

Renforcer les systèmes de paiement des transferts monétaires au Kenya

Winnie Mwasiagi, Coordinateur national, Secrétariat à la protection sociale, Kenya

Le gouvernement Kenyan met actuellement en œuvre quatre programmes de transferts monétaires couvrant environ 600 000 ménages bénéficiaires à travers le pays. L'un des principaux défis auxquels se trouve actuellement confronté le Kenya consiste à mettre en place un mécanisme de paiement efficace, bien conçu et solide garantissant la ponctualité, la facilité, la fiabilité et la sécurité des versements.

Au Kenya, les mécanismes de versement des transferts monétaires aux bénéficiaires ont considérablement évolué depuis 2004. Avant cette date, les paiements étaient réalisés manuellement par le biais du Trésor de chaque district, les allocations étaient distribuées dans des centres de paiement répartis au sein de la communauté et d'importantes sommes d'argent étaient transportées en espèces à travers le pays par des fonctionnaires gouvernementaux.

Les avantages de ce système étaient très restreints : faible coût des opérations de paiement et facilité d'accès pour les bénéficiaires peu alphabétisés ; il comportait néanmoins plusieurs inconvénients affectant négativement les programmes : risques fiduciaires, manque de sécurité, obligation pour les bénéficiaires de parcourir de longues distances pour se rendre auprès des centres de paiement, dans certains cas. Les processus de rapprochement étaient en outre laborieux, entraînant des retards dans les cycles de paiement, dont ils affectaient la fiabilité et la prévisibilité. Certains bénéficiaires ont par ailleurs signalé avoir dû emprunter de l'argent pour pouvoir régler des services à cause de retards de paiement allant parfois jusqu'à six mois, générant ainsi une certaine méfiance de la part des membres d'une même communauté.

En 2010, une transition a été opérée depuis un système de versement des allocations entièrement manuel vers un système semi-manuel fondé sur le réseau postal du Kenya dans le cas de certains bénéficiaires et sur un système bancaire à mandat restreint pour d'autres. Si ce système semi-manuel reposait en partie sur des technologies informatiques (permettant par exemple de suivre l'évolution des listes de bénéficiaires), les paiements étaient toujours effectués manuellement et versés en espèces aux bénéficiaires. Cette approche posait encore de nombreux problèmes, comme des retards dans les processus de rapprochement, qui entraînaient à leur tour des retards de paiements auprès des bénéficiaires ; de plus, ce système souffrait encore d'un grand nombre de fuites et de fraudes.

Pour y remédier, le gouvernement du Kenya a déployé des efforts concertés afin de garantir que les paiements soient versés par voie électronique aux bénéficiaires. Deux méthodes sont employées pour identifier les bénéficiaires : une authentification à deux facteurs fondée sur un Numéro d'identification personnel (NIP) et une carte nationale d'identité et/ou un lecteur biométrique d'empreintes digitales. De plus, des mesures supplémentaires ont été prises pour verser les prestations monétaires par le biais de services de paiement externalisés et pour faire communiquer ces transactions avec l'ensemble du système de gestion des informations afin d'éviter de recourir à des procédures manuelles susceptibles de comporter des erreurs humaines ou de faire l'objet de manipulations délibérées.

En 2013, une directive présidentielle imposant la numérisation de tous les paiements gouvernementaux a été publiée. Cette directive soulignait l'engagement du gouvernement en faveur d'une réforme du système des paiements publics visant à renforcer la transparence, la fiabilité et l'efficacité des versements. Depuis 2013, les transferts monétaires sociaux au Kenya sont donc versés par voie électronique et passent par des comptes à finalités restreintes gérés par des banques commerciales ou par des agences accréditées, dans le cas de bénéficiaires vivant dans des régions reculées. Dans ce deuxième cas de figure, des centres de services équipés de dispositifs fonctionnant sans connexion internet sont répartis à travers le pays, généralement



établis dans des commerces de proximité. Les agents accrédités opèrent sous la tutelle des banques au service du programme, elles-mêmes responsables des processus de paiement. Les comptes à finalités restreintes imposent aux bénéficiaires de retirer les fonds versés dans les deux semaines suivant la date du paiement.

Le mécanisme de paiement électronique se trouve néanmoins confronté à des difficultés liées au faible niveau d'inscription au registre de l'état civil et à certaines caractéristiques de la population cible. L'obligation de posséder la citoyenneté kényane, attestée par la carte nationale d'identité, est particulièrement problématique dans les villes frontalières, où il est plus complexe d'identifier les véritables ressortissants du fait de la forte mobilité transfrontalière de citoyens étrangers ; cette difficulté empêche parfois aux Kenyans appartenant à des communautés vulnérables de bénéficier de ces programmes. Les ménages dirigés par des enfants sont eux aussi affectés, dans la mesure où les cartes d'identité ne sont délivrées qu'aux citoyens majeurs. Des mesures ont été prises pour garantir que les enfants éligibles (en particulier ceux qui ne sont placés sous la garde d'aucun tuteur) puissent faire valoir leurs droits.

Un group de travail sur les paiements et un groupe de gestion des contrats ont été constitués pour superviser les paiements de tous les programmes de transferts sociaux monétaires. Étant donné que les paiements sont faits par internet, un suivi en temps réel est également effectué par une équipe de fonctionnaires sélectionnés. En outre, des vérifications réalisées en amont et en aval des paiements permettent d'assurer un contrôle de la liste des bénéficiaires, soutenu par l'existence d'un registre unique. Toutes ces mesures contribuent à garantir l'efficacité du versement des transferts monétaires. Enfin, un mécanisme sophistiqué de retours et de plaintes a été mis en place à différents niveaux d'exécution afin de répondre à toutes les difficultés qui se présentent aux parties prenantes, proposant notamment une ligne téléphonique gratuite gérée par le secrétariat à la protection sociale.

À l'avenir, le Kenya envisage de recourir à un mécanisme de paiement à banques multiples grâce auquel les bénéficiaires pourraient être retirés auprès de différentes banques commerciales, répondant ainsi à la diversité des besoins liée aux disparités régionales des infrastructures. Ces banques recevraient les sommes correctes grâce à un commutateur installé à la Banque centrale du Kenya.¹ Cette évolution permettra par ailleurs de pallier des défaillances technologiques (liées par ex. aux cartes biométriques intelligentes), l'éventuelle insuffisance des capacités institutionnelles de certains prestataires de services de paiement (effectif du personnel, connaissances insuffisantes et agents peu familiarisés avec l'utilisation des moyens technologiques) et des problèmes de liquidités. Il a en outre été convenu avec les prestataires de services que tous les bénéficiaires doivent avoir accès à des banques et agents participants disponibles dans un rayon de six kilomètres, réduisant ainsi considérablement la distance séparant les bénéficiaires des centres de paiement.

Note :

1. Dans le système actuel, les paiements ne peuvent être effectués que par le biais d'une seule banque commerciale sélectionnée à la suite d'un processus de passation de marchés concurrentiel.

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 ».