

Transfert monétaire par le biais de cartes

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 des cartes	5
Avantages et inconvénients	7
Conseils pratiques	11
Exemples d'application de cette méthode de paiement	12
Alternatives à cette méthode de paiement	13
Suggestions de lecture et informations détaillées	13

Conditions préalables

- Un fournisseur local de cartes/ de comptes (une banque ou un autre prestataire de services financiers) doivent être disponibles.
- Une infrastructure qui permette de lire et d'authentifier la carte, et qui puisse débiter/créditer des paiements depuis/sur la carte doit être disponible. Ceci comprend notamment des distributeurs automatiques et des terminaux de points de vente chez les commerçants.
- Des dispositifs de points de vente ou des distributeurs automatiques à des emplacements ou dans des boutiques accessibles aux bénéficiaires et adaptées aux besoins des objectifs du programme doivent être disponibles.
- Pour la plupart des dispositifs, une connectivité (au téléphone ou à internet) est habituellement requise, même s'il existe des exceptions.
- Selon le fournisseur de cartes et le dispositif mis en place, une identification formelle peut être requise.

Description de la méthode de paiement

Les cartes (à puce ou bande magnétique) sont de plus en plus utilisées par les agences d'aide humanitaire pour distribuer de l'argent ou pour permettre à la population d'acheter des marchandises. Les cartes sont un outil tout à fait flexible qui peut être utilisé de diverses manières, qu'il s'agisse de cartes pré-chargées dont les crédits ne peuvent être échangés que contre des produits déterminés et auprès de magasins spécifiques, ou de cartes qui peuvent être utilisées pour retirer des espèces auprès d'un prestataire de services.

Les cartes peuvent être utilisées pour retirer de l'argent, acheter directement des produits, ou les deux à la fois par le biais de terminaux situés sur les points de vente. Les terminaux de points de vente peuvent être fixes (par exemple des guichets automatiques) ou portables. Ils peuvent également fonctionner à l'aide de batteries ou être chargés à l'aide de panneaux solaire, ce qui permet de rendre cette technologie toujours plus accessible, même dans les régions les plus reculées.

En règle générale, les agences d'aide humanitaire font appel à un prestataire de services financiers local (le plus souvent, une banque) pour émettre les cartes. Si les cartes sont utilisées chez des commerçants, l'agence transfère les fonds à la banque, qui fait ensuite le rapprochement des paiements et rembourse directement les commerçants.

Deux principaux types de cartes sont utilisés : les cartes à bande magnétique et les cartes à puce. Celles-ci peuvent être associées au compte bancaire d'une agence, à un compte bancaire particulier ou elles peuvent exister indépendamment d'un compte bancaire comme une forme de « porte-monnaie électronique ».

Les **cartes à bande magnétique** sont des cartes en plastique qui comportent une bande magnétique au dos. Elles peuvent être lues sur le terminal de point de vente ou utilisées auprès des guichets automatiques. Elles requièrent une connexion au réseau téléphonique ou à internet pour accéder aux données du compte afin de vérifier le solde du compte et d'autoriser la transaction. Les cartes à bande magnétique ne requièrent pas de méthode électronique pour vérifier l'identité des bénéficiaires, et elles peuvent être authentifiées grâce à une photographie ou une signature, même si elles peuvent aussi être protégées à l'aide d'un numéro d'identification personnel individuel (PIN).

Les **cartes à puce** sont des cartes en plastique qui contiennent une puce. La puce contient les données qui permettent de vérifier l'identité des bénéficiaires (ce qui peut comprendre des données biométriques) ainsi que le solde de la carte ou du compte. Puisque l'information est contenue dans la puce, les cartes à puce ne nécessitent pas de connexion téléphonique ou à internet. Toutefois, si plusieurs versements sont prévus, une connexion est requise pour alimenter (créditer) les cartes. Les cartes à puce sont généralement authentifiées numériquement par un code PIN ou une empreinte digitale, et aucun autre type d'authentification n'est requis.

Caractéristiques des cartes »

Création de base de données	Une base de données électronique des bénéficiaires est généralement associée aux cartes. Les registres d'opérations peuvent être générés automatiquement par le fournisseur de la carte en liaison avec cette base de données. Un registre des emplacements de distribution d'argent (distributeurs automatiques, terminaux de points de vente) doit également être prévu.
Méthode d'identification et d'authentification	Une pièce d'identité officielle est requise si les cartes sont liées aux comptes bancaires individuels des bénéficiaires. Si les cartes émises sont des cartes prépayées ou des sous-comptes du compte de l'agence, les bénéficiaires n'ont pas besoin de présenter une pièce d'identité officielle. Selon le type de carte et le niveau de sécurité indiqué, les bénéficiaires peuvent être authentifiés par leur signature, une photographie, un code PIN, une empreinte digitale ou une combinaison.
Monnaie	Argent ou produits.
Point de paiement	Terminal de point de vente ou distributeur automatique. Certaines cartes peuvent être lues par n'importe quel guichet, tandis que d'autres ne peuvent être utilisées qu'auprès de guichets connectés à l'émetteur de la carte. Les cartes à bande magnétique requièrent une connexion téléphonique/internet, tandis que les cartes à puce fonctionnent sans connexion.

