

# Comment les risques que posent les paiements sociaux numériques pour le consommateur peuvent-ils éroder leur potentiel d'inclusion financière ?

Les bénéficiaires de paiements sociaux numériques forment un segment de la population des utilisateurs de services financiers numériques (SFN) en pleine croissance, mais souvent négligé. Or, la prise en compte des risques les plus communs et les plus importants que courent ces consommateurs et la recherche de parades efficaces devraient devenir prioritaires pour tout programme ou prestataire de services cherchant à développer le potentiel d'inclusion financière que présentent les paiements sociaux numériques pour les pauvres.

Les personnes à faible revenu qui bénéficient de transferts monétaires — d'État à particulier (agrégé en G2P pour *government to person*) ou de donateur à particulier (D2P pour *donor to person*), conditionnels ou inconditionnels — ont de plus en plus tendance à recevoir ces transferts par voie numérique, et cette tendance devrait se poursuivre. On estime que la valeur des transferts électroniques effectués dans des comptes de réserve auxquels il est possible d'accéder à l'aide de cartes de débit ou de portefeuilles mobiles, désignés ici sous le nom de « paiements sociaux numériques (PSN) », aurait plus que triplé entre 2010 et 2017 pour atteindre plus de 194 milliards de dollars (Riecke, 2014).

Les PSN offrent un éventail d'avantages potentiels par rapport aux méthodes classiques de paiements en espèces, en nature ou sous forme de bons. Les partisans de cette méthode mentionnent le plus souvent sa grande efficacité, une réduction des fuites, ainsi que la rapidité, la commodité et la sécurité plus grandes des paiements aux bénéficiaires<sup>1</sup>. Lorsqu'ils sont liés à des comptes bancaires ou à des portefeuilles électroniques qui peuvent faire office de réserves de valeurs ou qui donnent accès à des services financiers supplémentaires, les PSN accordés aux personnes qui se trouvent au bas de la pyramide peuvent paver la voie à une plus grande inclusion financière. Cependant, les données recueillies à ce jour montrent que les effets des PSN sur l'inclusion financière sont jusqu'à maintenant restés limités : la plupart des bénéficiaires retirent la totalité des fonds dès qu'ils sont transférés, leur compte ne leur servant en règle générale qu'à ce seul usage, et ne profitent d'aucun des autres services financiers qui pourraient leur être offerts. Cette utilisation limitée a conduit à mettre en doute la valeur qu'on avait au départ attachée aux PSN en tant qu'outils de promotion de l'inclusion financière<sup>2</sup>.

Plusieurs raisons peuvent servir à expliquer l'utilisation limitée, par les bénéficiaires, de leurs comptes

électroniques, y compris les problèmes d'accès, l'incommodité, la valeur perçue des services et un manque de confiance<sup>3</sup>. La note d'information du CGAP intitulée « Réussir la finance numérique : pourquoi atténuer davantage les risques pour les clients » (McKee, Kaffenberger et Zimmerman, 2015), donne cependant à penser que la perception et le vécu des risques que représentent les SFN pour les consommateurs à faible revenu pourraient, dans le meilleur des cas, réduire la confiance qu'ils portent dans les SFN et, dans le pire des cas, les conduire à réduire leur utilisation de ces services ou à cesser de les utiliser. Elle révèle également que les bénéficiaires de PSN — un segment unique de clients des SFN à faible revenu qui ont tendance à être plus vulnérables, moins instruits et moins familiers avec les nouvelles technologies — ont une perception particulièrement aiguë, ou différente, de certains des risques associés à ces services.

La présente note s'appuie sur l'analyse des risques auxquels les consommateurs sont confrontés réalisée McKee, Kaffenberger et Zimmerman (2015) pour examiner en détails les expériences particulières des bénéficiaires à faible revenu et vulnérables. Elle examine les données provenant de programmes de PSN réalisés dans 12 marchés émergents pour cerner les risques les plus communs et les plus importants auxquels les consommateurs sont confrontés et les difficultés qu'ont posées la conception et la mise en œuvre de ces programmes<sup>4</sup>. Les risques en question comprennent notamment i) l'incapacité d'effectuer une transaction en raison d'une défaillance du réseau ou du service ; ii) l'insuffisance des réserves de liquidités des agents ou des guichets automatiques ; iii) la complexité des interfaces utilisateurs et des modalités de paiement ; iv) l'insuffisance ou l'absence des mécanismes de recours ; v) la fraude commise à l'encontre des clients. S'inspirant des pratiques prometteuses adoptées par les pouvoirs publics, les organismes de développement et les

1 Par exemple, la table ronde de haut niveau sur les transferts de fonds humanitaires a recensé plus de 200 ressources et études évaluant l'efficacité des transferts monétaires et à conclu que cette méthode présente des avantages tant pour les programmes que pour les bénéficiaires (ODI, 2015).

