



Appui au
Développement
Autonome

EMPOWERING THE WORLD'S POOREST

Etude préliminaire sur
la problématique et le produit
« Transfert d'argent »

Etude réalisée par :

Société de Gestion Fiduciaire Sàrl
13, avenue du Bois L-1251 Luxembourg
Tél. : +352 226 633 - Fax : +352 225 225
e-mail : fiduciaire@sgf.lu

SOMMAIRE

1. LE MARCHÉ MONDIAL DES TRANSFERTS D'ARGENT	3
1.1. ANALYSE QUANTITATIVE DES FLUX	3
1.2. ANALYSE QUALITATIVE DES FLUX.....	5
2. LES ACTEURS DANS LES TRANSFERTS D'ARGENT	7
2.1. LES TRANSFERTS BANCAIRES OU POSTAUX	7
2.2. LES SOCIÉTÉS SPÉCIALISÉES	7
2.2.1. <i>La société Western Union</i>	8
2.2.2. <i>La société MoneyGram</i>	8
2.3. LES TRANSFERTS INFORMELS	9
3. LES MÉCANISMES DES TRANSFERTS D'ARGENT	10
3.1. DESCRIPTION D'UNE OPÉRATION DE TRANSFERT D'ARGENT	10
3.2. CONTRAINTES TECHNIQUES	12
3.3. CONTRAINTES JURIDIQUES	13
3.4. CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES	14
4. LES FORCES ET LES FAIBLESSES DES SYSTÈMES DE TRANSFERT D'ARGENT.....	15
5. LES SERVICES CONNEXES AUX TRANSFERTS D'ARGENT	16
5.1. LES SERVICES FINANCIERS	16
5.2. LES SERVICES DE COMMUNICATION	16
5.3. L'E-BANKING ORIENTÉ MICRO-FINANCE	17
6. CONCLUSION	19

1. Le marché mondial des transferts d'argent

Le marché mondial des transferts d'argent est directement lié aux flux migratoires. Actuellement, la population émigrée est évaluée à près de 175 millions. Le taux de bancarisation de ces immigrés est relativement faible, leur situation n'est pas toujours régulière au regard des lois de leur pays d'accueil et c'est pour subvenir aux besoins de leur famille qu'ils ont quitté leur pays d'origine. C'est pourquoi il est essentiel pour eux de pouvoir rapatrier de l'argent, pour les besoins courants de leurs parents et pour assurer leur retour au pays.

Répartition par zone géographique des 175 millions d'immigrés



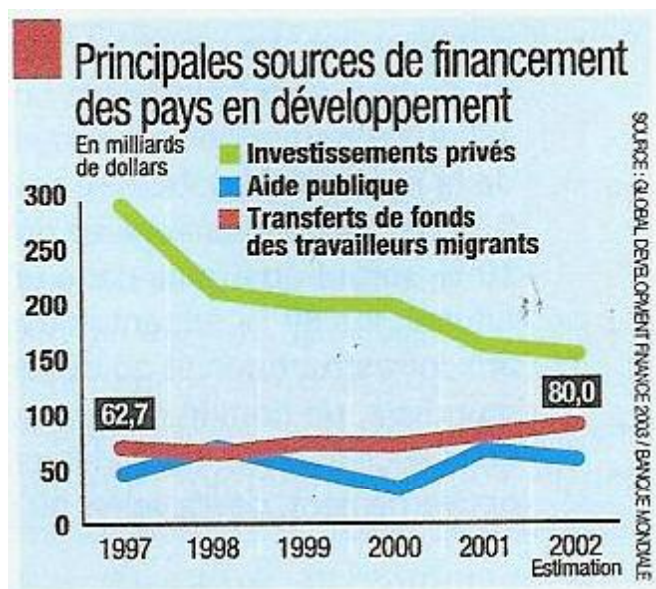
1.1. Analyse quantitative des flux

Le marché mondial des transferts d'argent est estimé selon la Banque Mondiale à 100 milliards de dollars par an. L'importance du phénomène de ces transferts n'est apparue qu'au tournant des années 2002-2003, lorsqu'une modification de leur évaluation a été mise en œuvre. Les nouvelles méthodes de calcul ont permis d'aboutir à des estimations jusqu'à cinquante fois supérieures à celles précédemment réalisées par le Fonds Monétaire International et la Banque Mondiale.

