

Les Transferts d'Argent par Téléphonie Mobile et par IMF pour les Réfugiés Urbains à Niamey (Niger)

Pantaleo Creti

Février 2014

Résumé : cette étude a comparé l'efficacité des transferts d'argent par téléphonie mobile et les transferts de cash par l'Institution de Micro-Finance aux réfugiés urbains à Niamey. L'étude a révélé que le mécanisme de transfert d'argent par téléphonie mobile serait plus rentable que le mécanisme de l'IMF, après que les coûts initiaux d'installation liés à la technologie soient amortis. L'utilisation de points de retrait de proximité peut réduire les coûts de transport et d'opportunité pour les bénéficiaires. Les plus grandes préférences pour le mécanisme de la téléphonie mobile étaient trouvées chez les bénéficiaires qui ont antérieurement une familiarité et capacité d'utiliser la technologie ou qui étaient efficacement sensibilisés et pris en charge par les opérateurs de terrain. L'avantage supplémentaire du mécanisme de téléphonie mobile pour les réfugiés est la meilleure communication avec leur pays d'origine et les membres de leur famille. Cependant, le mécanisme de la téléphonie mobile, peut présenter des défis techniques qui peuvent affecter son efficacité. Ces défis peuvent être levés à l'aide d'un plan de préparation détaillé, des mesures programmatiques spécifiques, un ciblage bien réfléchi et un soutien efficace aux bénéficiaires.

INTRODUCTION

En 2012, les troubles socio-politiques au Mali ont entraîné le déplacement de plus de 50.000 milles réfugiés au Niger. Au début de 2013, 7.000 d'entre eux se sont installés à Niamey au Niger. Save the Children et le HCR ont élaboré une réponse multisectorielle pour aider cette population. Parmi les activités, une composante de transfert d'argent pour quatre mois était prévu, comme un moyen pour aider les ménages des réfugiés à répondre à leurs besoins de base et immédiats. Cette composante a ciblé 625 ménages, qui ont été divisés en deux groupes de la même taille qui reçoivent de l'argent mensuellement : un par téléphonie mobile et l'autre par une Institution de Micro-Finance (IMF). Cette conception visait à comparer l'utilisation de ces deux mécanismes en milieu urbain avec une population de réfugiés. La présente étude a été réalisée après la troisième distribution. Ses objectifs étaient : d'étudier l'efficacité du transfert d'argent par téléphonie mobile par rapport aux transferts par IMF ; de comprendre les préférences des bénéficiaires ; et d'identifier les éventuels avantages et défis de la technologie de téléphonie mobile. L'étude a

commencé par une revue de la littérature préliminaire de sept jours de travail sur le terrain, au cours de laquelle ont été menés des entretiens avec des informateurs clés et des bénéficiaires, ainsi que des groupes de discussion avec les bénéficiaires.

I LES MÉCANISMES DE TRANSFERT D'ARGENT

Un appel d'offre a été lancé afin de sélectionner les fournisseurs de service pour chaque mécanisme. Ainsi, Airtel a été sélectionné pour la composante de la téléphonie mobile et ASUSU pour celle de la microfinance.

Airtel a proposé une commission de 4 % sur la valeur de chaque transfert (c'est-à-dire 1 200 FCFA sur chaque 30 000 de FCFA). Par contrat, Airtel était censé fournir des cartes SIM, des téléphones portables et des chargeurs solaires à chaque bénéficiaire, support économique aux opérateurs¹ de terrain qui ont aidé les