2 Voir également Almazan (2013).

3 L'utilisation et l'adoption limitées des PSN pourrait découler entre autres des insuffisances et du manque de fiabilité des infrastructures, d'une prise en compte insuffisante des besoins des consommateurs limitant ainsi la valeur des services à leurs yeux, d'une crainte de voir les paiements sociaux supprimés si les fonds ne sont pas entièrement dépensés, d'une méconnaissance des services supplémentaires disponibles, d'un nombre limité de points de services et d'un accès limité à ces derniers, de préoccupations relatives à la sécurité, de normes sociales et de préférences personnelles. Voir également Malaguti (2015).

4 Ce résumé des données disponibles met l'accent sur les programmes de PSN axés sur les pauvres, y compris les transferts G2P et D2P, en vigueur dans les marchés à faible revenu. L'étude n'évalue pas les régimes de paiements sociaux axés sur les populations à revenu moyen à élevé — par exemple, les retraités.

prestataires de services, la présente note recommande aux programmes de PSN et aux prestataires de services de paiement de veiller à remplir trois conditions fondamentales — fiabilité, communication et suivi — pour mieux atténuer ces risques. Bien que ces trois conditions de la « réussite de la finance numérique » soient essentielles à toute prestation de SFN, leur application dans le contexte des PSN permettra d'établir une base solide pour faire en sorte que ces programmes atteignent leurs objectifs de protection sociale et réalisent leur potentiel d'inclusion financière.

## Les cinq risques les plus communs et les plus importants pesant sur les bénéficiaires de PSN

### 1. Incapacité d'effectuer une transaction en raison d'une défaillance du réseau ou du service

Beaucoup de programmes de PSN visent les populations de régions pauvres et pour la plupart isolées, où la connexion au réseau mobile est souvent peu fiable. Les bénéficiaires sont donc souvent confrontés aux problèmes de communication des terminaux, points de vente et des téléphones mobiles, et les difficultés d'accès aux paiements périodiques dont ils dépendent leurs causent un préjudice considérable.

Par exemple, dans trois programmes de transfert d'espèces ou de bons de nourriture par voie numérique menés dans le cadre du Programme alimentaire mondial (PAM) au Kenya et au Liban, de fréquentes pannes de réseau et les problèmes de connexion ont exposé les bénéficiaires à des pertes financières et à diverses formes de préjudices. L'interruption des transactions laissaient les paiements en suspens, et lorsque les réseaux étaient complètement paralysés, il n'était pas rare que les bénéficiaires doivent se résigner à confier leur carte et leur numéro d'identification personnel (NIP) à leur agent ou détaillant pour lui permettre d'achever la transaction plus tard. Or, cette façon de faire comporte des risques évidents et a effectivement donné lieu à des cas de comportements inappropriés et même frauduleux de la part de certains agents (WFP, 2016 ; El-Huni, 2014). Les défaillances de réseaux ou d'infrastructures ont aussi souvent causé des difficultés pour les bénéficiaires de paiements G2P du Nigéria et ceux du programme HelpAge du Bangladesh qui utilisent le réseau bKash pour transférer des fonds dans leurs portefeuilles mobiles (Adewole, 2015 ; InterMedia Africa, 2015 ; Islam et Woodard, 2014b). Aux Philippines, les bénéficiaires du programme Pantawid Pamilya ont non seulement connu des problèmes de connectivité au réseau, mais ont aussi été confrontés aux horaires de travail incohérents et imprévisibles de leurs agents, même dans les cas où ces derniers étaient spécifiquement chargés de veiller au décaissement des PSN (Zimmerman et Bohling, 2015). Les pannes de réseaux et les absences imprévisibles des agents ont par ailleurs obligé les bénéficiaires à attendre plus longtemps avant d'obtenir leurs fonds et de pouvoir les utiliser (Islam et Woodard, 2014b).

