

Transfert monétaire par l'intermédiaire de commerçants

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 méthode de paiement	4
Caractéristiques du transfert monétaire par l'intermédiaire de commerçants	4
Avantages et inconvénients	6
Conseils pratiques	8
Exemples d'application de cette méthode de paiement	10
Alternatives à cette méthode de paiement	10
Suggestions de lecture et informations détaillées	10

Conditions préalables

- Le nombre de commerçants en activité doit être adapté au nombre de bénéficiaires.
- Les commerçants locaux doivent être fiables et doivent poursuivre leurs activités en situations d'urgence.
- Les commerçants sélectionnés doivent offrir un accès facile et sécurisé aux bénéficiaires, en particulier aux plus vulnérables.
- Les commerçants sélectionnés doivent être acceptés par la population ciblée.
- Les commerçants locaux doivent accepter de participer au programme selon les conditions générales convenues.
- Les commerçants doivent être en mesure de gérer un flux de trésorerie supplémentaire.
- Les commerçants doivent avoir accès au système bancaire ou à tout autre moyen transparent permettant de leur transférer de l'argent.

Description de la méthode de paiement

Dans de nombreuses régions reculées où il n'existe pas de services bancaires ou d'autres choix pour le transfert monétaire, l'argent peut être distribué directement aux bénéficiaires par l'intermédiaire de commerçants locaux.

L'agence d'aide humanitaire négocie le transfert monétaire aux commerçants qui travaillent dans la zone ciblée. Les bénéficiaires peuvent obtenir leur argent auprès de points de vente spécifiques ; il s'agit habituellement d'un petit kiosque ou d'une petite boutique. Les commerçants recueillent les informations nécessaires à la vérification et effectuent un rapprochement de leurs registres avec les registres de transfert de l'agence.

Caractéristiques du transfert monétaire par l'intermédiaire de commerçants

Éléments du processus de paiement	Caractéristiques du transfert monétaire par l'intermédiaire de commerçants
Création d'une base de données	La base de données utilisée peut être au format papier ou au format électronique. Si une mise en place rapide est nécessaire, alors une base de données au format papier peut être utilisée ; cependant, cela rend la vérification d'un éventuel doublon ou d'une fraude plus complexe.
Méthode d'identification et d'authentification	Les bénéficiaires n'ont pas besoin d'identification officielle (comme une carte d'identité) pour recevoir les paiements. Toutefois, une certaine forme d'identification et d'authentification est requise pour veiller à ce que le transfert aux bénéficiaires ne fasse pas l'objet de doublons. Les commerçants participants devront présenter une identification.
Monnaie	Argent en espèces
Point de paiement	Boutique de commerçants existants.

Éléments du processus de paiement	Caractéristiques du transfert monétaire par l'intermédiaire de commerçants
Déclarations et rapprochements bancaires	<p>Les déclarations et le rapprochement sont faciles si une base de données électronique est utilisée (par exemple, un fichier Excel). Les boutiques/prestataires de services reçoivent un registre où ils enregistrent le paiement d'argent liquide. L'information provenant des registres en papier est alors saisie dans la base de données et fera l'objet d'un rapprochement avec les documents de facturation du commerçant.</p>
Promotion, formation, communication, soutien au bénéficiaire	<p>Des sessions d'information initiales avec les bénéficiaires sont nécessaires, et une formation élémentaire doit être dispensée aux commerçants afin de leur indiquer comment remplir les formulaires de déclaration et de rapprochement.</p> <p>Les commerçants doivent être identifiés avec une affiche et la liste des commerçants participants doit être disponible au sein de la population.</p> <p>Un mécanisme d'arbitrage doit être accessible aux bénéficiaires comme aux commerçants, et des informations concernant la façon et le moment pertinents pour utiliser ce mécanisme d'arbitrage doivent être fournies.</p>

