

Des technologies innovantes au service de transferts sociaux monétaires dans des régions rurales reculées d'Éthiopie

Rédigé par le Bureau du Travail et des Affaires Sociales de Tigray et le Ministère du Travail et des Affaires Sociales du Gouvernement d'Éthiopie

Dans la région éthiopienne de Tigray, le BoLSA (Bureau du Travail et des Affaires Sociales), l'UNICEF et une série de bailleurs, dont l'agence irlandaise d'aide au développement (*Irish Aid*), ont mis en œuvre un Programme de transferts sociaux monétaires (TSCTP). Lancé en 2011, ce programme visait à réduire la pauvreté et la faim chez les ménages en situation d'extrême pauvreté et sans force de travail. De 2011 à 2014, 3 367 ménages ont bénéficié de transferts monétaires mensuels d'au moins 155 birrs (environ 8 dollars)¹ réalisés par l'institution de microfinance Dedebit (DECSI), par l'intermédiaire de cinq points de paiement. Malgré le succès du TSCTP, les ménages et individus bénéficiaires ont toutefois été confrontés à un certain nombre d'obstacles :

- Une distance moyenne de 10 à 20km pour se rendre au point de paiement ;
- Des frais de transports d'environ 20 birrs (environ 1 dollar) incombant à une majorité de bénéficiaires ;
- La nécessité d'envoyer un proche pour retirer les transferts à leur place (étant donné que 70 pour cent des ménages bénéficiaires sont dirigés par des personnes âgées et 2 pour cent par des enfants) ;
- Une longue file d'attente à certains points de paiement (jusqu'à plusieurs heures) ;
- Un nombre de jours limité pour recevoir les paiements (maximum quatre jours par mois).

Objectifs et avantages du projet pilote M-BIRR

Afin de résoudre les problèmes rencontrés par les ménages, BoLSA, Irish Aid et l'UNICEF ont décidé de piloter l'expérience M-BIRR, au début de l'année 2014. M-BIRR est un service de paiement mobile permettant de procéder au versement électronique de transferts monétaires. Dans la région de Tigray, c'est la compagnie DECSI qui offre ces prestations à travers un service d'agents bancaire mobiles qui permet aux institutions financières d'ouvrir des agences sans devoir payer de droits d'exploitation dans les zones qui ne comptent aucune succursale. Chaque mois, le paiement électronique est ainsi crédité sur le compte du ménage bénéficiaire,² qui peut alors retirer l'argent à son aise, sans aucune contrainte de temps.

Les services de M-BIRR offrent donc de clairs avantages :

- Proximité et coûts réduits pour les ménages : en créant quatre succursales DECSI M-BIRR et en accréditant quatre agents de proximité dans la plupart des communautés ;
- Inclusion financière : dans les communautés où aucun service financier n'était disponible avant le lancement du programme, tous les ménages se sont vus attribuer un compte M-BIRR/DECSI sur lequel les membres de la famille, même ceux travaillant en ville ou à l'étranger peuvent facilement envoyer de l'argent ;

- Flexibilité et aspect pratique: la substitution de cinq points de paiement par de nombreux agents de proximité offre une plus grande flexibilité aux familles, qui peuvent désormais retirer leur argent où et quand elles le souhaitent (une fois le versement du transfert réalisé par DECSI). Ceci réduit le temps d'attente et minimise le risque pour les ménages de rater leur paiement mensuel pour cause de maladie ou toute autre circonstance susceptible d'empêcher les bénéficiaires ou leurs proches de se présenter à un point de paiement ;
- Élaboration rapide des rapports et suivi facilité : le système génère des rapports automatiques ;
- Auditabilité accrue : toutes les transactions électroniques sont enregistrées et horodatées ;
- Capacité d'expansion : facile à répliquer et à étendre dans d'autres zones et/ou régions ;
- Sécurité élevée et protection : minimisation du risque de fraude, dans la mesure où la Banque nationale d'Éthiopie utilise un système d'identification des clients (*Know Your Customer*, KNC) par lequel doit passer chaque chef de ménage pour ouvrir un compte. Le risque de fraude ou de « ménages fictifs » s'en trouve ainsi considérablement réduit ;
- Accès réservé au réseau mobile et développement d'un module hors-ligne en cours.

Défis

La première étape du programme pilote TSCTP/M-BIRR a été consacrée à la sensibilisation de la population et à la consultation des ménages et des travailleurs sociaux impliqués dans le TSCTP. Il en est ressorti que les ménages ciblés sont si pauvres qu'aucun d'entre eux ne possède de téléphone portable. De plus, la situation géographique reculée de certaines zones rurales, tout comme l'obligation pour les bénéficiaires de mémoriser un code PIN (numéro d'identification personnel) permettant d'accéder aux comptes par l'intermédiaire du téléphone de l'agent relève du défi pour certains d'entre eux, vu leur âge et l'environnement rural dans lequel ils vivent. Au vu de ces résultats, les administrateurs du programme ont demandé au fournisseur de service de M-BIRR (MOSS) d'élaborer une solution.

Innovation

La solution développée pour surmonter ces difficultés consistait à munir les agents de smartphones Android™ équipés de la technologie NFC (*near field communication*, ou communication en champ proche) et à fournir à chaque ménage un bracelet NFC dans lequel se trouve mémorisé le code PIN.

La combinaison d'une carte d'identité avec photo, d'un numéro de compte et d'un code PIN confidentiel permet à tous les ménages de retirer de l'argent de leur compte M-BIRR/DECSI en toute sécurité auprès de l'agent le plus proche.

Capacité d'extension

Le service monétaire mobile M-BIRR est désormais disponible sur tout le territoire national, opéré par les cinq plus grandes institutions de microfinance du pays, sur le réseau unique de téléphonie mobile d'Éthiopie (Ethio-Telecom).³ Ce service est rendu possible par le protocole USSD, une technologie disponible sur tous les modèles de mobiles, anciens comme récents. Après l'expérience positive de la phase pilote du TSCTP, le système a été étendu à partir de janvier 2015 à la région d'Oromia, dans le cadre du Programme de filets sociaux productif (PSNP), l'un des plus grands filets de social d'Afrique.

Notes:

1. Le montant minimal mensuel versé à chaque bénéficiaire est de 155 birrs (autour de 8 dollars). Il peut augmenter en fonction du nombre de bénéficiaires présents au sein du ménage et de leurs caractéristiques (notamment dans le cas de la bourse prévue pour les enfants déscolarisés et les personnes âgées ou porteuses de handicaps).

2. Même lorsque le compte est au nom de l'un des membres du ménage (souvent le chef de ménage), les paiements peuvent cibler plus d'un bénéficiaire au sein du ménage.

3. Des informations supplémentaires sur le service M-BIRR service, dont sa grille tarifaire, sont disponibles à l'adresse suivante : <www.mbirr.com>.

Ce *One Pager* entre dans le cadre du projet financé par le DFID et intitulé « Brésil et Afrique : lutte contre la pauvreté et autonomisation des femmes par le biais de la coopération Sud-Sud ».

Traduit par Amélie Courau.