### 2. Insuffisance des réserves de liquidités des agents ou des guichets automatiques

Les PSN sont habituellement transférés en bloc, et la plupart des bénéficiaires retirent d'ordinaire tout leur argent d'un seul coup, ce qui exerce une pression sur les liquidités du point de service, en particulier dans les zones plus éloignées ou moins sûres. Les bénéficiaires doivent donc souvent faire face à de longues files d'attente et patienter plusieurs heures avant de récupérer leurs fonds, ou même retourner à la maison les mains vides pour se présenter à nouveau un autre jour. Ce risque semble engendrer un cercle vicieux : la pénurie de liquidités érode la confiance des bénéficiaires dans le système et les pousse à retirer d'un coup tout leur argent dès qu'il est déposé, ce qui a pour effet d'exacerber les problèmes de liquidités aux points de service.

Par exemple, dans un exercice de visites mystères réalisé dans le cadre du programme espèces contre actifs (*Cash for Asset – CFA*) du PAM-Kenya, 21 % des bénéficiaires ont été incapables de retirer le montant souhaité de leurs transferts en raison d'une pénurie de liquidités chez leur agent (WFP, 2016). Dans d'autres programmes de transfert d'argent mobile du PAM-Kenya, les bénéficiaires ont assimilé les contraintes de liquidités à un coût qui rendait les paiements numériques inutiles étant donné le choix limité d'agents M-Pesa et la distance qu'ils devaient parcourir pour les trouver. Aux Philippines, où le montant des paiements par bénéficiaire peut varier d'un cycle au suivant, il arrive souvent que les agents ne disposent pas de la monnaie requise pour verser à chacun de leurs clients les montants exacts réclamés ; ils optent alors pour une répartition des fonds entre des groupes arbitraires de clients, laissant à ces derniers le soin de trouver la monnaie exacte pour partager les paiements entre eux, ou offrent parfois de la marchandise peu coûteuse — par exemple, des friandises — pour compenser le manque à verser (Zimmerman et Bohling, 2015).

### 3. Complexité des interfaces clients et des modalités de paiement

Les interfaces et les procédures complexes, qui augmentent les risques d'erreurs et de pertes attribuables aux transactions erronées ou aux interruptions répétées de service dues au temps limité autorisé pour effectuer les transactions, engendrent des risques et gâchent l'expérience de toutes sortes de clients de SFN. Les bénéficiaires de PSN risquent encore plus de garder un mauvais souvenir de l'expérience : en plus de faire partie des segments les plus vulnérables et les moins instruits de la population de consommateurs, ces personnes sont souvent des novices en matière de paiements numériques et risquent d'être déroutées par la technologie et les nombreuses étapes à franchir pour accéder aux paiements ou les utiliser (WFP, 2016). En plus de subir les inconvénients des nombreuses pannes et des répétitions, les bénéficiaires risquent de se faire imposer des frais supplémentaires par les agents ou d'être victimes de fraude puisqu'ils doivent demander l'aide d'autres personnes. Ces problèmes peuvent miner considérablement la confiance des bénéficiaires et

pousser ces derniers à conclure que le système est peu pratique, ce qui réduira les chances que cette initiation aux PSN les conduise à faire un usage plus large des services financiers (numériques) formels.

Une étude menée par le CGAP sur quatre régimes de paiements sociaux récemment convertis au numérique en Haïti, au Kenya, aux Philippines et en Ouganda a révélé que les bénéficiaires affichaient une méconnaissance surprenante du fonctionnement des systèmes de paiement, et en particulier des aspects de ces systèmes liés au paiement numérique (Zimmerman, Bohling et Rotman Parker, 2014). La complexité des procédures et de l'interface utilisateur d'un programme mobile de distribution de bons au Népal a causé de sérieux problèmes aux bénéficiaires. Ces derniers n'avaient que cinq minutes pour récupérer leur bon par SMS, et si le délai autorisé était atteint avant la conclusion de la transaction, ils devaient reprendre l'opération du début (Murray, 2013)<sup>5</sup>. De plus, le système SMS n'autorisait pas l'utilisation de l'écriture et de la langue locales, ce qui ajoutait aux difficultés de bénéficiaires incapables de lire et de comprendre les messages<sup>6</sup>. Deux mois après le lancement des paiements mobiles aux bénéficiaires de l'aide alimentaire du PAM-Kenya, une enquête du CGAP et du PAM a révélé que certains bénéficiaires n'avaient toujours pas activé leur carte SIM.