Le montant exact du marché des transferts d'argent est cependant difficile à déterminer. Il est à noter qu'un montant important de flux est également transféré par des systèmes parallèles informels, soit à cause des coûts très élevés des opérateurs conventionnels, soit parce que les expéditeurs de ces sommes sont en situation irrégulière et donc ne peuvent pas utiliser les canaux officiels pour transférer de l'argent.

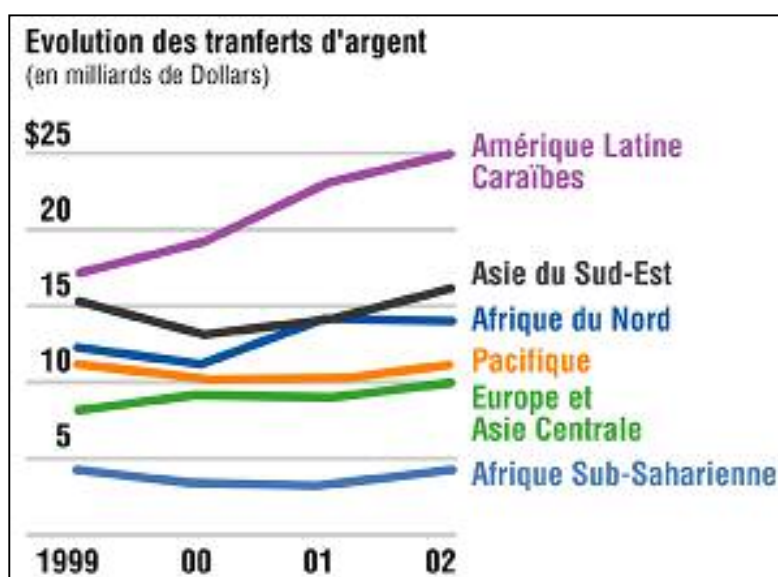
Les chefs d'Etat des pays du G8 ont placé le sujet des transferts d'argent en priorité de leur sommet de Sea Island du mois de juin 2004. Ils souhaitent utiliser l'argent des immigrés pour financer le développement de leurs pays d'origine. Ils estiment que ces sommes par leur volume sont un facteur-clé de la croissance et de la réduction de la pauvreté.

En effet, les transferts des fonds des travailleurs immigrés sont devenus un enjeu socio-économique déterminant pour les économies des pays en développement, dans la mesure où ils représentent une part significative des ressources de ces pays et constituent une source financière importante pour les familles des émigrés. Selon la Banque Mondiale, les transferts sont, derrière les investissements directs, la deuxième source de financements externes pour les pays en développement.



Les transferts connaissent en outre une progression constante : 72,3 milliards de dollars en 2001, 80 milliards en 2002 et quelques 100 milliards en 2003.

Le graphique ci-dessus confirme le dynamisme et le potentiel de ce marché à fort potentiel et dont le développement rapide est lié à la globalisation de l'économie mondiale. On constate également que la croissance des transferts varie en fonction des zones géographiques, en relation avec les flux migratoires.



1.2. Analyse qualitative des flux

Selon la société MoneyGram, le marché mondial annuel des transferts d'argent formels et informels s'établirait à 186 milliards de dollars.

Ce volume annuel de transferts se répartit géographiquement ainsi qu'il suit :



Pour l'analyse qualitative des flux, il convient de faire une distinction entre les pays d'origine des transferts et les pays destinataires. Cette analyse est importante pour la détermination de la couverture géographique qu'un nouvel acteur devra mettre en place.



Compte tenu de l'importance de leur population immigrée, les Etats-Unis représentent plus du quart du marché mondial des transferts d'argent.

Pour les pays destinataires des transferts, l'Inde arrive en tête de classement avec 10 milliards de dollars, soit près du double de l'activité engendrée par l'industrie informatique indienne.