¹ Dans ce projet, les opérateurs de terrain étaient des bénévoles bénéficiaires (*aide bénéficiaire*) qui ont reçu des per diems pour soutenir leurs amis lors des distributions. Ils étaient également un point focal pour les bénéficiaires et

bénéficiaires au cours des distributions, ainsi que l'expertise et les ressources humaines pour la sensibilisation et la formation des bénéficiaires. Le circuit de l'argent du mécanisme de téléphonie mobile a commencé avec un transfert de Save the Children au compte bancaire d'Airtel. Une plate-forme de transfert en bloc a permis à Airtel de transférer la somme prévue pour chaque bénéficiaire. Les bénéficiaires, ensuite, recevaient des messages écrits et vocaux, confirmant le transfert. L'argent pourrait être partiellement ou totalement retiré auprès des agents d'Airtel aux points de distribution prédéfinis à une date fixée, ou dans les boutiques d'Airtel au moment qui convient aux bénéficiaires. Le rapprochement se faisait à la fin de chaque cycle de distribution, sous présentation du rapport de transactions et la facture par Airtel. Le schéma ci-dessous décrit le circuit de l'argent du mécanisme de distribution mobile.

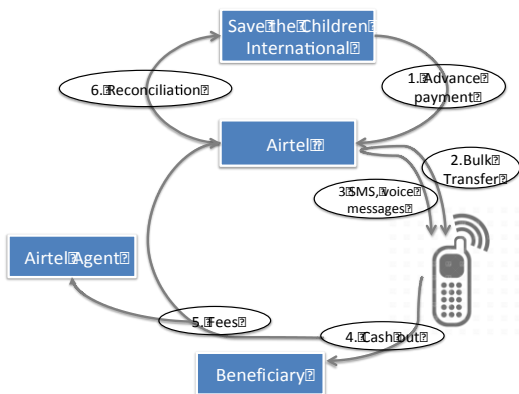


Diagramme 1. Circuit de L'argent téléphonie mobile

ASUSU a exigé une commission de 4,5 % sur la valeur de chaque transfert (c'est-à-dire 1 350 FCFA sur chaque 30 000 de FCFA). Par contrat, ASUSU était responsable de la livraison sûre d'argent aux bénéficiaires aux points de distribution établis, selon un calendrier convenu. La distribution était conduite avec l'assistance de l'opérateur du terrain qui a aidé dans l'organisation de la distribution et l'identification des bénéficiaires. ASUSU était également responsable de la collecte et de l'envoi de tous

peuvent être contacté directement par téléphone au cours de la période du projet.

les documents de distribution et rapports de réconciliation à Save the Children. Le schéma ci-dessous décrit le Cash-Flow du mécanisme de distribution des IMF.

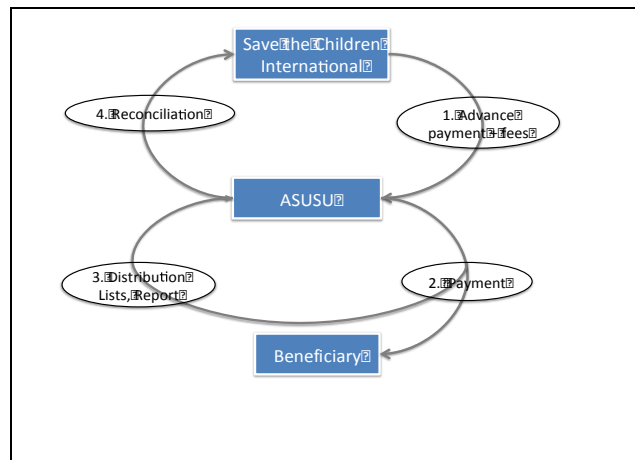
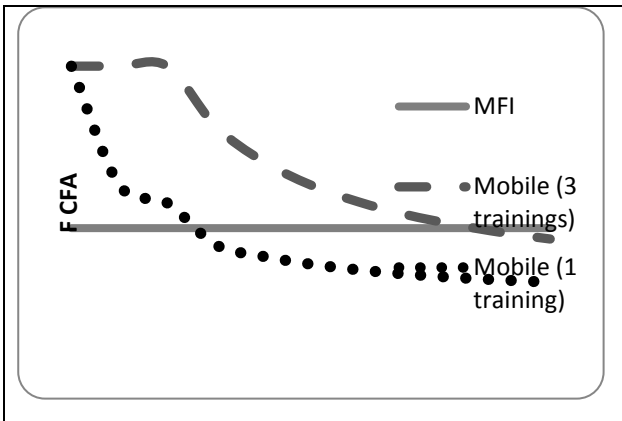