#### 4. Piètre qualité ou absence des mécanismes de recours

Les mécanismes de recours — instruction des plaintes, réponses aux questions et résolution des différends — constituent un autre des aspects des programmes de PSN laissant particulièrement à désirer (Zimmerman, Bohling et Rotman Parker, 2014). Les bénéficiaires ignorent souvent ou connaissent mal les mécanismes de recours ou d'assistance mis à leur disposition, ce qui complique la recherche de solutions à leurs problèmes ou de réponses aux questions qu'ils se posent au sujet de leurs paiements. Les bénéficiaires de plusieurs programmes craignaient aussi à tort qu'on mette un terme aux transferts s'ils portaient plainte, et se montraient donc hésitants à signaler des problèmes. Même dans les cas où des services sont mis en place pour prêter assistance à la clientèle ou prendre note des plaintes, les bénéficiaires en ignorent l'existence ou ont vécu des expériences négatives — par exemple, longues périodes d'attente dans un système automatique d'accueil téléphonique, ou appel interrompu avant d'avoir réussi à parler à quelqu'un. Ces problèmes engendrent habituellement de la frustration et, dans certains cas, des pertes financières dues au temps passé à faire des appels. Au Bangladesh

par exemple, les bénéficiaires d'allocations de formation transférées par voie électronique ont indiqué qu'ils avaient souvent dû renoncer à parler à un agent de soutien de bKash, estimant qu'il était inutile d'attendre pour décrire un problème pour lequel il n'y aurait peut-être même pas de solution (Islam et Woodard, 2014a).

Les bénéficiaires disent en général préférer les rencontres en face-à-face pour résoudre les problèmes — une préférence qui peut aussi trahir des biais culturels et personnels — et font souvent appel à l'aide des agents ou des détaillants. Cependant, ces derniers ne sont pas toujours en mesure d'offrir des solutions ou de répondre aux questions en raison d'un manque de formation ou de l'absence de services d'assistance rapide par téléphone, ou ne voient simplement pas l'intérêt de passer du temps à aider les clients, en particulier lorsqu'il s'agit de bénéficiaires de paiements sociaux qui risquent d'avoir des problèmes ou des besoins particuliers (McKee, Kaffenberger et Zimmerman 2015). Au Kenya, 69 % des bénéficiaires du programme CFA du PAM qui ont signalé un problème pendant leurs visites mystères ont indiqué que l'agent n'avait pas réglé le problème à leur satisfaction. Dans 29 % de ces visites, l'agent a appelé le service d'assistance téléphonique de la banque (la moitié seulement des agents ont été en mesure de parler à un représentant du service à la clientèle) ; dans 50 % des cas, l'agent a fourni au client les coordonnées du service d'assistance pour qu'il fasse lui-même les démarches requises ; dans 21 % des cas, le bénéficiaire ne reçu aucune assistance (WFP, 2016).

#### 5. Fraude commise à l'encontre du client

Les bénéficiaires de PSN sont particulièrement exposés à différentes formes de fraude comme l'imposition de frais non autorisés, la hausse des prix par les détaillants et le détournement d'une partie de leurs fonds. Par exemple, pendant la mise en place du programme Cash Lite du PAM-Kenya, 72 % des bénéficiaires qui utilisaient leurs cartes bancaires pour effectuer leurs paiements chez les détaillants se sont fait facturer des frais supplémentaires ou ont dû payer des prix plus élevés que les autres clients (WFP, 2016)<sup>7</sup>. Les bénéficiaires de service de paiements numériques G2P aux Philippines, en Ouganda et au Nigéria ont signalé qu'ils avaient dû payer des frais supplémentaires — parfois appelés « taxes » — pour retirer leurs fonds chez les agents (Zimmerman, Bohling et Rotman Parker, 2014)<sup>8</sup>. En Inde, 13 % des bénéficiaires de paiements G2P sondés ont indiqué qu'ils avaient dû verser un pot-de-vin pour accéder à leurs paiements (InterMedia India, 2014)<sup>9</sup>. Les bénéficiaires ignorent

5 Les commerçants et les bénéficiaires n'utilisaient pas toujours les règles syntaxiques requises pour effectuer l'échange des bons. À la moindre faute, le bénéficiaire devait reprendre l'opération du début en respectant la fenêtre de cinq minutes allouée, sinon la transaction entière échouait. Les registres SMS indiquent que 8 % des clients ont commis une erreur en entrant leur NIP et ont dû reprendre leur transaction (Murray, 2013).