Il convient de noter que l'Afrique subsaharienne ne représente que 5% des flux mondiaux. Les trois principaux bénéficiaires dans cette région sont le Lesotho, le Sénégal et l'île Maurice. Mais si le Lesotho reçoit tout juste 200 millions de dollars par an, cette somme représente près de 26 % du produit intérieur brut du pays.

Enfin, il faut noter que toutes les analyses portent essentiellement sur les flux nord-sud, alors qu'il existe également des flux migratoires inter-continent, tel qu'en Afrique. Et quand bien même le montant de ces transferts n'est pas significatif au plan mondial, un besoin existe qui doit être satisfait.

2. Les acteurs dans les transferts d'argent

2.1. Les transferts bancaires ou postaux

Les transferts bancaires classiques se caractérisent par les points suivants :

- Le donneur d'ordre et le destinataire des fonds doivent tous les deux disposer d'un compte bancaire ;
- Ces transferts effectués par le réseau bancaire international se font souvent par le biais de plusieurs intermédiaires, ce qui explique qu'ils prennent généralement plusieurs jours (voire plusieurs semaines) avant que les fonds ne soient disponibles sur le compte du destinataire final.

La mise en œuvre du protocole **SWIFT** a considérablement permis de réduire les délais d'exécution des virements internationaux, surtout si l'opération est réalisée sans intermédiaire. L'intervention d'un intermédiaire entre l'émetteur et de le destinataire du virement a pour conséquence une augmentation du coût du transfert et du délai.

Le recours à ce type de transfert n'a d'intérêt que dans la mesure où l'expéditeur et le destinataire des fonds disposent d'un compte bancaire au sein d'un même réseau de banques.

Le **mandat poste international** n'a malheureusement pas rencontré le succès auquel il aurait pu s'attendre. Pourtant les Postes disposent d'un positionnement concurrentiel de premier plan grâce à la densité de leur réseau et leur forte présence sur le territoire national, souvent dans des zones non desservies par des institutions financières. L'organisation internationale des Postes n'a pas réussi à conclure les accords nécessaires entre les différentes Postes, qui auraient permis au mandat poste international d'être le premier outil mondial des transferts d'argent. En outre, les clients n'ont pas été convaincus par les coûts et les délais, souvent fonction des délais d'acheminement du courrier postal.

Il est d'ailleurs significatif de constater aujourd'hui que de nombreuses Postes ont conclu des accords de représentation avec un opérateur spécialisé dans les transferts d'argent.

2.2. Les sociétés spécialisées

Dans le système des transferts électronique d'argent offert par des sociétés spécialisées, ni l'expéditeur, ni le destinataire n'ont besoin de disposer d'un compte bancaire, les opérations étant réalisées intégralement en espèces. Cependant, les fonds ne sont pas physiquement transférés, il s'agit simplement d'un transfert virtuel. Le principe est l'inscription en compte par message électronique dans la comptabilité d'agents appartenant au même réseau, dont l'administrateur procède à intervalles réguliers au règlement après compensation des comptes.

Ces opérations se caractérisent par leur rapidité d'exécution.

S'il existe aujourd'hui de nombreuses sociétés qui offrent des services de transferts d'argent, seules deux sociétés américaines, **WESTERN UNION** et **MONEYGRAM**, disposent d'un réseau mondial, les autres n'intervenant que sur une zone géographique bien déterminée et ne permettent aucune interconnexion entre les différents réseaux.