Avantages et inconvénients

	Avantages	Inconvénients
Calendrier, préparation et partenariats	<p>Relativement rapide à mettre en place, en particulier dans les régions où les systèmes financiers sont peu disponibles.</p> <p>Le fait de signer des accords préalables avec les commerçants peut accélérer le processus.</p> <p>Les agences évitent de transporter de grandes sommes d'argent.</p>	<p>Le fait de traiter avec plusieurs commerçants peut impliquer des coûts élevés en termes de gestion et de temps.</p> <p>Il peut être difficile d'évaluer les fonds disponibles chez les commerçants.</p>
Échelle, flexibilité et résilience	<p>Peut être mis en œuvre à grande échelle si suffisamment de commerçants sont disponibles et disposent d'une trésorerie suffisante.</p> <p>Peut se développer si les marchés locaux fonctionnent et s'il existe une méthode de transfert monétaire vers les commerçants.</p> <p>Peut augmenter la capacité des commerçants, stimuler les marchés locaux et augmenter leur trésorerie.</p> <p>Très flexible, puisqu'aucune infrastructure financière n'est nécessaire : les petits commerçants exerçant tout type d'activité peuvent participer.</p> <p>Permet de créer des liens durables entre bénéficiaires et commerçants locaux.</p>	<p>L'échelle du projet est limitée par le nombre de commerçants impliqués et par leur niveau de trésorerie.</p> <p>Les inconvénients peuvent être liés au système de paiement utilisé avec les commerçants (par ex. : coupons, argent liquide).</p> <p>Difficile à mettre en œuvre dans des contextes peu sécurisés si les commerçants ne jouent pas leur rôle ou ne sont pas fiables.</p>

	Avantages	Inconvénients
Coûts	<p>Très rentable, puisque les commerçants sont déjà en place et aucun système supplémentaire n'est requis.</p> <p>Frais de service potentiellement plus faibles que ceux d'autres prestataires de services financiers.</p>	<p>Le fait de gérer plusieurs commerçants peut représenter des frais de gestion et peut être astreignant pour l'agence humanitaire.</p> <p>Coûts de formation et de suivi d'accords multiples potentiellement élevés.</p>
Groupes vulnérables	<p>La plupart des personnes connaissent déjà cette méthode de paiement et peuvent avoir accès aux boutiques.</p> <p>Aucune connaissance préalable ou formation à l'utilisation des technologies n'est requise.</p> <p>Aucun formulaire d'identification officielle n'est requis.</p>	<p>Des notions élémentaires de calcul et l'habitude d'utiliser de l'argent sont nécessaires.</p> <p>Confère aux commerçants un certain pouvoir et peut favoriser certains groupes ou entraîner certaines pratiques coercitives ; des barrières sociales peuvent rendre les commerçants moins réactifs aux demandes des personnes ou des groupes vulnérables.</p> <p>Les boutiques ne sont pas toujours facilement accessibles aux plus vulnérables (par ex. : les personnes âgées, les personnes handicapées).</p>
Milieu urbain / milieu rural	<p>Peut être utilisé dans toute sorte de contexte.</p> <p>Il peut s'agir d'une excellente solution dans les zones urbaines, par exemple lorsque les groupes cibles rencontrent des barrières pour accéder aux mécanismes financiers formels (par ex. : en raison d'absence de carte nationale d'identité).</p>	<p>Dans les régions reculées, le nombre de bénéficiaires est limité par la disponibilité des commerçants et leur capacité à gérer une trésorerie.</p>

