

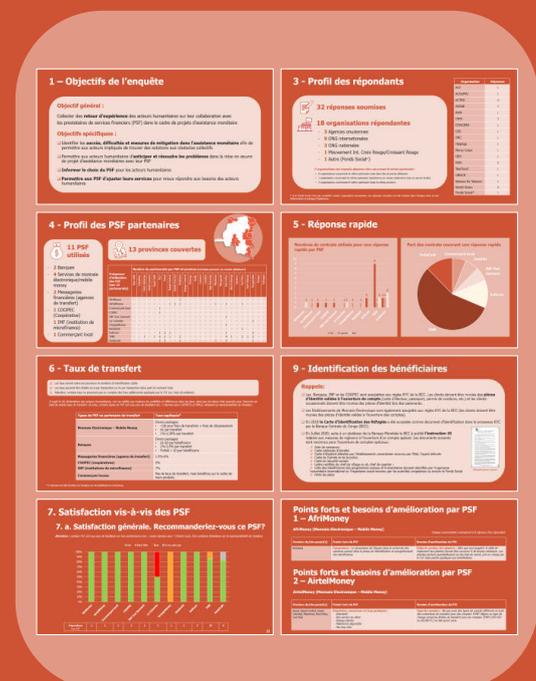
2ème Enquête de Satisfaction sur les Prestataires de services financiers



Assistance Monétaire en RDC – Septembre 2021

Sommaire

1. Objectifs de l'enquête
2. Méthodologie
3. Profil des répondants
4. Profil des PSF partenaires
5. Réponse rapide
6. Taux de transferts
 - a. Satisfaction générale
 - b. Satisfaction par province
 - c. Comparaison de satisfaction 2021 vs 2020
 - d. Mise en œuvre
 - e. Gestion des risques
 - f. Reporting
 - g. Mobile money
 - h. Education technologique et financière
8. Utilisation de forces de sécurité
9. Identification des bénéficiaires (KYC)
10. Points forts et besoins d'amélioration par PSF
11. Conclusion et recommandations



1 – Objectifs de l'enquête

Objectif général :

Collecter des **retours d'expérience** des acteurs humanitaires sur leur collaboration avec les prestataires de services financiers (PSF) dans le cadre de projets d'assistance monétaire

Objectifs spécifiques :

- ❑ Identifier les **succès, difficultés et mesures de mitigation dans l'assistance monétaire** afin de permettre aux acteurs impliqués de trouver des solutions aux obstacles collectifs
- ❑ Permettre aux acteurs humanitaires d'**anticiper et résoudre les problèmes** dans la mise en œuvre de projet d'assistance monétaires avec leur PSF
- ❑ **Informé le choix du PSF** pour les acteurs humanitaires
- ❑ **Permettre aux PSF d'ajuster leurs services** pour mieux répondre aux besoins des acteurs humanitaires

2 - Méthodologie

Outil de collecte :



- Collecte d'informations en ligne via l'utilisation d'un **questionnaire Kobo** entre les mois de juillet et août 2021
- Remplissage du questionnaire par les acteurs humanitaires **pour chaque PSF utilisé**

Ciblage :



- **Acteurs humanitaires** faisant parti du réseau du Cash Working Group (national, régional ou provincial) en RDC

3 - Profil des répondants



32 réponses soumises



18 organisations répondantes

- **3** Agences onusiennes
- **9** ONG internationales
- **3** ONG nationales
- **1** Mouvement Int. Croix Rouge/Croissant Rouge
- **1** Autre (Fonds Social*)

7 organisations ont répondu plusieurs fois concernant le même partenaire:

- 6 organisations concernant le même partenaire mais dans des provinces distinctes
- 1 organisation concernant le même partenaire (expérience au niveau national et mise en œuvre locale)
- 4 organisations concernant le même partenaire dans la même province

Organisation	Réponses
ACF	1
ACDLPAV	1
ACTED	4
ADSSE	3
AVSI	1
CICR	3
CONCERN	1
CRS	1
DRC	1
HelpAge	1
Mercy Corps	1
OIM	1
PAM	5
TearFund	1
UNHCR	1
Women for Women	1
World Vision	4
Fonds Social*	1

*Si le Fonds Social n'est pas considéré comme organisation humanitaire, les réponses envoyées ont été incluses dans l'analyse dans un but d'information et de partage d'expérience.

4 - Profil des PSF partenaires



11 PSF utilisés

- 2 Banques
- 4 Services de monnaie électronique/mobile money
- 2 Messageries financières (agences de transfert)
- 1 COOPEC (Coopérative)
- 1 IMF (institution de microfinance)
- 1 Commerçant local