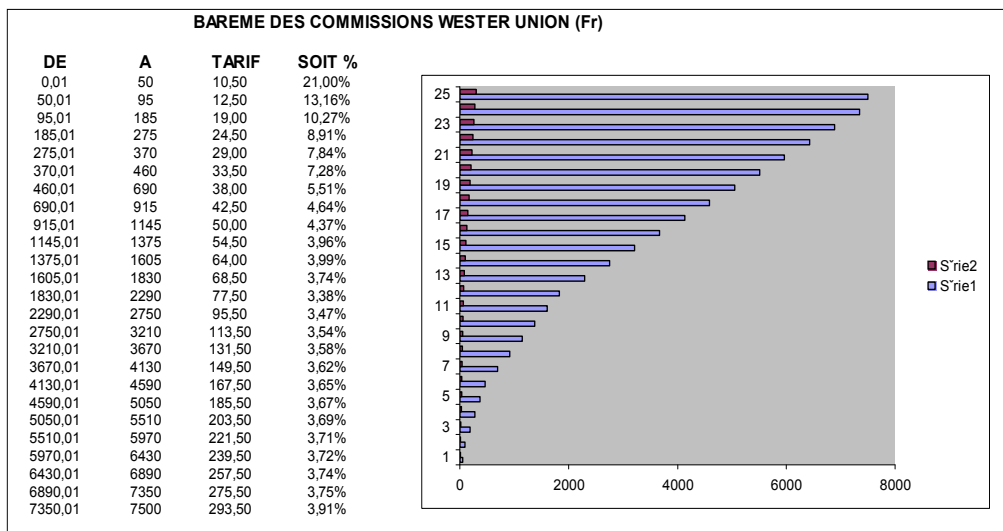
2.2.1. La société Western Union

La société Western Union (WU) a été créée aux Etats-Unis en 1851. Au début de ses activités, elle s'était spécialisée dans l'installation du télégraphe et a fait partie, en 1884, des onze premières entreprises retenues pour lancer l'indice Dow Jones à Wall Street. Mais avec l'apogée du fax et la disparition du télex, la société s'est trouvée dans d'importantes difficultés. C'est à ce moment qu'elle a décidé de réorienter ses activités dans le transfert électronique d'argent.

Spécialisée dans les transferts rapides d'argent, cette société dispose d'un réseau de près de 200.000 agents et est présente dans 196 pays. Le nombre de transactions réalisées par WU a connu une croissance régulière depuis 1999, passant de 14 millions de transactions à 81 millions en 2003. Les prévisions de croissance pour l'année 2004 sont estimées à 20 %.

De nombreuses critiques ont été adressées à WU l'accusant de gagner de l'argent en exploitant les pauvres. De fait, les commissions réclamées pour ses services peuvent atteindre 21 % de la somme envoyée (voir tableau ci-après). En outre, l'entreprise a une autre source substantielle de revenus : les gains qu'elle réalise sur les opérations en devise en appliquant ses propres taux de change.

La rentabilité dégagée par WU s'élève à 33 %, soit un profit opérationnel de près de 1 milliard d'euro pour un chiffre d'affaires de 3 milliards !