6 Trente-trois pour cent seulement des utilisateurs de bons SMS ont été en mesure d'expliquer comment ils vérifiaient le montant de leur achat avant d'entrer leur NIP (Murray, 2013).

7 Un an après la mise en œuvre du programme, une autre visite mystère a révélé que 14 % des bénéficiaires se faisaient facturer des frais non autorisés par les commerçants.

8 Les bénéficiaires du projet Feed the Future Nigeria Livelihoods and Nutrition Project mis en œuvre par les Catholic Relief Services ont indiqué qu'ils avaient dû payer des « taxes » pour pouvoir accéder à leurs paiements.

9 L'enquête réalisée par InterMedia en Inde a mis l'accent sur les bénéficiaires de trois catégories de programmes de distribution périodique de paiements : pensions versées au titre de la sécurité sociale, bourses d'études postsecondaires et transferts au titre de la garantie de l'emploi en milieu rural.

souvent le montant des frais liés à leurs paiements ainsi que le montant exact et la fréquence de leurs paiements, ce qui les expose à ces risques de traitements injustes ou d'escroqueries. Le CGAP et le programme PAM-Kenya ont évalué dans quelle mesure les bénéficiaires étaient conscients de l'existence de frais de transaction et ont constaté que 62 % des bénéficiaires du programme CFA ignoraient l'existence de ces frais, malgré le fait qu'ils avaient dû payer au moins 50 KSH pour chacun de leurs retraits (WFP, 2016)<sup>10</sup>. Aux Fidji, 68 % des bénéficiaires du Programme d'inclusion financière dans le Pacifique (PFIP) ignoraient que les agents imposaient des frais, et la moitié se déclaraient incertains de l'existence de tels frais (Leonard, 2011). Au Ghana, 80 % des bénéficiaires du programme du revenu de subsistance contre la pauvreté (Livelihood Empowerment against Poverty – LEAP) ne connaissaient pas le montant de leurs paiements, 85 % ignoraient la fréquence des versements (Abbey, Odonkor et Boateng, 2014).

La protection du NIP constitue un autre problème particulièrement courant chez les bénéficiaires de programmes de PSN, qui sont nombreux à dévoiler leur NIP à leurs agents ou à un tiers au lieu de l'entrer eux-mêmes dans le terminal point de vente ou dans leur téléphone portable. Il appert que les agents et les bénéficiaires dérogent souvent de cette manière aux procédures de protection des données pour des raisons d'efficacité, surtout lorsque les bénéficiaires se présentent en grands nombres le jour de la paye et que les agents se trouvent débordés<sup>11</sup>. Aux Fidji, par exemple, on a observé que le partage du NIP était chose courante, en particulier dans le cas des personnes âgées dont les prestations étaient récupérées par des parents ou des amis (Leonard, 2011). Au Népal, la majorité des bénéficiaires de bons transférés par voie électronique dépendaient d'assistants agréés qui effectuaient leurs transactions en leur nom<sup>12</sup>. Ces assistants se chargeaient d'entrer le NIP dans 89 % des transactions effectuées par SMS et dans 37 % de celles effectuées par téléphone intelligent (Murray, 2013). Une étude portant sur le programme ARCC II (Alternative Responses for Communities in Crisis) réalisée en République démocratique du Congo a donné à conclure que les bénéficiaires n'avaient ni les moyens ni les connaissances nécessaires pour se charger eux-mêmes d'inscrire le montant de leur achat et d'entrer leur NIP (Murray et Hove, 2014). Au Kenya, 36 % des bénéficiaires du programme Cash Lite du PAM confiaient leur carte bancaire ainsi que leur NIP aux commerçants qui se chargeaient d'effectuer les transactions au TPV (WFP, 2016). Dans 73 % des visites d'essai effectuées dans le programme CFA du PAM-Kenya, les agents

ne permettaient pas aux bénéficiaires d'entrer leur NIP, même si 72 % de ces derniers avaient réussi à le mémoriser et savaient comment procéder (WFP, 2016).

