**4B. Les fournisseurs des services financiers[[1]](#footnote-1)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom :** |  |
| **Fonction:** |  |
| **Société**: |  |
| **Lieu :** |  |
| **No.de téléphone :** |  |
| **Date de l’entretien :** |  |
| **Nom de l’enquêteur :** |  |

**Préparation**

Veuillez considérer qu’il serait mieux d’inviter les représentants des fournisseurs de services financiers à votre bureau pour discuter de présenter votre projet et de discuter de vos besoins, au lieu d’aller à leur bureau/maison. Il est possible qu’il mène à une discussion plus ouverte et franche.

Avant la réunion, préparez une carte pour montrer la couverture zonale de votre programme. Amener à la réunion aussi les chiffres par rapport :

* Au nombre de bénéficiaires dans chaque zone ;
* A la fréquence des transferts et le montant des transferts individuels ;
* Au montant total à distribuer ;
* Au calendrier de votre programme (date requise du premier transfert etc.)

|  |
| --- |
| 1. **Services proposés** |
| 1. Quels sont les services proposés permettant de donner accès à de l’argent aux personnes (comptes bancaires, transferts bancaires, cartes de paiement/retrait, chèques, points de paiements/retraits, mobile money…).   *Demandez une brochure détaillant ces services (ou site web).*   1. Combien coutent ces services pour l’établir, et les maintenir ? 2. Quels sont les frais qui existent pour ces services, et pour vos clients ? (en % ou en argent actuel) |
| 1. **Expériences préalables des interventions monétaires/avec les organisations humanitaires :** |
| 1. Votre organisation dispose-t-elle d’une expérience passée avec des paiements en espèces aux victimes dans le cadre d’opérations humanitaires avec les ONG ou le gouvernement?   Si oui, pouvez-vous nous fournir des détails (des 2 ou 3 derniers projets) sur la durée, l'ampleur, le nombre de bénéficiaires servis, la zone géographique, le type et la méthode de transfert, la fréquence des paiements, les partenaires et les intervenants impliqués. |
| 1. **Couverture, réseau et points de paiement** |
| 1. Est-ce que votre institution possède des points de livraison/paiement et ou le réseau de télécommunication nécessaire existants dans les zones d’opérations humanitaires ? Est-ce qu'il y a actuellement la couverture de service nécessaire dans les zones ciblées ?   *Demander une carte de leur réseau en fonctionnement et les comparer aux zones ciblées par votre projet* |
| 1. **Sa capacité** |
| 1. Combien d’agents avez-vous dans la zone ciblée en ce moment ? 2. Combien de personnes qu’un succursale/ un agent /un marchand (dépendant du type de services financiers) peut servir par jour en moyenne ? 3. Est-ce que vous avez actuellement la capacité et la liquidité de servir (*mentionner ici les détails du projet prévue (no. de bénéficiaires, la zone du projet, le montant par tranche etc.)*   *S’il n’a pas le nombre d’agents nécessaires, et/ou la couverture :*   1. Pouvez-vous élargir votre service pour couvrir les zones nécessaires (par exemple, déployer des agents de banque / véhicules de services bancaires mobiles/élargir le réseau téléphonique)? 2. Combien des agents supplémentaires auriez-vous besoin pour faire cette expansion ?  Etes-vous prêts à (et quel est le délai nécessaire) : a) Accréditer et former de nouveaux agents / commerçants ? b) Établir des services itinérants / mobiles sur une base temporaire ? 3. Y a-t-il une limite au nombre de comptes / bénéficiaires que votre système pourrait traiter en un seul tour de paiement? Y a-t-il un nombre maximum de personnes peuvent faire des retraits ? Y a-t-il des montants maximum de retrait ? 4. Combien de temps auriez-vous besoin de vous préparer entre la signature d’un contrat et le paiement de la première tranche (*y compris l’enregistrement et l’ouverture des comptes, le recrutement des agents supplémentaire si nécessaire, la formation etc.)*   *Selon les calculs de vos besoins, est-ce qu'ils ont actuellement la capacité de fournir le service à l'échelle requise et dans le temps disponible?* |
| 1. **Résilience des réseaux et des points de paiement** |
| 1. Quel est le réseau de télécommunication qui est utilisé pour les transactions ? 2. Le mécanisme de paiement et le réseau fonctionne-t-il en permanence ? Comment peuvent-ils être affectés par des facteurs externes ? 3. Le mécanisme de paiement et le réseau ont-ils déjà été interrompus ? Pour quelle durée ? Combien de temps a-t-il fallu pour le rétablir ? Quelles garanties peuvent-ils apporter sur la durée maximum d’interruption du service ? 4. Le système fonctionne-t-il en cas de rupture d’électricité ? de réseau téléphonique ? de réseau internet ? |
| 1. **Accessibilité et identification** |
| 1. Est-ce que le service a des exigences particulières pour la vérification de l’identité des bénéficiaires lors de l'ouverture des comptes ou au point de retrait/transaction ? 2. Quelles sont les formalités à remplir pour les individus/bénéficiaires ?  * Quelle est la régulation KYC (connaissance de la clientèle) en vigueur? Quelles sont les pièces d’identité qui sont nécessaires et quelles formalités faut-il faire pour ouvrir un compte avec vous ? * Cette régulation peut-elle être ajustée/adaptée dans le cadre des réponses humanitaires d’urgence ? Pour les refugies/personnes sans ID nationale ?  1. Les ID fournies par ONGs/UN sont-elles acceptables ? |
| 1. **Communication** |
| 1. Est-ce que votre institution possède une expérience de communication efficace avec ces types de clients pour expliquer comment utiliser les mécanismes de paiement sélectionnés? Par exemple, est-ce que l'institution a une expérience de la formation sur ces mécanismes de paiement à des bénéficiaires sans aucune expérience des services financiers ? |

1. *Ce document est adapté d’un outil crée par UNHCR RDC.*  [↑](#footnote-ref-1)