Déclarations et rapprochements bancaires	Les opérations sont enregistrées automatiquement par les lecteurs de carte et l'information requise est introduite dans la base de données, ce qui fournit les données nécessaires pour les rapprochements.
Promotion, formation, communication, soutien au bénéficiaire	<p>Les boutiques ou les prestataires de services doivent disposer d'une infrastructure pouvant être utilisée avec la carte. Les commerçants doivent, au besoin, recevoir une formation à l'utilisation des terminaux de points de vente. Les autres éléments clé à communiquer aux banques, magasins ou commerçants comprennent notamment : le niveau attendu de service aux bénéficiaires, les mesures de prévention de la fraude, les temps d'attente attendus et les mesures de contrôle de la foule.</p> <p>Les bénéficiaires doivent recevoir une formation à l'utilisation des cartes et des informations concernant les emplacements où elles peuvent être utilisées ; ils doivent être informés sur la nécessité d'éviter d'endommager la carte et d'assurer la confidentialité du code PIN (le cas échéant), l'objet de la carte, sans oublier les éventuelles restrictions sur les achats, le montant du transfert, et comment obtenir de l'aide s'ils rencontrent des problèmes pour utiliser la carte.</p> <p>En ce qui concerne les cartes qui ne requièrent pas de PIN, s'il n'y a pas d'autre vérification d'identité au point d'utilisation, des personnes tierces pourraient avoir accès à l'argent déposé sur une carte perdue ou volée. Ces cartes doivent par conséquent être traitées avec le même soin que s'il s'agissait d'argent liquide pour garantir leur sécurité.</p> <p>Un mécanisme d'arbitrage pertinent doit être mis en place, accessible et communiqué aux bénéficiaires et aux commerçants.</p>

Avantages et inconvénients

	Avantages	Inconvénients
Calendrier, préparation et partenariat	<p>Relativement rapide à mettre en place, en particulier si des accords avec les prestataires de services financiers sont prédéfinis, les terminaux de points de vente sont en place et si les cartes sont en réserve.</p> <p>Supprime le besoin pour les agences de transporter de grandes sommes d'argent.</p> <p>Les cartes sont prépayées ou liées à un compte d'agence, aucune pièce d'identité formelle n'est demandée aux bénéficiaires.</p>	<p>Peut demander du temps selon la capacité de réaction de l'émetteur de la carte et la disponibilité en réserve.</p> <p>Exige une connexion à des points clé du processus (par ex. lors du chargement d'espèces sur la carte, lors du transfert de données depuis les terminaux de commerçants/distributeurs automatiques).</p> <p>Implique de fortes exigences en formation et soutien si les bénéficiaires/commerçants ne sont pas habitués à l'utilisation des cartes.</p> <p>Selon la réglementation du pays et le système sélectionné, une pièce d'identité formelle peut être demandée aux bénéficiaires.</p>

	Avantages	Inconvénients
Échelle, flexibilité et résilience	<p>Une fois installés, les dispositifs de carte sont simples et faciles à multiplier.</p> <p>Les cartes sont très flexibles et peuvent être adaptées à de nombreux usages et contextes.</p> <p>La possibilité de retirer de petites sommes et/ou de laisser de l'argent sur la carte peut encourager l'épargne.</p> <p>Les terminaux de points de vente portables peuvent être utilisés dans des régions reculées grâce aux distributeurs situés chez les commerçants ou grâce aux distributeurs mobiles.</p> <p>Crée un lien entre les commerçants/bénéficiaires et les prestataires de services financiers.</p> <p>L'échelle n'est pas limitée par la trésorerie des commerçants.</p>	<p>L'échelle et l'accès sont limités par la nécessité d'une infrastructure de lecture des cartes et le besoin de connectivité lors d'étapes clé du processus.</p> <p>La réglementation bancaire nationale peut limiter la flexibilité.</p> <p>Si les cartes sont utilisées par le biais de commerçants, ces derniers doivent avoir un accès suffisant à la trésorerie pour effectuer des décaissements et/ou pour être en mesure de garantir un niveau suffisant de réserves de marchandises.</p> <p>Certaines banques peuvent exiger le maintien de soldes de compte minima, ce qui signifie que les bénéficiaires ne sont pas autorisés à dépenser l'intégralité du montant du transfert.</p> <p>Habituellement pas disponible auprès des organisations de microcrédit ou les coopératives, qui jouissent d'un plus grand capital confiance auprès des bénéficiaires.</p>