Diagramme 2. Circuit de L'argent IMF

II COÛTS DE DISTRIBUTION²

Bien que les frais de commission facturés par l'opérateur de téléphonie mobile étaient inférieurs à ceux facturés par l'IMF, le coût total de distribution était 34 % plus élevé pour les transferts mobiles que pour les IMF. C'était principalement en raison de la faible familiarité et capacité des bénéficiaires à faire face à la technologie du téléphone mobile, ce qui a rendu les formations nécessaires avant chaque distribution. Les coûts de formation auraient été amortis sur dix mois, et le mécanisme de la téléphonie mobile serait devenu plus rentable que l'IMF. Si les bénéficiaires étaient plus familiers avec la technologie une seule formation initiale serait suffisante, la période d'amortissement pourrait être réduite à quatre mois, coïncidant avec la fin du projet.

² Le calcul des coûts de distribution a tenu compte des charges supportées par Save the Children pour livrer l'argent entre les mains des bénéficiaires, y compris les frais de commission, les *per diems* des opérateurs de terrain et les coûts de formation.



Graphique 1. Coûts associés à différents mécanismes

Les résultats des deux études comparatives précédentes³ sur les transferts par téléphonie mobile au Niger, confirment les frais de commission des opérateurs de téléphonie mobile plus bas et les coûts initiaux du mécanisme de transfert d'argent par téléphonie mobile plus élevés comparé à celui de l'IMF. Ces résultats montrent que le mécanisme de la téléphonie mobile peut être plus cher pour des projets à court terme dans lesquels l'agence de mise en œuvre doit couvrir les coûts de la technologie (des appareils et/ou des formations). Toutefois, il peut devenir plus rentable que d'autres mécanismes lorsque les projets sont déployés sur une certaine période de temps. Dans les études mentionnées, le « point mort » aurait été atteint dans les 10-12 mois.

III COÛTS POUR LES BÉNÉFICIAIRES

Le calcul des coûts pour les bénéficiaires ont pris en compte les coûts de transport et d'opportunité encourus. Les frais de transport sont associés au voyage aller et retour à la distribution ou point de retrait et ne diffèrent pas beaucoup entre les bénéficiaires des deux mécanismes. Il était prévu que la téléphonie mobile aurait dû faire baisser les coûts de transport, avec les bénéficiaires qui accèdent aux points de vente de proximité (boutiques d'Airtel) plutôt qu'aux sites de distribution. En effet, les bénéficiaires qui ont utilisé des boutiques d'Airtel au cours de la troisième distribution, après avoir été sensibilisés, ont passé moins de temps et ont

dépensé moins d'argent pour le transport, confirmant cet avantage potentiel du mécanisme de téléphonie mobile.

Les coûts d'opportunité, d'autre part, sont associés à une perte potentielle du revenu du au temps perdu sur le processus de distribution. L'étude a révélé des différences considérables sur le temps que les bénéficiaires des deux mécanismes passent sur la procédure. Ces différences étaient principalement liées à l'inefficacité de la distribution par la téléphonie mobile du Cash au niveau des points de distribution. Bien que la plupart des bénéficiaires étaient des personnes âgées et sans emploi (cependant, il est peu probable que cela se traduise à une perte réelle de revenus), cela a certainement affecté le temps consacré à la famille et aux activités. Une fois encore, ces coûts auraient pu être minimisés si les bénéficiaires avaient utilisé les boutiques d'Artel. La conclusion est que le mécanisme de téléphonie mobile est potentiellement moins coûteux pour les bénéficiaires quand ils accèdent aux points de retrait de proximité.