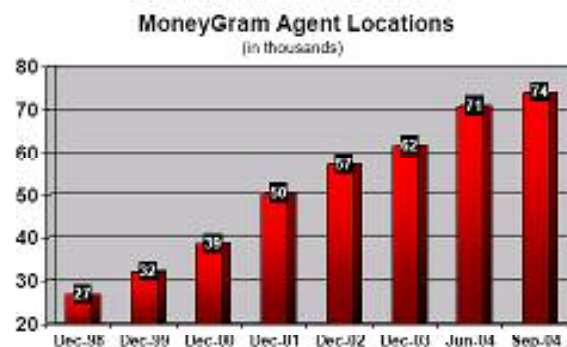


2.2.2. La société MoneyGram

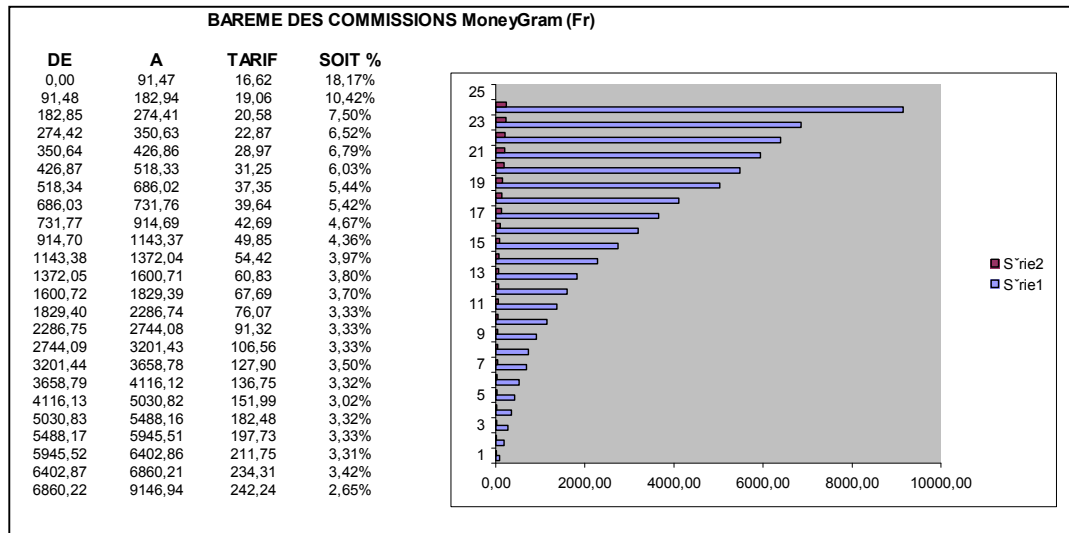
Créé en 1988 et basée à Denver dans le Colorado (Etats-Unis), cette société offre un service de transfert rapide d'argent comparable à celui de WU, avec des prix légèrement inférieurs.

MG annonce une présence dans 160 pays avec un réseau de près de 74.000 agents.

*Evolution du nombre
d'agents au cours des
années 1998 à 2004*



Le tarif des transferts réalisés par MoneyGram s'établit en France ainsi qu'il suit :



Dans les règles de fonctionnement de ces deux opérateurs, les frais d'envoi sont à la charge de l'expéditeur. La commission de transfert est répartie entre l'agent collecteur, l'opérateur du réseau et l'agent payeur.

2.3. Les transferts informels

A côté de ces systèmes officiels de transfert d'argent, il existe de nombreux moyens d'envoyer de l'argent de façon informelle. Bien que par nature difficiles à appréhender, les institutions financières estiment que le montant des transferts informels correspond approximativement aux montants des transferts d'argent passés par les canaux officiels (soit près de 100 milliards de dollars par an).

En effet, l'argent des migrants transite souvent en cash, non déclaré, via son propriétaire ou des passeurs : des associations communautaires ou le système des *hawala* (signifie confiance en langue arabe), qui consiste à transférer des fonds par l'intermédiaire de sociétés spécialisées dans l'import-export.

Pour les émigrés, particulièrement en situation irrégulière, ces systèmes offrent de nombreux avantages tels que la proximité des bénéficiaires, la simplicité des opérations, l'accessibilité pour les personnes analphabètes et leur faible coût.

A contrario, les transferts informels présentent aussi des risques de détournement, de manque de liquidité des opérateurs informels, de confiscation par la douane ou la police des sommes transportées illégalement par les passeurs et en cas de non remise des fonds au destinataire, des moyens de recours très limités voire inexistants.

En outre, les autorités veulent aujourd'hui lutter contre ces méthodes de transfert informel, car elles sont souvent soupçonnées d'être des canaux pour le financement du terrorisme.

3. Les mécanismes des transferts d'argent

3.1. Description d'une opération de transfert d'argent

Données de base

Un client (Expéditeur) basé dans un pays A souhaite transférer rapidement de l'argent vers un Destinataire actuellement situé dans un pays B.

Ni l'expéditeur, ni le destinataire ne disposent d'un compte en banque.

Le destinataire doit être en mesure de récupérer le montant envoyé en espèces, rapidement, facilement et si possible à proximité de son lieu de résidence.

Le circuit bancaire classique ne permet pas de réaliser cette opération dans un délai aussi court (moins d'un quart d'heure) que celui proposé par les opérateurs spécialisés dans les transferts électroniques d'argent.