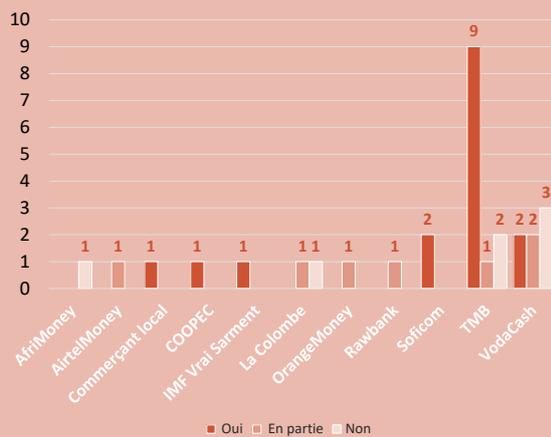


13 provinces couvertes

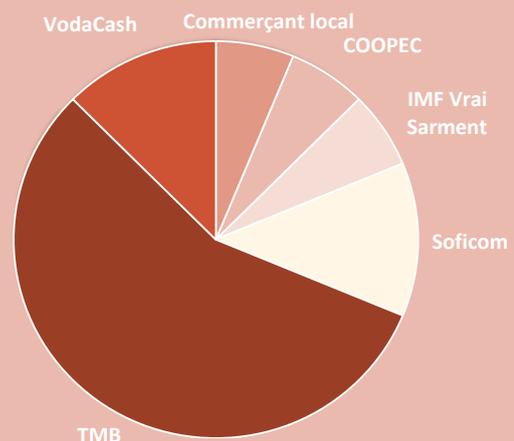
Fréquence d'utilisation des PSF (sur 32 partenariats)	Nombre de partenariats par PSF et province (certains peuvent en couvrir plusieurs)																									
	Bas-Uélé	Equateur	Haut-Katanga	Haut-Lomami	Haut-Uélé	Ituri	Kasai	Kasai-Central	Kasai-Oriental	Kinshasa	Kongo-Central	Kwango	Kwilu	Lomami	Lualaba	Mai-Ndombe	Maniema	Mongala	Nord-Kivu	Nord-Ubangi	Sankuru	Sud-Kivu	Sud-Ubangi	Tanganyika	Tshopo	Tshuapa
AfriMoney	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AirtelMoney	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-
Commerçant local	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COOPEC	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IMF Vrai Sarment	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
La Colombe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
OrangeMoney	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Rawbank	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Soficom	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-
TMB	-	-	1	-	1	6	3	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	-	2	1	2	-	-
VodaCash	-	-	-	-	-	2	3	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	1	-	-

5 - Réponse rapide

Nombres de contrats utilisés pour une réponse rapide par PSF



Part des contrats couvrant une réponse rapide



6 - Taux de transfert

- Les taux varient selon les provinces et nombres de bénéficiaires ciblés
- Les taux peuvent être établis en \$ par transaction ou % par transaction et/ou part du montant total
- Attention: certains taux ne prennent pas en comptes des frais additionnels appliqués par le PSF (ex. frais sécuritaires)

Il s'agit ici de déclarations des acteurs humanitaires, ceci ne reflète pas toujours les subtilités et différences dans les taux, ainsi que les divers frais associés avec l'exercice au delà du simple taux de transfert. De plus, certains types de PSF ont reçu peu de feedback (ex. 1 réponse pour COOPECs et IMFs), réduisant la représentativité de l'analyse.

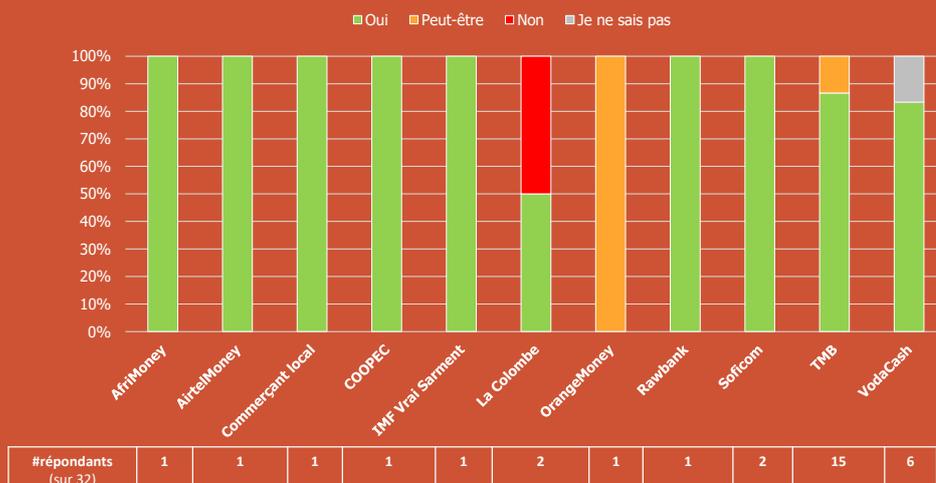
Type de PSF ou partenaire de transfert	Taux appliqués*
Monnaie Electronique – Mobile Money	Divers packages: • <2\$ pour frais de transferts + frais de décaissement • \$1 par transfert • 1%-1,20% par transfert
Banques	Divers packages: • \$1-\$3 par bénéficiaire • 2%-3,5% par transfert • Forfait + \$3 par bénéficiaire
Messageries financières (agence de transfert)	1.5%-6%
COOPEC (coopératives)	5%
IMF (institutions de microfinance)	7%
Commerçant locaux	Pas de taux de transfert, mais bénéfices sur la vente de leurs produits.

* 5 réponses ont été écartées de l'analyse car incomplètes/non-conclusives

7. Satisfaction vis-à-vis des PSF

7. a. Satisfaction générale. Recommanderiez-vous ce PSF?

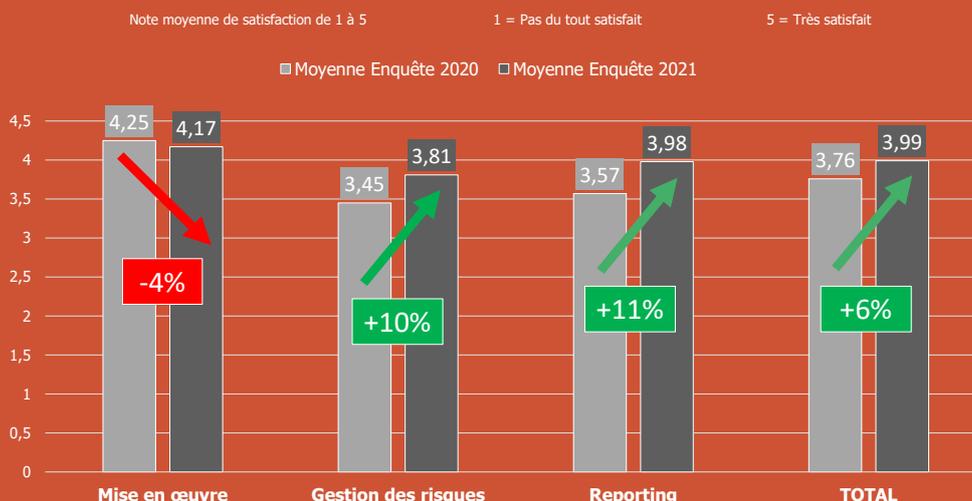
Attention : certains PSF ont reçu peu de feedback sur leur performance (ex. 1 seule réponse pour 7 d'entre eux), d'où certaines limitations sur la représentativité de l'analyse.