## Conditions à remplir pour atténuer les risques et développer le potentiel d'inclusion financière des PSN

Bien qu'il faille encore faire plus pour saisir la nature et l'incidence des risques auxquels sont confrontés les consommateurs bénéficiaires de PSN, il semble que trois conditions fondamentales doivent être remplies comme point de départ du développement du potentiel d'inclusion financière des PSN chez les populations pauvres : fiabilité, communication et suivi. Bien qu'elles ne soient certainement pas les seuls éléments critiques d'un système bien rodé de PSN, ces conditions sont essentielles pour atténuer les risques posés pour les consommateurs dans la plupart des exemples de mise en place de tels systèmes. Elles permettront non seulement d'améliorer le fonctionnement global des programmes, mais contribueront en plus à en développer le potentiel d'inclusion financière. Nous examinons ci-après en détails ces trois conditions et présentons des exemples de solutions prometteuses déjà mises en place par certains programmes et certains prestataires de services pour les remplir.

1. Il importe en tout premier lieu d'assurer la fiabilité de l'expérience des paiements. Les SPN sont offerts aux bénéficiaires par l'intermédiaire de systèmes complexes qui dépendent notamment de l'intervention d'agents, de détaillants, d'opérateurs de téléphonie mobile, de terminaux point de vente et de guichets automatiques. La chaîne de valeur des intervenants et les systèmes de paiement dépendent d'une solide connectivité du réseau pour assurer le traitement en temps réel des paiements numériques. L'évaluation préalable des risques et la préparation de plans d'urgence peuvent permettre de faire face à certains des risques précités à l'étape de la conception. Il s'agit par exemple i) de rendre l'interface client plus conviviale, ii) de renforcer la qualité du service, la formation et les liquidités de l'agent et iii) de définir clairement les rôles et responsabilités des intervenants en ce qui a trait à l'atténuation des risques. Par exemple, MTN Ouganda a ajouté à son réseau 15 nouvelles tours, dont cinq sont réservées au programme SAGE, dans des bassins qui étaient jusque-là mal connectés (Zimmerman et Bohling, 2014).
2. Améliorer les circuits de communication entre les bénéficiaires et les prestataires de services. Plus encore

### OVERSET

10 Pour des retraits de 100 à 5 000 KSH, les frais de transaction s'établissaient à 50 KSH ; pour les retraits de 5 001 à 10 000 KSH, ils s'établissaient à 70 KSH.

11 Cependant, il est peut-être moins dangereux de divulguer son NIP à un parent ou à un agent régulier que de tenter soi-même d'effectuer une transaction et d'échouer. Les conséquences relatives de divers comportements à risque n'ont pas été étudiées d'une manière assez approfondie pour permettre une évaluation des risques que posent de tels expédients.

12 Pendant la période d'inscription, MercyCorps a offert aux bénéficiaires qui ne se sentaient pas confortables avec la technologie mobile d'inscrire un parent ou un ami en qui ils avaient confiance pour les aider à effectuer leurs transactions (Murray, 2013).

### AUTEURS :

Jamie M. Zimmerman et Silvia Baur



que les consommateurs typiques de SFN, les bénéficiaires de paiements sociaux doivent pouvoir compter dès la mise en place d'un nouveau système de paiements numériques ainsi que par la suite sur des services de formation et sur des circuits de communication solides. Pour se sentir confiants et en pleine possession de leurs moyens, les bénéficiaires doivent connaître le montant des paiements et la fréquence de leurs versements. Il importe aussi qu'ils sachent comment le système et le mécanisme de paiements sont censés fonctionner et à qui ils peuvent s'adresser en cas de problème (un aspect parfois négligé). Les responsabilités de chacun des intervenants de la chaîne de valeur des paiements sociaux en ce qui a trait à la recherche de solutions à des problèmes particuliers devraient être clairement définies. Un mécanisme bien organisé d'instruction des plaintes peut aussi s'avérer très utile pour l'amélioration de la conception du programme fondée sur les réactions des bénéficiaires, comme l'a observé l'USAID dans le cas du programme LEAP au Ghana (Abbey, Odonkor et Boateng, 2014). Un nombre croissant de programmes investissent dans la mise en place de services d'aide téléphonique sans frais et de canaux de communication spécialement conçus pour les bénéficiaires. Par exemple, Digicel en Haïti a doublé le nombre d'agents en service dans son centre d'appels les jours de versement des paiements du programme Ti Maman Chéri, tandis qu'au Malawi, le programme Save the Children et le PAM ont mobilisé des représentants de chacune des organisations non gouvernementales, de la banque et de l'opérateur de téléphonie mobile pendant les opérations de décaissement pour venir en aide aux bénéficiaires qui avaient des problèmes ou des questions (Zimmerman et Bohling, 2014 ; Almazan, 2013). En Colombie, Banco Davivienda forme et emploie d'anciens bénéficiaires de paiements G2P dans son service d'aide téléphonique pour encourager les bénéficiaires qui éprouvent des difficultés à porter plainte et améliorer la résolution des problèmes (CGAP, 2014).