IV PREFERENCES LES BENEFICIAIRES

Les bénéficiaires ont tendance à préférer leur propre mécanisme respectif, avec la plupart des bénéficiaires d'ASUSU préférant le mécanisme de l'IMF et la plupart des bénéficiaires d'Airtel préférant le mécanisme de la téléphonie mobile. Les raisons de préférer le mécanisme de l'IMF tournaient autour de son efficacité et simplicité, ainsi que, le manque de familiarité avec les téléphones mobiles et les difficultés à s'adapter à la nouvelle technologie. Les raisons de préférer le mécanisme de téléphonie mobile, en revanche, tournaient autour de la valeur ajoutée des téléphones mobiles, tels que les possibilités d'une meilleure communication (avec les pays d'origine, famille, amis et même le projet), moins de trajets, frais de transports plus bas, discrétion, flexibilité et sécurité.

Les plus grandes préférences pour le mécanisme de la téléphonie mobile étaient trouvés chez les

³ Aker et al. 2012, 2012 PAM

bénéficiaires qui avaient des connaissances antérieures sur la technologie mobile ou qui étaient très bien sensibilisés et aidés par les opérateurs de terrain.

V RISQUES

Save the Children a transféré les risques de la distribution de Cash aux deux compagnies de distribution. Les risques pour les compagnies de distribution étaient pour la plupart liés à la sécurité. ASUSU, étant membre du système financier, était assurée. Airtel, en revanche, a transféré le risque de transporter et de distribuer l'argent à leurs agents, qui étaient des commerçants expérimentés et ont reçu la moitié de la commission pour cette opération. Finalement, aucun incident n'a été enregistré. Toutefois, il convient de noter que les agents d'Airtel considéraient leurs propres boutiques comme une option plus sûre que les points de distribution.

Les risques majeurs pour les bénéficiaires étaient également liées à la sécurité : vols, braquage et de détournement de l'argent aux points de distribution, ou sur le chemin de retour chez eux, mais aucun incident n'a été enregistré. Quelques cas de téléphone et de cartes SIM volés dans des circonstances et lieux différents ont été signalés, mais les cartes SIM ont été ensuite bloqués. Certains agents d'Airtel interviewés ont soulevé d'inquiétudes concernant les risques d'appropriation anormale en raison d'échange des téléphones par inadvertance par les bénéficiaires, mais finalement rien n'est arrivé grâce à des contrôles mis en place par le projet.

VI AVANTAGES DU MÉCANISME DE TRANSFERT PAR TELEPHONE MOBILE

Les avantages de la technologie de téléphonie mobile pour la population cible sont notamment liés à la flexibilité de Cash mobile, qui permet aux bénéficiaires de choisir des endroits et des horaires plus pratiques pour le retrait et stimule un comportement d'économie. Un autre avantage potentiel est lié à l'amélioration des possibilités pour les bénéficiaires à communiquer

avec leur pays d'origine, famille, amis et avec le projet.

L'étude a constaté que les bénéficiaires n'ont pas pleinement profité de la flexibilité du mécanisme de téléphonie mobile. Tout d'abord, seulement 10 % des bénéficiaires ont utilisé les kiosques de proximité, à partir de la troisième distribution. Deuxièmement, les bénéficiaires n'ont pas changé leur comportement d'économie, car ils avaient beaucoup de besoins immédiats à satisfaire et, par conséquent, ils devaient retirer la totalité du transfert. Une étude au Kenya⁴ confirme la tendance des bénéficiaires à retirer tout le montant à la fois.

La communication, quant à elle, semble avoir eu un impact considérable sur la vie des bénéficiaires. La plupart des bénéficiaires interrogés ont mentionné avoir utilisé le téléphonie mobile pour émettre et recevoir des appels, communiquer avec leurs parents au Mali ou dans d'autres pays et écouter la radio pour obtenir des nouvelles par rapport à la situation dans leur pays d'origine. Les bénéficiaires ont également utilisé leurs téléphones portables pour communiquer avec les opérateurs de terrain, qui restent leur plus important canal de communication au sein du projet, malgré la gamme d'outils, y compris une ligne gratuite qui étaient mis en place. Le niveau d'information concernant les activités du projet était beaucoup plus faible chez les bénéficiaires d'ASUSU.