7. b. Satisfaction par province

PSF Partenaire	Province(s) de distribution couvertes par le contrat	Mécanisme de distribution	Recommanderiez-vous ce PSF?
AfriMoney	Kinshasa	Argent mobile / mobile money	Oui
AirtelMoney	Kasaï, Kasaï-Central, Kasaï-Oriental, Maniema, Sud-Kivu, Nord-Kivu	Argent mobile / mobile money	Oui
Commerçant Local	Ituri	Coupons papier	Oui
COOPEC	Ituri	Espèces, direct	Oui
IMF Vrai Sarment	Nord-Kivu	Espèces, direct	Oui
La Colombe	Tanganyika	Espèces, direct	Oui
	Tanganyika	Espèces, direct	Non
OrangeMoney	Nord-Kivu	Argent mobile / mobile money	Peut-être
Rawbank	Sud-Kivu	Espèces, direct	Oui
Soficom	Ituri, Kasaï, Kasaï-Central, Nord-Kivu, Tanganyika	Espèces, direct	Oui
	Tanganyika	Espèces, direct	Oui
TMB	Haut-Katanga, Haut-Uele, Ituri, Kasaï, Kasaï-Central, Kinshasa, Nord-Kivu, Nord-Ubangi, Sud-Kivu, Sud-Ubangi, Tanganyika	Espèces, direct	Oui
	Ituri	Espèces, direct	Oui
	Kasaï	Espèces, direct	Oui
	Kasaï	Espèces, direct	Oui
	Kasaï	Espèces, direct	Oui
	Kasaï	Espèces, direct	Oui
	Kinshasa	Espèces, direct	Oui
	Nord-Kivu	Espèces, direct	Oui
	Nord-Kivu	Espèces, direct	Oui
	Nord-Kivu	Espèces, direct	Oui
	Sud-Kivu	Espèces, direct	Oui
	Sud-Kivu	Espèces, direct	Oui
	Tanganyika	Espèces, direct	Oui
	Ituri, Nord-Kivu	Espèces, direct	Peut-être
Ituri	Espèces, direct	Peut-être	
VodaCash	Ituri, Kasaï, Nord-Kivu	Argent mobile / mobile money	Oui
	Ituri, Kinshasa, Tanganyika	Argent mobile / mobile money	Oui
	Kasaï	Argent mobile / mobile money	Oui
	Kasaï	Argent mobile / mobile money	Oui
	Kinshasa	Argent mobile / mobile money	Oui
	Maniema, Nord-Kivu	Argent mobile / mobile money	Je ne sais pas

7. c. Comparaison de satisfaction 2021 vs 2020



7. d. Satisfaction des acteurs humanitaires : Mise en oeuvre

Note moyenne de satisfaction de 1 à 5 1 = Pas du tout satisfait 5 = Très satisfait

PSF Partenaire	# Réponses	La distribution a commencé à la date prévue	La durée de distribution était respectée	Il y avait suffisamment d'agents avec assez de liquidité pour la taille du paiement	Tous les bénéficiaires ont reçu le montant exact de fonds prévus	Le PSF utilise des coupures (billets) adaptées et de bonne qualité pour le paiement des bénéficiaires	Le point de retrait était proche du lieu de résidence ou activité du bénéficiaire, et facilement accessible	Les bénéficiaires ont pu recevoir leur argent le jour indiqué en se rendant au point de collecte	Le PSF était réactif lorsque sollicité par notre organisation pour toute question	Le PSF était réactif pour résoudre tout problème signalé dans la mise en oeuvre	Moyenne
AfriMoney	1	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	4/5	4/5	4,8/5
AirtelMoney	1	4/5	4/5	4/5	5/5	4/5	4/5	4/5	4/5	4/5	4,1/5
Commerçant Local	1	4/5	5/5	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5/5	4/5	4,5/5
COOPEC	1	5/5	4/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	4,9/5
IMF Vrai Sarment	1	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5,0/5
La Colombe	2	2/5	2,5/5	3,5/5	5/5	3/5	4,5/5	5/5	3/5	3/5	3,5/5
OrangeMoney	1	4/5	4/5	4/5	4/5	4/5	4/5	4/5	5/5	4/5	4,1/5
Rawbank	1	5/5	4/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	4,9/5
Soficom	2	4,5/5	4,5/5	4,5/5	4,5/5	4,5/5	4,5/5	4,5/5	4,5/5	3,5/5	4,4/5
TMB	15	4,2/5	4/5	4,2/5	4,5/5	4/5	3,7/5	4,4/5	4,1/5	4,1/5	4,1/5
VodaCash	6	3,5/5	3,7/5	4,3/5	4,2/5	4/5	4,2/5	4,4/5	3,7/5	3,7/5	4,0/5

Commentaires additionnels (Mise en oeuvre)

Chaque commentaire correspond à la réponse d'un répondant.