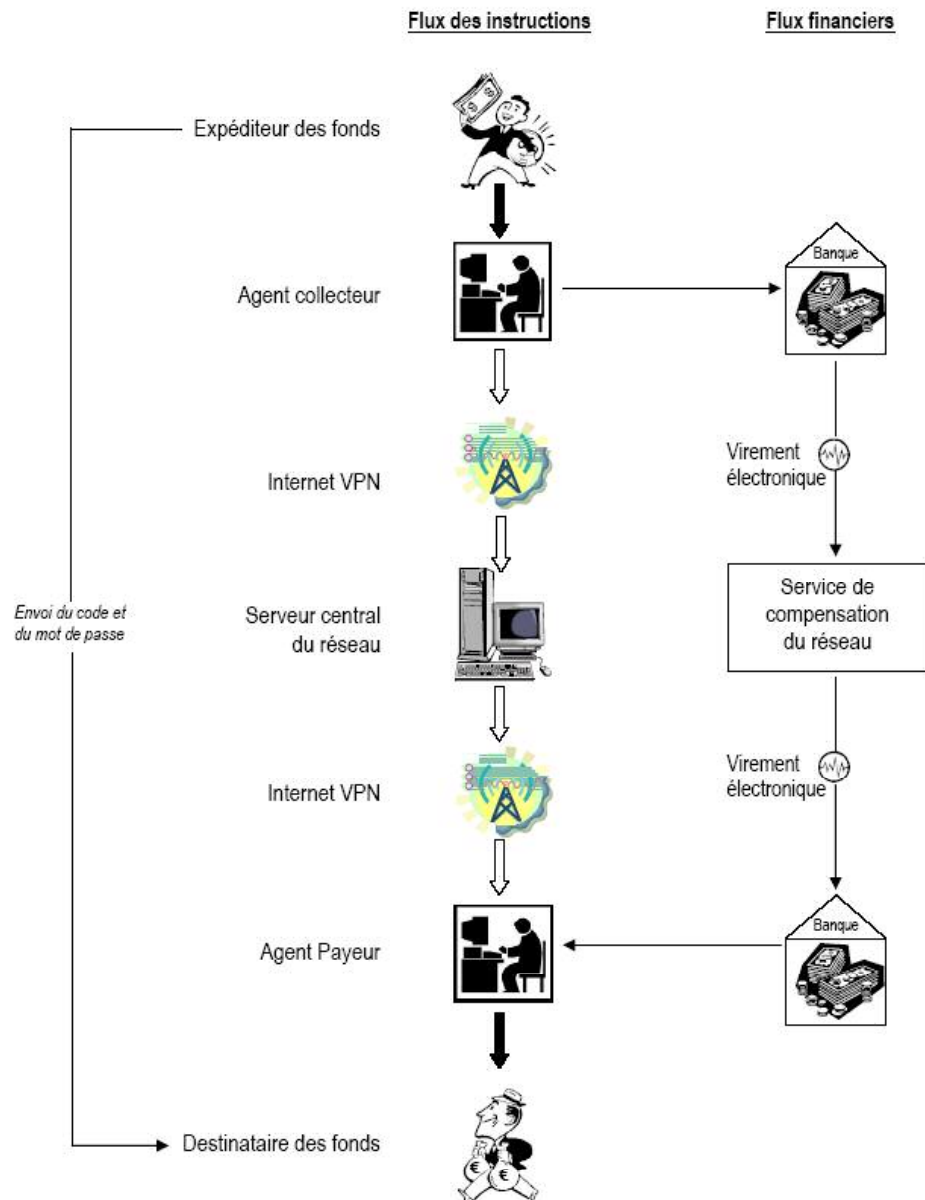
Les services de transferts rapides d'argent sont basés sur les principes suivants :

- L'expéditeur et le destinataire des fonds n'ont pas besoin de disposer d'un compte bancaire ;
- Les fonds envoyés sont disponibles quelques minutes après la validation de la transaction ;
- Les frais d'envoi sont à la charge de l'expéditeur ;
- Toutes les transactions se font en espèces.