3. Institutionnaliser le suivi et se préparer à procéder aux changements requis le cas échéant. La mise en place des mécanismes de paiement numérique influe sur le comportement et sur la motivation des bénéficiaires et des prestataires de service. Il est essentiel de procéder à un suivi et à une évaluation efficaces du vécu, des préférences et des comportements pour assurer la bonne exécution des programmes<sup>13</sup>. Il est cependant tout aussi important que les systèmes de PSN et les structures de partenariats soient assez souples pour procéder aux changements requis, qu'il s'agisse de légers ajustements ou de changements plus profonds des processus, pour remédier rapidement aux problèmes. Par exemple, pour éviter la fraude, le PAM-Liban a collaboré avec une banque partenaire pour contrôler les transactions des commerçants participants en temps quasi-réel et pouvait

bloquer le TPV d'un commerçant si le montant des transactions dépassait un certain seuil (El-Huni, 2014). Après avoir découvert que certains agents et détaillants imposaient souvent des frais non autorisés et traitaient les bénéficiaires de paiements sociaux d'une manière inéquitable, le PAM-Kenya a préparé des affiches illustrées décrivant les procédures de paiement et les règles d'autoprotection qui seront exposées dans les boutiques des agents et des marchands (WFP, 2016). Lorsque la société Westpac a découvert aux Fidji que ses agents répercutaient leurs frais de transactions de TPV aux bénéficiaires du PFIIP ou exigeaient un montant minimal d'achats, elle a modifié son barème pour réduire les coûts payés par les agents lorsqu'ils servent les bénéficiaires (Leonard, 2011).

Ces nouveaux exemples de solutions illustrent comment divers programmes de PSN et prestataires de services s'emploient à prendre les mesures de base requise pour assurer la prestation des services. Ils s'attaquent d'une part aux déficiences observées du côté de l'offre, et démontrent d'autre part l'importance d'un renforcement de la responsabilisation au plan de la demande de manière que les bénéficiaires protègent leurs intérêts et deviennent plus vigilants et responsables. Pour aller au-delà de ces conditions fondamentales requises pour réaliser une véritable inclusion financière, il faudra mettre en œuvre des solutions qui contribuent davantage à renforcer la confiance dans les services de paiements numériques et qui, à terme, facilitent la vie des bénéficiaires et mousent l'intérêt de ces derniers pour d'autres services financiers. Ces défis resteront entiers si les prestataires n'ont pour unique motivation que la possibilité de remporter des contrats publics de services de paiements contre rémunération ou si le programme attache plus de valeur à la proposition de services au prix le plus bas, au détriment de systèmes axés sur les clients et capables d'ajouter le plus de valeur et d'offrir les meilleurs services aux bénéficiaires. Les programmes de paiements sociaux et les prestataires sont responsables d'assurer la fiabilité, la commodité et la sécurité des PSN. Ils devront pour cela faire des compromis et investir temps et ressources, mais ils pourraient du même coup créer une situation où toutes les parties prenantes sortiraient gagnantes.

## Références

- Abbey, C. O., E. Odonkor et D. Boateng. 2014. « A Beneficiary Assessment of Ghana's Cash Transfer Programme (LEAP) in May 2014 ». Accra : African Development Program Ghana.
- Adewole, Adeyeye. 2015. « Consumer Payment System and the Challenge of Confidence in National Payment System of Developing Countries: A Case Study of Nigeria ». *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6 (2), mars.
- Almazan, Mireya. 2013. « G2P Payments & Mobile Money: Opportunity or Red Herring? » Blogue. Londres : GSMA. Septembre.