AirtelMoney	Type de comptes : On a travaillé plutôt bien avec AirtelMoney, mais il y a quand même pas mal de soucis liés au type de compte des bénéficiaires (TEMP vs GOLD), et le travail des agents Airtel au moment de créer ces compte était souvent pas trop bon. Cependant, le réactivité d'Airtel était bonne et on a eu une bonne relation de travail.
Commerçant local	Qualité et quantité de biens (assistance en coupons foire) : La qualité des vivres échangés lors des foires est à signaler. La disponibilité des vivres sur les sites également.
COOPEC	Gestion des absents : Le non-respect de la durée des distributions était dû aux absents qui devaient être servis après le dernier jour. Ceci a été fait dans tous nos projets où des absents étaient enregistrés au premier jour des distributions. Gestion des risques : La capacité du PSF utilisé qui a insisté à distribuer d'abord ses propres fonds avant de se faire rembourser a été un excellent moyen de transférer le risque sécuritaire à ce fournisseur.
IMF Vrai Sarment	Couverture : Tous les sites ont été bien servis.
Soficom	Satisfaction : Globalement ils sont satisfaisants mais on cherche tout de même à agrandir nos possibilités en cherchant d'autres fournisseurs selon la localité d'intervention. Réactivité : Le fournisseur financier a répondu en temps réel à notre demande de paiement aux participants et a organisé des distributions du cash dans chaque village concerné par les activités, les points de collectes ont été ainsi organisés dans chaque village et aucun participant ne s'est déplacé vers un milieu éloigné. Le PSF est très collaboratif de manière à répondre aux feedback rapidement une fois sollicité par l'agence.
TMB	Difficultés opérationnelles : Nous avons eu de nombreuses difficultés à utiliser la TMB, notamment : - Se mettre d'accord sur les dates de distribution et les maintenir - Refus de se rendre à certains endroits, même lorsqu'une escorte militaire ou policière est disponible/la présence militaire dans la zone d'intervention est fiable ; dans certains cas, nous avons dû changer de modalités, et dans d'autres, nos bénéficiaires ont dû parcourir de plus longues distances pour se rendre sur un site de distribution central parce que nous n'étions pas en mesure d'installer des sites dans différents centres de village. - Les retards des agents, qui font que nos interventions durent plus longtemps que prévu (ce qui augmente nos coûts opérationnels) et obligent les bénéficiaires à parcourir de longues distances pour se rendre sur les sites de distribution plusieurs jours de suite. - Manque d'attitude coopérative/de résolution de problèmes parmi les agents. - Comportement extrêmement mauvais des agents/ impolitesse envers les bénéficiaires Protection : Le PSF se comporte très bien devant les bénéficiaires mettant en place le système de suivi en protection. Adéquation des coupures : La TMB a fait de son mieux pour servir les bénéficiaires avec des coupures de leur préférence et tout est bien organisé. Qualité des billets : Il arrive des fois que le PSF ne disposait pas toujours des billets de bonne qualité mais était quand même souple pour échanger les billets de mauvaise qualité.
VodaCash	Partage d'information : Le PSF fournit un bon travail confidentiel dans nos zones d'intervention, seul le bénéficiaire et les autorités ainsi que les leaders communautaires qui connaissent le montant que touche chaque bénéficiaire, pour éviter le désordre ou conflit dans la zone. Communication : Le PSF est moins efficace sur le plan communicationnel. Collaboration : Ce PSF n'est pas coopératif.

7. e. Satisfaction des acteurs humanitaires : Gestion des risques

Note moyenne de satisfaction de 1 à 5

1 = Pas du tout satisfait

5 = Très satisfait

PSF Partenaire	#Réponses	Les agents du PSF / commerçant sont bien formés et respectent les normes de conduite professionnelle, ainsi que les bénéficiaires	Le PSF dispose d'un mécanisme efficace de gestion des plaintes	Le mécanisme de gestion des plaintes du PSF est bien connu des bénéficiaires (ex. sensibilisation réalisées dans le camp par le PSF, etc.)	Le mécanisme de gestion des plaintes du PSF est facilement utilisable par les bénéficiaires (format et langue adaptée)	Le PSF est en mesure d'adresser ces plaintes dans un délai jugé acceptable	Le PSF prend des mesures adéquates pour répondre aux plaintes	Le PSF a mis en place des mesures de protection des données personnelles adéquates	Le mécanisme de gestion des plaintes du PSF permet également un référencement pour les cas d'exploitation et abus sexuels (EAS)	Moyenne
AfriMoney	1	4/5	3/5	4/5	4/5	4/5	4/5	5/5	2/5	3,7/5
AirtelMoney	1	4/5	4/5	4/5	4/5	3/5	4/5	3/5	Non noté	3,7/5
Commerçant Local	1	4/5	4/5	2/5	2/5	3/5	3/5	1/5	1/5	2,5/5
COOPEC	1	5/5	4/5	4/5	5/5	5/5	5/5	3/5	3/5	4,2/5
IMF Vrai Sarment	1	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5,0/5
La Colombe	2	5/5	Non noté	Non noté	Non noté	Non noté	Non noté	4/5	Non noté	Non noté
OrangeMoney	1	4/5	4/5	3/5	3/5	3/5	3/5	4/5	3/5	3,4/5
Rawbank	1	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5	5,0/5
Soficom	2	4,5/5	4/5	4/5	4/5	4/5	4/5	4,5/5	3/5	4,0/5
TMB	15	3,9/5	3,7/5	3,4/5	3,4/5	3,7/5	3,9/5	4/5	3,7/5	3,7/5
VodaCash	6	3,8/5	4/5	4,3/5	4/5	4/5	3,8/5	3,3/5	4/5	3,9/5

Commentaires additionnels (Gestion des risques)

Chaque commentaire correspond à la réponse d'un répondant.

Afrimoney	Mécanisme propre à l'organisation : Outre le GRM du PSF, l'organisation dispose de son propre GRM avec une ligne verte par laquelle les informations remontent rapidement.
COOPEC	Mécanisme propre à l'organisation : C'est le mécanisme de plainte de l'organisation qui prend en compte la PSEA.
Soficom	Mécanisme propre à l'organisation : Nos interventions étant ponctuelles nous avons nous-mêmes mis en place le mécanisme de gestion des plaintes pour répondre aux potentiels problèmes qui pourraient découler des opérations.
TMB	Mécanisme propre à l'organisation (1) : La TMB n'a pas un mécanisme de gestion de plainte mais c'est plutôt l'organisation qui en a et qui le met en œuvre aussi à travers son partenaire coopérant. Mécanisme propre à l'organisation (2) : Dans nos distributions, seul le partenaire humanitaire dispose de mécanismes de retour d'information ; bien que nous recevions parfois des plaintes concernant la TMB (que nous partageons avec eux), ils n'ont pas de mécanisme de retour d'information à ma connaissance.
VodaCash	Frais de retrait: Demande aux bénéficiaires les frais de retrait alors que ces frais sont pris en charge par l'organisation.