Conseils pratiques

- Impliquez le personnel du service financier dès le début du programme pour veiller à ce qu'un système de paiement des commerçants réaliste et soit mis en place dans délais raisonnables, et afin que le rapprochement des paiements réponde aux exigences.
- Menez une évaluation rapide des commerçants locaux pour évaluer leur capacité à faire face à un surcroît d'activité (par ex. : combien de personnes sont habituellement servies chaque jour ? quel est leur chiffre d'affaires hebdomadaire habituel ?).
- Sélectionnez des commerçants en suivant un processus transparent au sein de la population pour veiller à ce que les commerçants sélectionnés soient acceptés et accessibles aux bénéficiaires.
- Faites appel aux commerçants qui sont les plus proches du lieu de résidence des bénéficiaires.
- Les commerçants doivent recevoir une formation, en particulier pour compléter les registres requis, et sur le niveau de prestation de services aux bénéficiaires attendu.
- Des séances d'information seront nécessaires pour expliquer des notions élémentaires aux bénéficiaires telles que l'objectif, le temps et le lieu de réception ainsi que le montant du transfert. Le cas échéant, des informations complémentaires concernant les paiements échelonnés, etc. devront être fournies.
- Veillez à entretenir les relations avec les commerçants. Plusieurs conseils sur la façon de travailler avec les commerçants :
 - Organisez une séance d'information avec les commerçants pour clarifier les conditions générales. Le cas échéant, fournissez une formation relative aux exigences (par ex. : saisie dans les registres et sur les formulaires qui doivent être complétés pour permettre un paiement rapide).

- Mettez-vous d'accord avec les commerçants sur la fréquence des paiements et établissez des contrats avec des commerçants/des banques pour garantir un paiement en temps opportun. Des paiements fréquents contribueront à aider les commerçants à gérer leur trésorerie.
- Établissez avec les commerçants des contrats soulignant la façon dont les transferts fonctionneront.
- Prévoyez une formation dédiée aux exigences administratives (par ex. concernant l'enregistrement des échanges et la façon de compléter les formulaires de rapprochement).
- Échelonnez la distribution aux bénéficiaires de sorte que les commerçants ne soient pas débordés.
- Envisagez de fournir une avance aux plus petits commerçants si leur trésorerie ne leur permet pas de participer au programme. Celle-ci peut être remboursée petit à petit pendant le reste du programme.
- Mettez en place les mécanismes comptables appropriés. Ceci comprend notamment de :
 - Organisez des réunions régulières pour obtenir un retour d'information entre les commerçants locaux et les représentants de la population pour répondre aux éventuels problèmes.
 - Effectuez des visites de suivi ou employez des volontaires issus de la population ou encore des partenaires locaux pour effectuer des contrôles aléatoires.
 - Désignez un membre de confiance dans la population pour servir de point central pour enregistrer et transmettre les griefs émanant des bénéficiaires ou des commerçants.

Exemples d'application de cette méthode de paiement

En réponse à la crise alimentaire intervenue au Kenya en 2011, Oxfam GB a effectué des transferts monétaires sans condition aux bénéficiaires vivant dans la région de Turkana. En raison du caractère reculé de cette zone et du manque de connexions au réseau de téléphonie mobile ou au système bancaire classique, Oxfam a décidé d'effectuer les transferts monétaires par l'intermédiaire de commerçants locaux.

Les commerçants ont été sélectionnés sur la base de plusieurs critères, notamment sur recommandation des bénéficiaires. Oxfam leur a fourni une formation initiale et a établi des contrats avec chaque commerçant avant de transférer l'argent vers leurs comptes bancaires. 50 % de la somme d'argent a été payée aux commerçants par avance, et le solde augmenté de 2 % (pour les frais de transport et les frais bancaires) a été versé lors de la vérification des registres de déboursement. Les bénéficiaires ont été invités à retirer leur argent auprès d'un commerçant particulier, et leur identité a pu être vérifiées sur présentation d'une carte d'identité ou en leur posant 3 questions.

Oxfam a également versé de petits dons aux commerçants pour leur permettre de reconstituer leurs réserves et pour stimuler le commerce local. Ceci fut également accompagné d'une formation de soutien à leur activité.

Alternatives à cette méthode de paiement

- Aide directe en espèces.
- Coupons et foires aux coupons.

Suggestions de lecture et informations détaillées

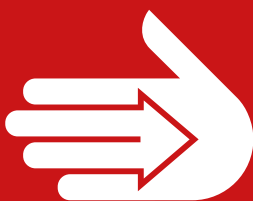
CaLP (2010) *Delivering Money: Cash Transfer Mechanisms in Emergencies*

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

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