

COUPONS

GUIDE PRATIQUE DES PROGRAMMES DE TRANSFERTS MONÉTAIRES EN
SITUATIONS D'URGENCE



THE CASH LEARNING PARTNERSHIP

www.cashlearning.org

AU SOMMAIRE DE CE GUIDE :

CONDITIONS PRÉALABLES.....	2
DESCRIPTION DE LA MÉTHODE DE PAIEMENT.....	2
AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS.....	4
CONSEILS PRATIQUES	5
EXEMPLES D'APPLICATION DE CETTE MÉTHODE DE PAIEMENT.....	7
ALTERNATIVES À CETTE MÉTHODE DE PAIEMENT.....	7
RESSOURCES ET SUGGESTIONS DE LECTURE	8

GUIDE PRATIQUE : UTILISATION DE COUPONS EN REPONSE D'URGENCE

CONDITIONS PRÉALABLES

- ✓ Il doit exister un nombre suffisamment important de commerçants locaux pour qu'ils soient facilement accessibles, éviter la congestion des commerces sélectionnés, et éviter le risque de monopole.
- ✓ L'accès aux commerces doit être sûr et aisé, en particulier pour les groupes vulnérables.
- ✓ Les commerçants doivent disposer de la gamme de produits requis. ou pouvoir être livrés rapidement et facilement. De même, les prestataires de services (par ex. : des meuniers ou des travailleurs du secteur de la santé animale) doivent être disponibles pour fournir les services requis par le programme.
- ✓ Les commerçants locaux doivent être en mesure de satisfaire à une hausse des transactions et à un besoin accru de trésorerie si nécessaire.
- ✓ Les commerçants locaux doivent accepter de participer au programme aux conditions convenues. Par ex. : des normes de qualité et/ou le prix, des exigences de documentation (redevabilité), ou la présence de personnel et de volontaires pour assurer le suivi du programme.
- ✓ 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 d'achat (coupons espèces / bons en espèces)** à la valeur monétaire définie (par ex. : 15 \$), ou des **bons de marchandise (bons en nature/ coupons marchandises)** qui permettent d'acheter une quantité déterminée de produits ou de 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 **présélectionnés**. De même, une foire (par ex. une foire de semences ou une foire au bétail) peut-être organisée. Les bons d'achat ont été utilisés pour améliorer l'accès à la nourriture, aux semences, au bétail et autres articles non alimentaires.

L'agence ou la société qui a distribué les bons échange ceux que lui retournent 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, dans un système de bon de marchandises le risque financier est pris par le commerçant/prestataire de service (en fonction du contrat qu'ils ont signé) et en dernier ressort seulement par l'organisation, alors que dans un système de bon d'achat le risque est directement pris par le bénéficiaire qui risque de voir le pouvoir d'achat transféré par le bon réduire considérablement. Dans un environnement qui connaît une inflation élevée ou imprévisible, ou si le risque d'une soudaine hausse des prix est élevé, un bon de marchandise peut être plus avantageux pour les bénéficiaires qu'un bon d'achat.

Caractéristiques des coupons

Éléments du processus de paiement	Caractéristiques des coupons
Création de base de données	Une base de données au format papier ou électronique peut être utilisée. Si une installation rapide est nécessaire, alors une base de données sur format papier peut être préférable. Toutefois, cela rend les contrôles de duplication des bons plus complexe.
Méthode d'identification et d'authentification	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. 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.
Devise	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.
Contrôles et rapports	Réaliser des contrôles et rapports est plus aisé 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 échangés. 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 aux documents de facturation du commerçant.
Promotion, formation, communication, support 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 accrédité. Des imprimés qui avec les noms et adresses des boutiques/services accrédités doivent être mis à disposition. Le cas échéant,

les boutiques/prestataires de services doivent disposer d'enseignes ou de banderoles pour faciliter leur identification. Si les prix ou des normes de qualité sont fixés par contrat, 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
Temps, préparation et partenariats	<p>Le système des coupons est relativement rapide à mettre en place et à initier en cas d'urgence s'il des bons pré imprimés et des accords de principe avec les marchands locaux sont déjà en place. Cette mise en place peut être plus rapide qu'un approvisionnement direct.</p>	<p>En cas d'absence d'accord préalable ou de bons pré imprimés, les bons demanderont plus de temps de mise en œuvre que les transferts d'espèces ou par chèque (payables ou à ordre).</p> <p>Si les bénéficiaires et les commerçants ne sont pas déjà familiarisés avec des bons, ils peuvent hésiter à participer, ce qui requiert une négociation en temps opportun.</p>
Échelle, flexibilité et résilience	<p>Peut fonctionner à large échelle.</p> <p>Les montants ou les produits peuvent varier lorsque de nouveaux coupons sont imprimés.</p> <p>Possibilité de continuer à fournir des produits et des services tant que les boutiques et les prestataires de services sont en activité.</p> <p>Les bons de marchandise (en nature) garantissent aux bénéficiaires de recevoir la quantité requise de produits même en cas de fluctuations de prix.</p>	<p>L'échelle est limitée par le nombre de commerçants désireux de participer au programme.</p> <p>À la différence des opérations bancaires par téléphone ou des cartes bancaires, les coupons doivent être distribués à chaque échéance.</p>
Coûts	<p>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 liés au paiement des commerçants (tels que des commissions bancaires). Ce système demande un nombre plus faible de transactions financières de plus large échelle que des versements d'argent (téléphone portable, carte, enveloppes).</p>	<p>Si des distributions répétées sont requises, il existe un coût (temps et argent) lié aux distributions répétées de coupons.</p> <p>Du personnel et des volontaires sont nécessaires pour surveiller les boutiques.</p> <p>Peut être administrativement compliqué et coûteux, en particulier si de nombreux coupons doivent être remboursés fréquemment.</p>
Groupes vulnérables	<p>Il n'est pas nécessaire d'être alphabétisé ou d'avoir des notions de calcul pour utiliser un coupon.</p> <p>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.</p>	<p>Certains bénéficiaires peuvent éprouver des difficultés à comprendre le système des coupons.</p> <p>Ce système peut demander des efforts de sensibilisation plus importants (jeu de rôle etc.)</p>