7. f. Satisfaction des acteurs humanitaires : Reporting

Note moyenne de satisfaction de 1 à 5

1 = Pas du tout satisfait

5 = Très satisfait

PSF Partenaire	#Réponses	Le PSF fournit les rapport de distribution dans le délais contractuellement établis	Tous les fonds déboursés ont été justifiés	Nous avons accès à une plateforme de rapportage en ligne nous permettant de suivre les paiements en temps réel (ex. dans le cas du mobile money)	La plateforme de rapportage en ligne à laquelle nous avions accès fonctionnait bien	Moyenne
AfriMoney	1	4/5	5/5	4/5	4/5	4,2/5
AirtelMoney	1	5/5	5/5	5/5	3/5	4,5/5
Commerçant Local	1	4/5	5/5	N/A	N/A	4,5/5
COOPEC	1	4/5	5/5	4/5	4/5	4,2/5
IMF Vrai Sarment	1	5/5	5/5	3/5	3/5	4/5
La Colombe	2	4/5	5/5	N/A	N/A	4,5/5
OrangeMoney	1	2/5	2/5	2/5	2/5	2/5
Rawbank	1	5/5	5/5	5/5	5/5	5/5
Soficom	2	4,5/5	4,5/5	N/A	N/A	4,5/5
TMB	15	4,1/5	4,4/5	3,3/5	3,4/5	3,8/5
VodaCash	6	4/5	4,3/5	3,6/5	4/5	4/5

Commentaires additionnels (Reporting)

Chaque commentaire correspond à la réponse d'un répondant.

Commerçant local	Gestion des ventes (assistance en coupons foire) : Les commerçants fournissent des tableaux des quantités des commodités vendus ainsi que les prix.
COOPEC	Partage d'information : Nous avons créé un group WhatsApp dédié aux activités du projet, incluant les distributions. C'est ce groupe qui a servi de rapportage en temps réel, mais seulement là où le réseau internet était fonctionnel.
IMF Vrai Sarment	Satisfaction : Le rapportage est de qualité.
Soficom	Fiabilité : Ce fournisseur est globalement bon et rejoint toujours le montant de notre contrôle en interne. Contractualisation : Le système de rapportage est prévu dans le contrat dès le départ.
TMB	Satisfaction : Tout était bien organisé. Réconciliation des chiffres : Chaque jour avant le début des activités, nous faisons une réconciliation des chiffres afin de s'assurer que nous avons les mêmes statistiques sur la distribution (bénéficiaires servis et montant distribué). Recours à une plateforme interne : Le reporting se fait à travers la plateforme mise en place par l'organisation en confrontant les données émises sur terrain Difficultés d'adoption d'une plateforme interne : On devrait pouvoir organiser toutes les réconciliations à travers la plateforme de l'organisation mais le processus d'adaptation à l'utilisation de ce mécanisme n'est pas à 100% assimilé et donc la vraie réconciliation est encore celle faite sur papier.
VodaCash	Satisfaction : Le travail de distribution se passe bien dans nos zones d'interventions (sans incidents, conflit ou dégât); le PSF rapporte bien et à temps.

7. g. Satisfaction des acteurs humanitaires : Mobile money

PSF Partenaire	#Réponses	Province	La couverture réseau sur le site était suffisante pour le bon paiement des bénéficiaires	Les bénéficiaires disposaient déjà de téléphones avant le projet	Les agents de l'opérateur téléphonique se sont déplacés sur le site pour l'enregistrement des bénéficiaires	Notre organisation a facilité l'enregistrement des bénéficiaires sur le site et a fourni ensuite la liste de bénéficiaires à l'opérateur téléphonique	Les agents de l'opérateur téléphonique ont distribué des téléphones et cartes sim aux bénéficiaires spécifiquement pour ce projet	Notre organisation a distribué des téléphones aux bénéficiaires pour ce projet	Les agents de l'opérateur téléphonique se déplacent sur le site le jour du paiement, et repartent une fois celui-ci réalisé	Les agents de l'opérateur téléphonique sont en permanence à proximité du site de distribution
AfriMoney	1	Kinshasa	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui
AirtelMoney	1	Kasaï Kasai-Central Kasai-Oriental Maniema, Nord-Kivu, Sud-Kivu	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non
OrangeMoney	1	Nord-Kivu	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Non	Oui
VodaCash	6	Ituri, Kinshasa, Tanganyika	Oui	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
		Ituri, Kasai, Nord-Kivu	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
		Kasaï	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
		Kasaï	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
		Kinshasa	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non
Maniema, Nord-Kivu	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Non	Non	

7. h. Satisfaction des acteurs humanitaires : Education financière et technologique

Nom du PSF Partenaire	#Réponses	Le PSF assure la formation en éducation financière des bénéficiaires	Le PSF assure la formation technologique des bénéficiaires (ex. utilisation du téléphone pour le mobile money, USSD, sim swap, etc.)	Notre organisation assure la formation en éducation financière des bénéficiaires	Le PSF et notre organisation partagent les responsabilités de sensibilisation et éducation financière	Une tierce partie (par exemple une agence de communication ou de formation) assure la formation en éducation financière et/ou technologique des bénéficiaires
AfriMoney	1	Non	Oui	Non	Non	Oui
AirtelMoney	1	Non	Oui	Non	Non	Non
Commerçant Local	1	Non	Non	Non	Non	Non
COOPEC	1	Oui	Non	Oui	Oui	Non
IMF Vrai Sarment	1	Non	Non	Non	Non	Non
La Colombe	2	Non	Non	Oui (1 partenariat) Non (1 partenariat)	Non	Non
OrangeMoney	1	Non	Non	Non	Oui	Non
Rawbank	1	Oui	Non	Oui	Non	Non
Soficom	2	Non	Non	Oui	Non	Non
TMB	15	Non	Non	Oui (9 partenariats) Non (6 partenariats)	Oui (4 partenariats) Non (11 partenariats)	Oui (3 partenariats) Non (12 partenariats)
		Oui (2 partenariats) Non (4 partenariats)	Oui (3 partenariats) Non (3 partenariats)	Oui (4 partenariats) Non (2 partenariats)	Oui (4 partenariats) Non (2 partenariats)	Oui (1 partenariat) Non (5 partenariats)
VodaCash	6	Oui (2 partenariats) Non (4 partenariats)	Oui (3 partenariats) Non (3 partenariats)	Oui (4 partenariats) Non (2 partenariats)	Oui (4 partenariats) Non (2 partenariats)	Oui (1 partenariat) Non (5 partenariats)