VII DÉFIS DU MÉCANISME DE TRANSFERT MOBILE

Les défis les plus importants associés à la mise en œuvre du mécanisme de téléphone portable étaient liés à des problèmes techniques au cours de la distribution et la faible connaissance et capacité des bénéficiaires à adopter la technologie.

Des problèmes techniques y compris les retards au cours du premier transfert groupé aux bénéficiaires, des problèmes avec les cartes SIM

⁴ Stuart, G. et Cohen, M. 2011

et les erreurs de code PIN. Certains de ces problèmes auraient pu être minimisés par une préparation plus prudente de la part de la compagnie de téléphonie mobile, y compris la simulation de problèmes techniques potentiels et l'identification des mesures de mitigation avant le début des activités.

La familiarité des bénéficiaires avec le téléphone mobile et leur capacité à adopter la technologie étaient faibles. Cela affecté négativement la performance du mécanisme de téléphone mobile en termes d'efficacité, les coûts de distribution, les coûts pour les bénéficiaires, les préférences et les risques des bénéficiaires. Malgré la sensibilisation et les séances de formation organisées par le projet, les capacités sont restées faibles. Les personnes âgées bénéficiaires, en particulier, avaient des difficultés avec le téléphone mobile et certains avaient besoin d'aide pour des fonctions de base telles que lancer des appels. Au cours de la distribution, plus de deux tiers des bénéficiaires nécessitaient un appui de l'opérateur de terrain pour entreprendre leurs opérations de retrait. Comme indiqué dans les précédentes études⁵, les personnes âgées sont moins exposées aux nouvelles technologies et sont limitées par des défis tels que les déficiences visuelles qui pourraient affecter leur capacité d'utiliser les nouvelles technologies. Par conséquent, la pertinence du ciblage des groupes traditionnellement vulnérables, comme les personnes âgées, comme bénéficiaires des transferts par téléphone mobile devrait être revue. En outre, les stratégies telles que la participation des groupes les plus jeunes, soit indirectement, soit comme bénéficiaires, devraient être envisagées afin d'augmenter l'adaptation et l'utilisation efficace de la technologie et de maximiser ses avantages potentiels. Un exemple de cette approche est fourni par Mercy Corps en Haïti, où les personnes âgées bénéficiaires étaient encouragées à faire venir un membre de famille de confiance au

cours des mobilisations et formations pour les aider lors des transactions⁶.

CONCLUSIONS

Le mécanisme de la téléphonie mobile a des coûts de transaction plus bas par rapport à celui de l'IMF, parce que les opérateurs de téléphonie mobile facturent des frais de commission plus bas. Les coûts de la technologie (appareils et/ou formations) peuvent nécessiter des grands investissements initiaux. La conclusion est que, dans un contexte où peu de bénéficiaires disposent de téléphone mobile et leur faible capacité à s'adapter à la technologie, le mécanisme du téléphone mobile peut prendre du temps avant de devenir rentable.

Le mécanisme de la téléphonie mobile a également des coûts de transport et d'opportunité plus bas pour les bénéficiaires, mais seulement s'ils utilisent les points de retrait de proximité au lieu de points de distribution générale. Cet usage dépendra de leur niveau de confiance avec la technologie et le confort de se déplacer dans la ville.

En général, les bénéficiaires semblaient être satisfaits de leurs mécanismes de distribution respectifs. Les principales raisons de préférer les IMF sont associées à son efficacité et sa simplicité. En revanche, les raisons de préférer les transferts par téléphone portable étaient liées à leur valeur ajoutée, les possibilités de communiquer ont particulièrement augmenté. L'étude a mis en évidence trois facteurs clés qui influencent les préférences de bénéficiaires pour les transferts par téléphonie mobile : leur familiarité avec la technologie, leur capacité à l'utiliser et le soutien apporté à ceux qui sont moins familiers et/ou moins capables d'y faire face à cette technologie.