	Avantages	Inconvénients
Coûts	<p>Le traitement automatique permet d'économiser du temps et des frais en matière de ressources humaines. Une fois mis en place, le coût du développement est marginal.</p> <p>Un contrat unique avec un fournisseur de cartes réduit la complexité administrative (les titulaires de points de vente sont contactés par le fournisseur de carte, pas par l'agence).</p> <p>Les rapports unifiés concernant l'utilisation des cartes émanant du fournisseur peuvent réduire les coûts de collecte de données dans le cadre des opérations de suivi.</p>	<p>Coût de production des cartes/ de remplacement des cartes perdues ou endommagées.</p> <p>Les frais de tenue de comptes bancaires et les frais de virements varient.</p> <p>Coûts liés à la mise en place de l'infrastructure aux commerçants si elle n'est pas déjà en place (celle-ci sera généralement comprise dans le contrat établi avec le fournisseur de cartes).</p>
Groupes vulnérables	<p>De nombreux types de cartes ne requièrent pas de pièce d'identité officielle. L'authentification sur photographie ou par le biais d'empreintes digitales peut être utilisée.</p> <p>Les cartes sont durables, discrètes et permettent de réduire le risque de vol. Grâce à certaines cartes, si la carte est perdue ou volée, l'argent peut être récupéré par le bénéficiaire.</p>	<p>La réglementation bancaire peut empêcher certaines personnes vulnérables d'ouvrir des comptes bancaires (par ex. les enfants-chefs de famille, les personnes illettrées), ou celles qui sont dépourvues de pièce d'identité officielle.</p> <p>Certaines personnes (personnes âgées, illettrées) peuvent rencontrer des difficultés pour utiliser le système (par ex. : pour l'utilisation des guichets automatiques, mémoriser le PIN et préserver sa confidentialité) et être plus vulnérables à la fraude.</p>

	Avantages	Inconvénients
Groupes vulnérables <i>(continue)</i>		L'authentification à l'aide d'une empreinte digitale peut être peu efficace, en particulier chez les personnes âgées.
Milieu urbain / milieu rural	Peut être utilisée plus facilement dans les zones urbaines et périurbaines où les banques/ distributeurs/ boutiques équipés sont plus nombreux et proches.	Dans les zones rurales ou reculées, une mauvaise connectivité et un manque d'infrastructure peuvent représenter des contraintes.
Autres	La connectivité aux services financiers et/ou à l'infrastructure bancaire peut apporter des avantages à long terme pour les bénéficiaires comme pour les commerçants.	

Conseils pratiques

- Dans la mesure du possible, veillez à assurer l'acceptabilité du mécanisme et du partenaire de distribution auprès des bénéficiaires.
- Si vous utilisez des terminaux de point de vente dans les boutiques, sélectionnez les points de vente participants en consultant les bénéficiaires/la communauté.
- Veillez à ce que les sites de paiement soient proches des bénéficiaires. Dans les zones reculées, les agences peuvent créer de nouveaux points de distribution, notamment en fournissant des terminaux de point de vente aux commerçants ou en utilisant des véhicules bancaires mobiles.
- Organisez des sessions d'information pour familiariser les bénéficiaires avec la méthode de paiement et pour sensibiliser les bénéficiaires à l'utilisation des cartes, à la nécessité d'éviter d'endommager les cartes, et à l'importance de préserver la confidentialité du PIN, et pour leur indiquer les lieux où la carte peut être utilisée.
- Organisez des séances d'information et de formation avec les commerçants pour vous assurer du fait qu'ils savent comment utiliser l'équipement.
- Si plusieurs transferts sont prévus dans des régions reculées, les commerçants peuvent être formés à déposer de l'argent directement sur les cartes (dans la mesure où une connexion est disponible).
- Définissez clairement les niveaux de service attendus de la part des banques/commerçants pour les bénéficiaires, et précisez ceux-ci dans l'accord établi avec les prestataires de services.
- Envisagez d'échelonner les calendriers de transfert pour éviter les concentrations de foule près des banques et des commerçants. Même si les cartes peuvent être utilisées à tout moment, les bénéficiaires retirent souvent tout leur argent le jour du transfert, ce qui génère des temps d'attente prolongés, des attroupements et des problèmes de trésorerie.
- Assurez la présence d'observateurs et de volontaires dans les boutiques ou près des distributeurs pour assister les bénéficiaires lors des retraits et protégez-les des systèmes d'extorsion/de la fraude.
- Veillez à ce que les groupes vulnérables ne soient pas exclus (par ex. les enfants-chefs de famille ou les personnes qui n'ont pas de pièce d'identité et risquent d'être

exclues en raison de la réglementation bancaire). Dans ces situations, adoptez d'autres dispositions (titulaire de compte mandataire, etc.).

