiement et les stands peuvent être installés à proximité des bénéficiaires, contribuant au fait que les femmes, les personnes âgées et les malades chroniques puissent recevoir le paiement sans avoir besoin d'être assistés.	Certains bénéficiaires peuvent éprouver des difficultés à comprendre le système des coupons.
Milieu urbain / milieu rural	Les points de paiement peuvent être établis dans des contextes urbains ou ruraux. Les boutiques situées en milieux rural et urbain peuvent participer au programme.	Il est probable qu'il y ait une gamme plus importante de boutiques dans les centres urbains.

	Avantages	Inconvénients
Autres	<p>Peut lier l'aide humanitaire à certains produits afin de promouvoir des comportements (par ex. : consommation d'aliments frais) ou des objectifs (par ex. : un logement).</p> <p>Moins risqué que le transport d'argent ou de produits.</p> <p>Il est relativement aisé de suivre l'utilisation des coupons, et de savoir par qui, où et quand ils sont échangés.</p>	<p>Moins de choix pour les bénéficiaires par rapport à l'argent en espèces. Les bénéficiaires peuvent avoir d'autres priorités (comme le remboursement de dettes) qui sont difficiles à traiter à l'aide des coupons.</p> <p>Risque de falsification des coupons.</p> <p>Risque que certaines organisations deviennent très familières de l'utilisation de coupons plutôt que d'autres modalités de transfert monétaire.</p>

Conseils pratiques

- Une intervention fondée sur des coupons peut servir à satisfaire des besoins urgents, dans la mesure où ce qui est nécessaire est disponible sur les marchés locaux.
- Menez une évaluation rapide des boutiques locales pour déterminer leur capacité à fournir ces services à plus grande échelle. Par ex. : Combien de clients servent-elles habituellement au quotidien ? Quel est le chiffre d'affaires d'une semaine d'activité normale ? Quelle quantité de produits est normalement disponible en réserve et quelle est la nature de la gamme ? Quelle est la capacité à développer ces services à plus grande échelle ? D'où proviennent les produits et quel est le délai de préparation pour constituer des provisions de marchandises ?
- Si nécessaire, tissez des liens de confiance avec les commerçants en les approchant par l'intermédiaire du personnel local et de partenaires qui bénéficient d'une bonne réputation.
- Si nécessaire, envisagez de procurer un capital de départ aux commerçants, en particulier s'ils ont été touchés par la catastrophe. Ceci leur permettra de reconstruire leurs boutiques et de reconstituer leurs réserves, au besoin.
- Veillez à ce que les relations avec les commerçants locaux soient entretenues. Plusieurs conseils sur la façon de travailler avec les commerçants locaux :
 - organisez une session d'information avec les commerçants pour clarifier les conditions générales. Si nécessaire, fournissez une formation relative aux exigences (par ex. : saisie dans les registres et les formulaires qui doivent être complétés pour permettre un paiement rapide).
 - convenez de la fréquence avec laquelle les commerçants seront payés. Des paiements fréquents contribueront à aider les commerçants à gérer leur trésorerie. Organisez-vous avec les commerçants pour assurer un paiement en temps utile. Ainsi, s'ils doivent se faire payer par chèque barré, ils voudront peut-être ouvrir un compte bancaire dans la même banque pour que le chèque soit traité plus rapidement.

- convenez de la qualité attendue pour les produits et les services. Convenez du prix des produits et des services pour les coupons de provisions. Le cas échéant, convenez de la gamme de prix ou de plafonds pour les coupons contre argent.
 - soulignez clairement les sanctions prévues en cas de mauvaise qualité des produits ou des services, ou dans l'hypothèse de manœuvres visant à réaliser des profits de manière opportuniste, ou encore en cas de plaintes pour falsification de coupons. Ces sanctions pourront aller jusqu'à l'exclusion du programme.
 - signez un contrat avec les commerçants, qui comprenne des informations sur les conditions générales convenues.
 - échelonnez les distributions sur plusieurs jours afin que les boutiques et/ou les prestataires de services ne soient pas débordés.
 - le cas échéant, prévoyez du personnel et des volontaires au niveau de la boutique pour contribuer au contrôle de la foule.
 - le cas échéant, prévoyez des « boutiques temporaires » supplémentaires, situées à proximité des bénéficiaires.
- un numéro de série doit être imprimé sur les coupons afin d'éviter tout détournement ou toute falsification. De même, un coupon peut comporter une étiquette de sécurité électronique plus élaborée. Les coupons doivent être imprimés sur du papier de bonne qualité et doivent comporter des informations telles que la période de validité, la valeur, la liste des produits concernés, le nom de la/des boutique(s), etc. Utilisez des codes de couleurs sur les coupons, pour aider les personnes analphabètes à les utiliser. Les coupons doivent être conservés en lieu sûr, de préférence dans un coffre-fort ou une caisse fermée à clé.