13 Le CGAP a déterminé que les sorties mystères constituent un outil efficace et économique d'évaluation du comportement des consommateurs et des prestataires de produits financiers (CGAP, 2015 ; WFP, 2016).

CGAP. 2014. « Going Mobile with Conditional Cash Transfers. Insights and Lessons from the Payment of Familias en Accion through DaviPlata Wallets in Colombia ». Document de travail. Washington, D.C.: CGAP.

\_\_\_\_\_. 2015. « Mystery Shopping for Financial Services: What Do Providers Tell, and Not Tell, Customers about Financial Products? » Technical Guide. Washington, D.C.: CGAP.

El-Huni, Ekram Mustafa. 2014. « WFP e-Voucher Programme in Lebanon ». Field Exchange 48. Oxford: Emergency Nutrition Network, novembre.

InterMedia Africa. 2015. « Financial Inclusion Insights Africa ». Présentation à la conférence Financial Inclusion Insights – FI, à Nairobi, le 28 août. Nairobi: InterMedia Africa.

InterMedia India. 2014. « Financial Services Use and Emerging Digital Pathways. Highlights from the FI Tracker Survey and the Digitized Government Payments Qualitative Study, conducted October 2013-January 2014 ». Financial Inclusion Insights. Washington D.C.: InterMedia, juin.

Islam, Ariful et Josh Woodard. 2014a. « Mobile Money Snapshot: English in Action ». Doha/Washington, D.C.: USAID's Mobile Solutions Technical Assistance and Research (mSTAR) Bangladesh, février.

\_\_\_\_\_. 2014b. « Mobile Money Snapshot: HelpAge International ». Doha/Washington, D.C.: USAID's Mobile Solutions Technical Assistance and Research (mSTAR) Bangladesh, février.

Leonard, Matt. 2011. « G2P, Expanding Financial Inclusion in the Pacific: Fiji's Transfer of Social Welfare to a Savings-Linked Electronic Payment ». Suva, Fidji: PFIP, Centre océanien du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD).

Malaguti, Maria Chiara. 2015. « Payment System Regulation for Improving Financial Inclusion ». Washington, D.C.: Center for Global Development.

McKee, Katharine, Michelle Kaffenberger et Jamie M. Zimmerman. 2015. « Réussir la finance numérique : pourquoi atténuer davantage les risques pour les clients ». Note d'information 103. Washington, D.C.: CGAP.

Murray, Sara et Fidelis Hove. 2014. « Cheaper, Faster, Better? A Case Study of New Technologies in Cash Transfers from the Democratic Republic of Congo ». Portland, Ore.: Mercy Corps et Oxford Policy Management, novembre.

Murray, Sara. 2013. « MasterCard Worldwide & Mercy Corps: ELEVATE Phase I Report. July 2013 ». Portland, Ore.: MercyCorps, juillet.

ODI (Overseas Development Institute). 2015. « Doing Cash Differently. How Cash Transfers Can Transform Humanitarian Aid. Report of the High Level Panel on Humanitarian Cash Transfers ». Londres: ODI, septembre.

Pickens, Mark, David Porteous et Sarah Rotman. 2009. « Accès aux services bancaires pour les pauvres bénéficiaires de transferts sociaux ». Note d'information 58. Washington, D.C.: CGAP.

Riecke, Jeffrey. 2014. « Global Progress in Electronic Payment Systems ». Washington, D.C.: Center for Financial Inclusion, janvier.

PAM (Programme alimentaire mondial). À paraître. « TOOLKIT. Behavioural Programme Monitoring in Cash Transfer Programmes ». Nairobi: PAM-Kenya.

Zimmerman, Jamie M. et Kristy Bohling. 2015. « Partnering with Existing National Safety Nets for Emergency Payments: WFP's Collaboration with the Pantawid Pamilyang Pilipino Program in the Typhoon Haiyan Response ». Somerville, Mass.: Bankable Frontier Associates, avril.

Zimmerman, Jamie M., Anjana Ravi et Nicole Tosh. 2012. « From Protection to Investment: Understanding the Global Shift to Financially Inclusive Social Protection Payments Systems ». Washington, D.C.: New America Foundation.

Zimmerman, Jamie M., Kristy Bohling et Sarah Rotman Parker. 2014. « Paiements électroniques G2P : Étude de quatre pays à faible revenu. » Note d'information no 93. Washington, D.C.: CGAP, mai.