- Veillez à ce que les conditions appliquées aux comptes liés à des cartes n'empêchent pas les bénéficiaires d'avoir accès à la totalité du montant transféré (par ex. : dans le cas de soldes minima).
- Si vous envisagez d'utiliser des terminaux sur le point de vente pour l'achat de produits en boutique, pensez à autoriser un niveau minimum d'argent liquide pour l'achat d'articles/de services qui ne sont pas disponibles dans les points de vente (par ex. la mouture du maïs).

Exemples d'application de cette méthode de paiement

Cartes à puce à Karoi, au Zimbabwe

En janvier 2011, Save the Children s'est associé à TN Bank pour mettre en œuvre la première utilisation d'une technologie basée sur un système de distribution d'argent promu par une agence d'aide dans le cadre de son intervention humanitaire au Zimbabwe. Des cartes à puce ont été fournies à 1 000 participants au programme « Argent contre travail » qui effectuaient des travaux publics liés à la santé et à l'assainissement à Karoi. Ces cartes pouvaient être utilisées pour acheter des produits via les terminaux situés sur les points de vente, ou pour obtenir de l'argent en liquide dans ces points de vente ou auprès de l'agence bancaire locale. Ceci a permis aux bénéficiaires de payer des produits et des services qui n'étaient pas disponibles auprès des commerçants sélectionnés, comme les frais de santé et le coût d'utilisation d'un moulin.

Les cartes sont dotées d'une puce et d'un PIN qui servent de « porte-monnaie électroniques » liés au compte bancaire dont l'organisation d'aide humanitaire est la titulaire. Par conséquent, des comptes bancaires particuliers ne sont pas nécessaires. L'argent était crédité sur les cartes chaque mois par le personnel de Save the Children, et le solde contenu sur la carte était alors automatiquement débité par les terminaux de points de vente chaque fois que celle-ci était utilisée. Le système de carte à puce a été accueilli favorablement par les bénéficiaires du projet en raison de ses nombreux avantages par rapport à une aide directe en espèces, entre autres la possibilité d'effectuer des opérations en fractions de dollars lors des achats, dans la mesure où les pièces sont rarement disponibles au Zimbabwe.

Bons d'achat électroniques à Cotobato City, Philippines

Suite à de fortes inondations ayant causé le déplacement de milliers de personnes à Cotobato City sur l'île de Mindanao en juin 2011, Action Contre la Faim/ACF International a mis en œuvre un programme de bons d'achat pour aider les bénéficiaires à satisfaire leurs besoins élémentaires. Travaillant en partenariat avec Visa inc., ACF a également fourni des bons d'achat électroniques émis aux Philippines à un groupe d'essai composé de 300 bénéficiaires.

Les bénéficiaires du programme pilote ont reçu une carte prépayée qui leur permettait d'acheter des produits dont la liste était prédéfinie auprès de commerçants locaux. Le processus pour émettre les cartes n'a demandé que 8 jours. Le programme de bon d'achat électronique revêt certains avantages par rapport aux bons d'achat en papier. En utilisant la carte à puce, les bénéficiaires peuvent aussi acheter en plusieurs fois au lieu d'acheter tous leurs produits en une seule fois. Les cartes prépayées impliquent de plus des procédures de mise en place et de paiement qui exigent moins de travail pour le personnel des ONG.

Alternatives à cette méthode de paiement

- Aide directe en espèces ou chèques.
- Bons d'achat en papier.

Suggestions de lecture et informations détaillées

Les documents énumérés à la suite sont tous disponibles dans la bibliothèque en ligne de CaLP (<http://www.cashlearning.org/ressources/bibliotheque>) :

CaLP (2010) *Delivering Money: Cash Transfer Mechanisms in Emergencies* (Save the Children UK)

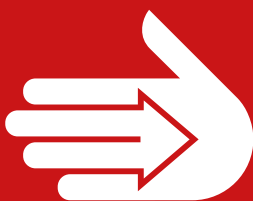
CaLP (2011) *Working With Banks: A field guide to cash transfer programming in emergencies* (CaLP)

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