8 - Utilisation de forces de sécurité par les PSF

PSF Partenaire	#Réponses	Le PSF était accompagné d'une sécurité armée pour l'acheminement des fonds vers le site de distribution, mais la sécurité armée n'était pas présente lors de la distribution	Une sécurité armée du PSF était présente sur le site lors de la distribution	Le PSF n'a utilisé de sécurité armée à aucun stade du projet	Lorsque utilisées, les forces de sécurité étaient publiques ou privées?	Autre type de forces de sécurité utilisées
AfriMoney	1	Ne sais pas	Non	Ne sais pas	N/A	N/A
AirtelMoney	1	Non	Non	Oui	N/A	N/A
Commerçant Local	1	Non	Non	Non	Autre	Via communauté locale
COOPEC	1	Non	Non	Oui	N/A	N/A
IMF Vrai Sarment	1	Non	Non	Non	Autre	Via communauté locale
La Colombe	2	Non (1 partenariat)	Non	Oui (1 partenariat)	N/A	N/A
		Oui (1 partenariat)		Non (1 partenariat)	Publiques	
OrangeMoney	1	Non	Non	Oui	N/A	N/A
Rawbank	1	Non	Non	Oui	N/A	N/A
Soficom	2	Oui	Non (1 partenariat)	Non (1 partenariat)	Publiques (1 partenariat)	N/A
		Non (5 partenariats)	Ne sais pas (1 partenariat)	Ne sais pas (1 partenariat)	Ne sais pas (1 partenariat)	
TMB	15	Oui (9 partenariats)	Non (5 partenariats)	Oui (1 partenariat)	N/A (2 partenariats)	N/A
		Ne sais pas (1 partenariat)	Oui (9 partenariats)	Non (11 partenariats)	Publiques (10 partenariats) Privées (1 partenariat)	
VodaCash	6	Non	Non	Oui (3 partenariats) Non (3 partenariats)	Privées (2 partenariat) Autre (1 partenariat)	N/A Via autorités locales
					N/A (3 partenariats)	N/A

9 - Identification des bénéficiaires

Rappels:

- ❑ Les Banques, IMF et les COOPEC sont assujetties aux règles KYC de la BCC. Les normes de connaissance du client ou Know Your Customer (KYC) sont conçues pour protéger les institutions financières contre la fraude, la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Les clients doivent être munies des **pièces d'identité valides à l'ouverture du compte** (carte d'électeur, passeport, permis de conduire, etc.) et les clients occasionnels doivent être munies des pièces d'identité lors des paiements.
- ❑ Les Etablissements de Monnaie Electronique/Mobile Money sont également assujettis aux règles KYC de la BCC (les clients doivent être munis de pièces d'identité valides à l'ouverture des comptes).
- ❑ En 2018 la **Carte d'Identification des Réfugiés** a été acceptée comme document d'identification dans le processus KYC par la Banque Centrale du Congo (BCC).
- ❑ En Juillet 2020, la Banque Centrale du Congo (BCC) a publié **l'instruction 45** relative aux mesures de vigilance à l'ouverture d'un compte spécial, permettant de faciliter les transferts monétaires à visée sociale ou humanitaire via l'élargissement des critères d'identification relatifs à certains types de comptes et transactions financières. Les documents suivants sont reconnus pour l'ouverture de comptes spéciaux:
 - Acte de naissance
 - Carte nationale d'identité
 - Carte d'étudiant attestée par l'établissement universitaire reconnu par l'Etat, l'ayant délivrée
 - Carte de l'armée et de la police
 - Carte de sécurité sociale
 - Lettre certifiée du chef du village ou du chef de quartier ;
 - Liste des bénéficiaires des programmes sociaux et humanitaires dument identifiés par l'organisme humanitaire international ou l'organisme social reconnu par les autorités congolaises ou encore le Fonds Social
 - Perte de pièce



[Cliquez pour ouvrir](#)

Le PSF demandait-il une pièce d'identité émise par le gouvernement pour le paiement aux bénéficiaires? (KYC)

Types de document demandés	Occurrences (sur 32 réponses)
Carte d'électeur	26
Carte d'identité nationale	10
Passeport	11
Carte d'étudiant	2
Permis de conduire	10
Carte de service (fonctionnaires de l'état)	6
Billet de composition familiale délivré par la CNR/carte de réfugié	5
Attestation de perte des pièces	12
Aucune	2
Je ne sais pas	1
Autre	8

Des répondants informent que les documents suivants ont également été acceptés par des PSF:

- ❑ Carte de bénéficiaire/ration
- ❑ Carte d'enregistrement biométrique
- ❑ Liste de bénéficiaires

Il est possible que certaines organisations et PSF ne soient pas encore familiers avec ces options, liées à la publication de l'instruction 45 de la Banque Centrale du Congo (BCC) d'où le besoin de continuer sa diffusion auprès des acteurs.

Dans d'autres cas, en l'absence de pièce d'identité, des organisations humanitaires continuaient d'utiliser principalement un système de jetons/coupons et attestant de l'identité de la personne. Cette identité était souvent vérifiée via:

- ✓ Témoignage des gestionnaires de site, chefs de village, chefs de groupement/localité ou autre autorité compétence, y compris au sein de comité locaux ou comités de gestion des plaintes
- ✓ Témoignages de la communauté
- ✓ Entretiens poussés avec les bénéficiaires
- ✓ Recoupement d'informations sur le bénéficiaire obtenus lors du ciblage (âge, taille de ménage, etc.)

Points forts et besoins d'amélioration par PSF

1 – AfriMoney

Chaque commentaire correspond à la réponse d'un répondant.

AfriMoney (Monnaie Electronique – Mobile Money)

Province du/des projet(s)	Points forts du PSF	Besoins d'amélioration du PSF
Kinshasa	Dynamisme : Le dynamisme de l'équipe dans la recherche des solutions surtout dans la phase de l'identification et l'enregistrement des bénéficiaires.	Délai de gestion des plaintes : Bien que non-exagéré, le délai de traitement des plaintes devrait être raccourci à 48 heures maximum. Les plaintes portent essentiellement sur les frais de retrait, pris en charge par le PSF mais parfois appliqués aux bénéficiaires.