	Les points de paiement et les boutiques peuvent être situés à proximité des bénéficiaires, afin que les femmes, les personnes âgées et les malades chroniques puissent recevoir leurs bénéfices sans avoir besoin d'être assistés.	
Milieu urbain / milieu rural	Les points de paiement peuvent être établis dans des contextes urbains ou ruraux. Les boutiques situées en milieu rural et urbain peuvent participer au programme.	Il est probable qu'il y ait une gamme plus importante de boutiques dans les centres urbains.
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. : abris).</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 ont été 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 supporter avec des coupons.</p> <p>Risque de falsification des coupons.</p> <p>Risque que certaines organisations se sentent plus confortables avec des 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 sont les délais de réapprovisionnement des 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 fournir 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. N'oubliez pas qu'un commerçant vous vend à crédit les produits qu'il échange contre des coupons, ce qui peut entraîner un manque de trésorerie et des soucis financiers.
- Veillez à maintenir de bonnes relations avec les commerçants locaux. Plusieurs conseils sur la façon de travailler avec les commerçants:
 - organisez une session d'information avec les commerçants pour clarifier les conditions générales. Si nécessaire, fournissez une formation relative aux exigences (par ex. : remplir des registres de distribution, les formulaires pour permettre un paiement rapide etc).
 - 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 marchandise. Le cas échéant, convenez de la gamme de prix ou de plafonds pour les coupons contre espèces.
- Présentez clairement les sanctions prévues en cas de mauvaise qualité des produits ou des services, en cas de fraude, en cas de 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 des boutiques pour participer au contrôle de la foule.
 - le cas échéant, prévoyez des « boutiques temporaires » supplémentaires, situées à proximité des bénéficiaires, avec d'autres acteurs du marché.
- Un numéro de série doit être imprimé sur les coupons afin d'éviter tout détournement ou toute falsification. Un coupon peut aussi comporter informations d'identification plus élaborées (code barre, filigrane etc.). 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 rapporter 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 téléphoniques (gratuites) ou de boîtes de réclamations 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 limiter l'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 marchandise plutôt que des coupons contre espèces 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 de vos plans de contingence.
- 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, des bénéficiaires du projet et des commerçants participant.
- 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 sans condition 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.
- En Somalie, plusieurs organisations ont mis en place un système de coupons contre de l'eau potable. Les bénéficiaires échangeaient les coupons chez les transporteurs d'eau qui opéraient déjà dans la zone. Cette intervention à court terme était très appréciée par les bénéficiaires car ils pouvaient s'organiser pour recevoir l'eau quand ils en avaient besoin, et ne couraient pas le risque de manquer la distribution. L'intervention soutenait aussi des agents de transport locaux qui étaient également affectés par la crise. Les agences humanitaires ont noté les bénéfices de cette approche, tels que la réduction des coûts logistiques du transport de l'eau, et moins de risque pour le personnel de l'agence.

ALTERNATIVES À CETTE MÉTHODE DE PAIEMENT

Aide directe en espèces ou chèques.

RESSOURCES ET SUGGESTIONS DE LECTURE

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 CaLP est le « Cash Learning Partnership » qui rassemble Oxfam GB, Save the Children, la Croix-Rouge britannique, Action Contre la Faim / ACF International et le Norwegian Refugee Council.



THE CASH LEARNING PARTNERSHIP
www.cashlearning.org

NB : ce document est un document que nous voulons vivant et évolutif et nous sommes toujours disposés à recevoir vos idées, commentaires et avis sur la manière de l'améliorer.

Pour de plus amples informations, ou pour donner votre avis, veuillez contacter : info@cashlearning.org.



Fédération internationale des Sociétés
de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge





GUIDE PRATIQUE DES PROGRAMMES DE TRANSFERTS MONÉTAIRES

Le CaLP est un programme soutenu par ECHO et Visa, en partenariat avec la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (IFRC).