Save the Children a transféré les risques de sécurité liés à la distribution d'argent aux compagnies de distribution. Les agents d'Airtel

⁵ Smith et al. 2012

⁶ Smith et al., 2012

considéraient que les retraits effectués dans leurs propres boutiques étaient plus sûrs pour eux-mêmes et pour les bénéficiaires. Dans tous les cas, les distributions ont eu lieu sans aucun problème de sécurité majeur. Les principaux risques pour les bénéficiaires étaient liés aux vols, braquages et détournement d'argent, mais encore une fois, aucun incident majeur n'a été enregistré au cours des distributions.

La flexibilité nécessaire pour retirer de l'argent progressivement est reconnue comme l'un des avantages du Cash par téléphonie mobile. Néanmoins, en raison du niveau élevé des besoins, presque tous les bénéficiaires ont retiré le montant intégral qui était disponible chaque mois. Les possibilités de communication améliorée constituent un autre avantage lié au mécanisme du téléphone mobile. Ceci est particulièrement important pour les réfugiés qui sont très souvent déconnectés de leur famille et leur pays d'origine. La technologie mobile a également permis d'améliorer la communication entre le projet et les bénéficiaires. L'étude a démontré le rôle important joué par les opérateurs de terrain, qui ont réussi à régler des problèmes liés aux téléphones, convaincre les bénéficiaires d'utiliser les points de retrait de proximité et expliquer aux bénéficiaires les avantages supplémentaires de la technologie.

Les plus grands défis relatifs à la mise en œuvre du mécanisme de téléphonie mobile étaient associés aux problèmes techniques dans la distribution et la faible connaissance et capacité des bénéficiaires, en particulier les personnes âgées, à s'adapter aux technologies. Ces défis peuvent être abordés et minimisés, d'un côté, avec un plan de préparation détaillé et des mesures spécifiques de programmation et d'autre côté, grâce à un ciblage bien réfléchi et un soutien efficace aux bénéficiaires.

BIBLIOGRAPHIE

Aker J. C., Boumniel R., McClelland A., Tierney N. 2012. Zap it to Me: The Impacts of a Mobile Cash Transfer Program

Brewin M. 2008. Evaluation of Concern Kenya's Kerio Valley Cash Transfer Pilot (KVCTP)

Smith G., MacAuslan I., Butters S., Trommé M., 2011. New technologies in Cash Transfer Programming and Humanitarian Assistance. A report for the Cash Learning Partnership.

Stuart, G. and Cohen, M. (2011) 'Cash in Cash Out: The Role of M-PESA in the Lives of Low-Income People', Financial Services Assessment

WFP 2012. Projet de transfert de cash dans les villes de Tillabery, Tahoua et Agadez. Niger.

REMERCIEMENTS

Je remercie le personnel de Save the Children au Niger pour leur aimable accueil, support technique et accompagnement logistique tout au long de la planification et la réalisation de cette étude, à savoir David Matyas, Mirko Tommasi, Labo Sabiou, Jean Christophe Gérard et Judith Amar. Je tiens également à remercier les nombreux commentaires reçus, en particulier ceux de Jessica Saulle, Nicola Hypher et Laura Swift, sans lesquels la qualité du document final ne serait pas la même.

Enfin, je tiens à remercier ceux et celles qui se sont rendus disponibles pour des entretiens et des discussions de groupes, pour partager leur expérience et leurs connaissances et de fournir des informations précieuses, en particulier les bénéficiaires, *aide bénéficiaire* Soumaila Abdoulahi, le représentant du UNHCR Barry Amadou, le représentant du PAM Girogi Dolidze, les représentants d'airtel Prince Obiang, Abdoul Salam Ben Leo et le représentant de ASUSU M. Hamidou.