Points forts et besoins d'amélioration par PSF

2 – AirtelMoney

AirtelMoney (Monnaie Electronique – Mobile Money)

Province du/des projet(s)	Points forts du PSF	Besoins d'amélioration du PSF
Kasai, Kasai-Central, Kasai-Oriental, Maniema, Nord-Kivu, Sud-Kivu	Réactivité, couverture et taux pratiqués : <ul style="list-style-type: none"> - Réactivité - Bon service au client - Réseau étendu - Plateforme disponible - Pas trop cher. 	Type de comptes : Ne pas avoir des types de compte différents et avoir des restrictions de transfert pour des comptes TEMP. Aligner au type de change actuel les limites de transfert pour les comptes TEMP (100 USD ou 90,000 FC) ne fait aucun sens.

Points forts et besoins d'amélioration par PSF

3 – Commerçants locaux

Commerçant local (Assistance en coupons foire)

Province du/des projet(s)	Points forts du PSF	Besoins d'amélioration du PSF
Ituri	Organisation : Ils sont structurés et bien organisés.	Prix : Les commerçants locaux avec lesquels l'organisation a travaillé pourraient être plus flexibles lors des négociations des prix et proposer des prix qui s'approchent des prix réel du marché.

Points forts et besoins d'amélioration par PSF

4 – COOPEC

COOPEC (Coopérative)

Province du/des projet(s)	Points forts du PSF	Besoins d'amélioration du PSF
Ituri	Professionnalisme, fiabilité, rapidité et préfinancement : <ul style="list-style-type: none"> - Capacité de préfinancement du PSF; - Rapidité de déploiement du PSF sur le terrain en toute sécurité; - Professionnalisme du PSF (préparation des enveloppes bien rangées et facilitant la vérification par les bénéficiaires); - Fiabilité des listes d'émargement non sujettes à contestation. 	Qualité du reporting : Le rapportage du PSF est trop synthétique, basé surtout sur les statistiques et des chiffres. Un peu plus de narratif de l'environnement du travail nous intéresserait pour apprendre de son rapportage.

Points forts et besoins d'amélioration par PSF

5 – Vrai Sarment

Vrai Sarment (Institution de Microfinance)

Province du/des projet(s)	Points forts du PSF	Besoins d'amélioration du PSF
Nord-Kivu	Professionnalisme, couverture et disponibilité : <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilité des moyens - Flexibilité pour se déployer vers les sites - Aptitude dans les services - Bonne collaboration avec les parties prenantes 	-

Points forts et besoins d'amélioration par PSF

6 – La Colombe

La Colombe (Messagerie financière – Agence de transfert)

Province du/des projet(s)	Points forts du PSF	Besoins d'amélioration du PSF
Tanganyika	Couverture et disponibilité : <ul style="list-style-type: none"> - Présence dans les milieux ruraux - Capacité de collaboration en matière de contrats de prestation de services. 	Type de coupures : Problèmes de billétagé (présence de gros billets).

Points forts et besoins d'amélioration par PSF

7 – OrangeMoney

OrangeMoney (Monnaie Electronique – Mobile Money)

Province du /des projet(s)	Points forts du PSF	Besoins d'amélioration du PSF
Nord-Kivu	Coopération : Très coopératif - même s'il n'ont pas de solutions, ils donnent des orientations.	Liquidité : Lorsqu'il y a eu un problème de liquidité, Orange est intervenu en moins de 24 heures et l'opération a continué sans incident.

Points forts et besoins d'amélioration par PSF

8 – Rawbank

RawBank (Banque)

Province du /des projet(s)	Points forts du PSF	Besoins d'amélioration du PSF
Sud-Kivu	Qualité du suivi : Notre mécanisme de suivi.	-

Points forts et besoins d'amélioration par PSF

9 – Soficom

Soficom (Messagerie financière – Agence de transfert)

Province du /des projet(s)	Points forts du PSF	Besoins d'amélioration du PSF
Ituri, Kasai, Kasai-Central, Nord-Kivu, Tanganyika	Professionnalisme : Flexible, Rapide, Fiable Qualité et rapidité : La ponctualité et la fourniture de service de qualité.	Taux appliqués : Le PSF doit accepter de baisser le taux des prestations, considéré cher.

Points forts et besoins d'amélioration par PSF

10 – TMB

TMB (Banque)