- mettez en place les mécanismes de redevabilité appropriés. Ceci comprend notamment :
 - de prévoir la présence de représentants de la population ou de volontaires pour contrôler la qualité et le prix des produits et services dans les boutiques/chez les prestataires de services, et pour déclarer d'éventuels problèmes.
 - l'organisation de réunions de retour d'information régulières réunissant les commerçants locaux et les représentants de la population pour aborder tout problème lié à la qualité des produits, etc.
 - la mise en place de lignes directes ou de boîtes pour recueillir les commentaires.
- travaillez en étroite collaboration avec l'équipe des finances pour garantir le fait que les commerçants locaux sont payés en temps opportun, afin de réduire les taux d'abandon des commerçants participant.
- utilisez un système de suivi des coupons qui ne soit pas administrativement trop lourd à gérer. Seules les procédures importantes et nécessaires doivent être mises en place, et seule l'information strictement requise doit être recueillie. Certains commerçants peuvent être peu ou pas alphabétisés, ce qui signifie que le fait de devoir remplir des registres détaillés peut représenter une barrière à leur participation. Alimentez en ressources et de manière appropriée le système de suivi à l'aide du personnel nécessaire (par ex. : du personnel financier et du personnel de saisie des données) et avec d'autres ressources (par ex. : des ordinateurs).
- le cas échéant, attribuez les coupons à une boutique/un prestataire de services définis au préalable pour contribuer au suivi et à la surveillance. Toutefois, le fait de permettre aux bénéficiaires de choisir leur boutique/prestataire de services peut contribuer à promouvoir la concurrence et à améliorer la qualité.
- pensez à utiliser des coupons de provisions plutôt que des coupons contre argent en cas de volatilité des prix.

- dans certains pays, une autorisation est requise de la part de l'autorité locale ou du gouvernement pour utiliser des coupons. Vérifiez que cette autorisation est nécessaire dans le cadre des plans de préparation aux situations d'urgence.
- même si les transferts monétaires directs sont évités par le biais des coupons, des mesures de sécurité de base doivent exister et les risques liés à la sécurité doivent être réduits pour éviter de mettre en danger les vies et la sécurité du personnel et des bénéficiaires du projet.
- la catégorie de coupons à sélectionner dépend de la gravité de la situation, des objectifs du projet et de l'existence ou non d'une aide fournie par d'autres agences. Les coupons d'aide et les coupons en échange de travail sont souvent combinés.

Exemples d'application de cette méthode de paiement

- Action contre la faim/ACF International a utilisé des coupons valables contre des produits frais pour contribuer à la diminution de la malnutrition grave chez les enfants âgés de moins de cinq ans dans la région de Garissa, au Kenya (notamment dans le camp de réfugiés de Dadaab). Le programme a fourni des coupons à 52 900 foyers où vivaient des enfants malnutris, pour l'achat de légumes et de fruits frais, de lait et d'œufs disponibles sur le marché local.
- Oxfam GB a distribué des coupons contre argent à 14 000 foyers bénéficiaires au cours de la première phase de l'intervention dans le cadre des inondations de 2010 au Pakistan, dans la province de Khyber Pakhtunkhwa. Environ 25 commerçants participaient au programme. Celui-ci a demandé une semaine de mise en place, avec quelques commerçants seulement participant au début. De nouveaux commerçants ont rejoint le programme après avoir observé son fonctionnement, et leur confiance s'est renforcée.
- Le programme de coupons valables contre des denrées alimentaires d'Oxfam et du PAM à Gaza visait 2 350 foyers résidant dans des centres urbains. Quatre coupons contre argent hebdomadaires étaient fournis aux bénéficiaires pour chaque mois. Puisqu'un objectif du programme consistait à améliorer l'état de nutrition, les dépenses effectuées à l'aide des coupons étaient limitées à la nourriture, à savoir : le fromage, le lait, le yaourt, le lebane, l'huile végétale, le riz, les légumes secs et la farine.

Alternatives à cette méthode de paiement

- Aide directe en espèces ou chèques.

Suggestions de lecture et informations détaillées

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

Harvey, P. et Bailey, S. (2011) *Revue de bonnes pratiques n°11 : Programme de transfert monétaire dans les situations d'urgence (ODI/CaLP)*

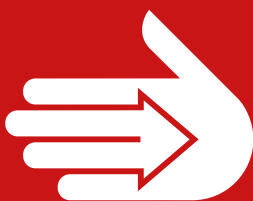
CICR/IFRC (2007) *Lignes directrices sur les programmes de transferts monétaires (CICR/IFRC), Section A. Point 7*

Le Projet Sphère (2011) *La charte humanitaire et les standards minimums de l'intervention humanitaire.*

Le Cash Learning Partnership (CaLP) a pour objectif de promouvoir une utilisation efficace et appropriée des transferts monétaires en situation d'urgence.

Résultant de la volonté de rassembler les leçons tirées des programmes de réponse d'urgence au tsunami en 2005, le CaLP rassemble aujourd'hui Oxfam GB, la Croix-Rouge Britannique, Save the Children, Norwegian Refugee Council et Action contre la Faim / ACF International. Les 5 organisations qui composent le comité directeur se sont réunies pour soutenir le renforcement des capacités, la recherche et le partage d'expériences et de connaissances sur les transferts monétaires.

Pour plus d'informations, consultez: www.cashlearning.org



CaLP

The Cash Learning
Partnership