Province du /des projet(s)	Points forts du PSF	Besoins d'amélioration du PSF
Haut-Katanga, Haut-Uele, Ituri, Kasai, Kasai-Central, Kinshasa, Nord-Kivu, Nord-Ubangi, Sud-Kivu, Sud-Ubangi, Tanganyika	<p>Professionnalisme (1) : Ils respectent les temps de déploiement et sont flexibles dans la mise en place des nouvelles procédures et technologies pendant l'activité de distribution.</p> <p>Professionnalisme (2) : Réactivité, fiabilité et communication.</p> <p>Professionnalisme (3) : Réactivité, fiabilité et disponibilité.</p> <p>Professionnalisme (4) : Il sont attentifs, rapides et expéditifs.</p> <p>Professionnalisme (5) : Professionnalisme et rapidité.</p> <p>Professionnalisme et sécurité : Rapidité, fiabilité et sécurité.</p> <p>Professionnalisme, sécurité et coupures adaptés : Respect des délais, bonnes coupures de banque, sécurité des fonds par la police nationale congolaise, agents consciencieux.</p> <p>Professionnalisme et liquidités (1) : Disponibilité de la liquidité; respect du calendrier; franche communication</p> <p>Professionnalisme et liquidités (2) : Disponibilité des liquidités, respect de calendrier de distribution, coopérants, personnels formés.</p> <p>Professionnalisme et liquidités (3) : Personnels qualifiés, transparence, respect des échéances, disponibilité des liquidités</p> <p>Liquidités (1) : Ils ont la capacité de procéder à des distributions d'argent à grande échelle.</p> <p>Liquidités (2) : Liquidité disponible en tout temps.</p> <p>Efficacité : Efficacité.</p> <p>Couverture : La volonté de se déplacer dans les zones chaudes.</p>	<p>Protection et qualité du service : Je voudrais que le PSF prenne le temps de former les agents sur les questions de PSEA et protection des bénéficiaires et qu'ils améliorent leur capacités de gestion des listes et les temps de rapportage et facturation.</p> <p>Respect et principes humanitaires : Strict respect des bénéficiaires et des principes humanitaires.</p> <p>Professionnalisme : J'aurais besoin de voir un changement considérable dans la culture de l'organisation (coopération, flexibilité, attitude professionnelle) avant de la recommander à d'autres agences.</p> <p>Reporting : Envoi rapide des rapports de distribution.</p> <p>Gestion des plaintes : Mettre en place un système de mécanisme de gestion des plaintes.</p> <p>Capacité : Plus de staffs alloués (caisses et tables d'épargne)</p> <p>Couverture : Maintenir un accès proche dans la communauté si c'est possible. Par exemple la banque de TMB vient de fermer à Bunia.</p> <p>Coupures : Donner des billets en bon état, surtout que la grande masse de billets sont des petites coupures.</p> <p>Equipement : Louer ou avoir des véhicules en très bon état. Quelques fois, les jeeps du PSF ont connu des pannes en cours de route.</p> <p>Liquidités et communication : Avoir davantage de staffs prévu par le partenaire pour couvrir convenablement les besoins liés au rythme de l'activité et ainsi ne pas le ralentir. Bien que cela n'ait en rien retardé l'activité, le PSF avait disponibilisé un de ses staffs pour retourner chercher une partie du montant total prévu qui manquait (les liquidités restantes couvriraient les besoins sans qu'il n'y ait eu de pénurie ou de pause dans les activités) mais le fait qu'ils soient venus sans la totalité ne nous avait pas été communiqué et l'avons appris le jour-même. Recommandation : être transparent lorsque ce type de situation est certain d'arriver, pour harmoniser avec eux sur une organisation optimale pour tous.</p>

Points forts et besoins d'amélioration par PSF

11 – VodaCash

VodaCash (Monnaie Electronique – Mobile Money)

Province du /des projet(s)	Points forts du PSF	Besoins d'amélioration du PSF
Ituri, Kasai, Kinshasa, Maniema, Nord-Kivu, Tanganyika	<p>Flexibilité et respect des principes humanitaires : <i>La flexibilité et la neutralité dans les sites de distribution.</i></p> <p>Rapidité : <i>La rapidité dans les transferts monétaires.</i></p> <p>Rapidité, flexibilité et sécurité : <i>rapidité-fiabilité-sécurité (les bénéficiaires sont satisfaits).</i></p> <p>Respect des montants : <i>Transfert des montant exacts des fonds aux bénéficiaires.</i></p> <p>Couverture : <i>Vaste déploiement du réseau dans les zones rurales les plus reculées.</i></p>	<p>Type de service : <i>Le PSF doit disponibiliser un service approprié pour rendre les numéros des bénéficiaires premium pour recevoir les transferts supérieurs à 100 USD.</i></p> <p>Qualité du service : <i>Sensibilisation des agents pour un meilleur service lors des retraits.</i></p> <p>Imprécisions : <i>Transcrire correctement le numéro dédié à chaque bénéficiaire sur la liste de paie.</i></p> <p>Couverture : <i>Renforcer la connectivité du réseaux dans toutes les communautés.</i></p> <p>Délais, résolution des problèmes et liquidités :</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>L'enregistrement prend beaucoup de temps</i>- <i>Résolution très lente des cas litigieux</i>- <i>Problème de liquidité</i>- <i>La résolution des problèmes techniques</i>

11 - Conclusion et recommandations

La satisfaction des organisations humanitaires envers les PSF a légèrement augmenté depuis l'enquête précédente (+6%). Plus généralement, chaque catégorie de PSF possède ses propres points forts, de même que chaque PSF individuel.

- **La satisfaction des services rendus dépend de divers facteurs, notamment:**
 - la relation client développée avec le PSF (réactivité, flexibilité, communication)
 - L'adéquation des pratiques du PSF avec les besoins de l'organisation en termes de gestion des risques ou de rapportage
 - la zone d'intervention et la capacité de couverture du PSF
 - le nombre de bénéficiaires à assister et la capacité du PSF à répondre rapidement au volume de demandes en termes de liquidités
- **Comment savoir quel est le PSF le plus adapté pour vous ?**
 - **Utiliser le 4W du CWG** ou les forums **Cash WG les plus proches** (échelon national, régional ou provincial) pour connaître les acteurs ayant travaillé dans la même zone d'intervention avec un/plusieurs des partenaires considérés et échanger sur leurs expériences: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1o-NB5wl8-EmnCyYnVdo9kNqNEiBk2TJSIQ9cqXTCERQ/edit#gid=901907352>
 - **Utiliser cette étude** afin d'orienter vos négociations avec le PSF
 - **Evaluer la zone d'intervention** afin de choisir la modalité et le partenaire adapté à votre intervention
- **Recourir aux meilleures pratiques d'appel d'offre**
 - **Signer des contrats cadres avec plusieurs PSF par zone d'intervention** afin de pouvoir avoir recours à un PSF secondaire si le PSF préféré n'est pas disponible
 - **Lancer le processus d'appel d'offre plusieurs mois avant les transferts anticipés**, cela permettra de limiter l'impact des délais de contractualisation encourus par un certain nombre d'acteurs
 - Envisager l'option d'**inclure des barèmes de prix dans les contrats cadres** (avec taux de transferts définis par type de zone d'intervention, montant de transferts et nombre de bénéficiaires)
- **Continuer la discussion au niveau du Cash Working Group** autour des défis rencontrés et mesures de mitigation possibles, y compris en participant aux activités de la **plateforme aide humanitaire-PSF** (lancement prévu pour janvier 2022).

Une publication du Cash Working Group en RD Congo. @Septembre 2021

Pour plus d'information, veuillez contacter :

Paul de Carvalho-Pointillart, OCHA Lead : pointillart@un.org

Jennifer Price, Mercy Corps Co-Lead : jprice@mercy Corps.org

<https://www.humanitarianresponse.info/fr/operations/democratic-republic-congo/cash-working-group>