L'exemple ci-après donne une description du fonctionnement des transferts rapides d'argent :

- Pour envoyer de l'argent à un Destinataire, l'Expéditeur se présente devant un agent collecteur et remplit un formulaire sur lequel il inscrit ses noms, prénom et adresse, puis il indique le montant qu'il souhaite transférer ainsi que les nom et prénom du destinataire.
- Le formulaire rempli est remis à l'Agent, avec une pièce d'identité valide, le montant en espèce que le client souhaite envoyer et les frais correspondants (commissions).
- L'agent saisit ces informations dans le système, qui après vérification et validation lui délivre un numéro de transfert, que l'Agent communique à l'Expéditeur avec l'équivalent en monnaie locale de la somme qui sera remise au destinataire.
- Un double du formulaire est remis à l'expéditeur.
- L'Expéditeur contacte le Destinataire et lui transmet les informations suivantes :
 - Le numéro du transfert;
 - Le montant transféré;
 - La question secrète et la réponse (s'il y a lieu);
 - L'orthographe exacte de ses nom et prénom.
- Le Destinataire, pour recevoir son argent se présente à un Agent payeur du réseau concerné, muni d'une pièce d'identité valide ; après avoir rempli un formulaire de réception de fonds (en remettant les mêmes informations que le destinataire – ie : n° du transfert, montant, expéditeur, destinataire, réponse à la question secrète le remet à l'Agent avec sa pièce d'identité.
- L'Agent payeur saisit ces informations dans le système qui après vérification et validation, autorise la remise des fonds (sans frais) au Destinataire.

Schéma d'une opération de transfert d'argent



Ce script décrit le principe général du fonctionnement des services rapides de transfert d'argent :

- Le transfert quasi instantané de l'argent entre l'Expéditeur et le Destinataire implique qu'il n'y a pas de transfert physique de l'argent.
- Ces systèmes sont en fait des transferts virtuels, car seules les informations relatives aux transactions (transferts effectués et validés) sont échangées entre l'Agent Collecteur et l'Agent Payeur, sous le contrôle d'un système central (centre de contrôle, de compensation et d'autorisation).
- Le système central, après avoir vérifié le niveau du compte de l'Agent Collecteur, génère un numéro d'autorisation qui garantit à tout Agent autorisé du réseau, le paiement de ce montant.
- Le montant transmis et les commissions sont alors déduits du compte de l'Agent Collecteur.
- Au moment du paiement, après avoir vérifié que le numéro de transaction présenté est valide, le système crédite le compte de l'Agent Payeur de la somme qu'il a versé au Destinataire, et effectue la répartition des commissions entre l'Agent Collecteur, l'Agent Payeur et l'opérateur du réseau.

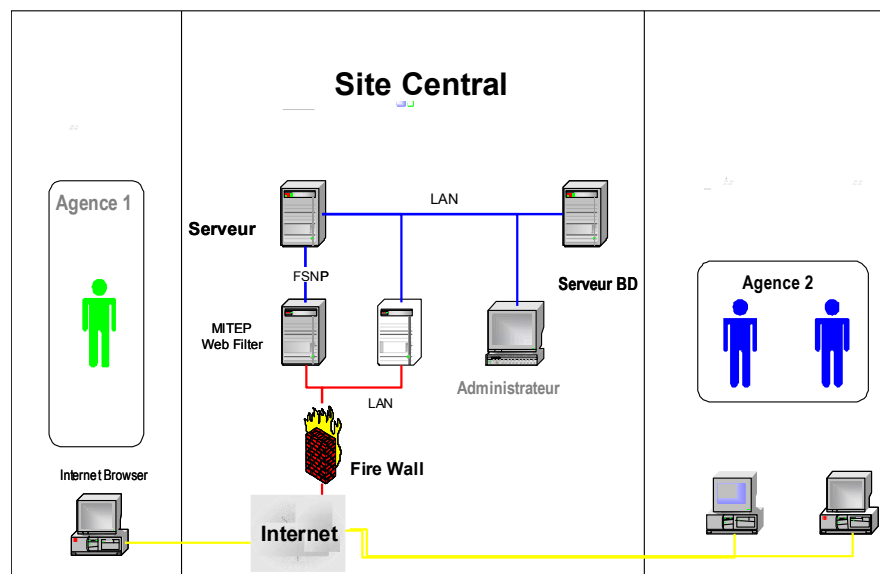
3.2. Contraintes techniques

S'appuyant sur un réseau privé virtuel sécurisé (certificats et chiffrement) entre le Serveur Central et les différentes agences, le service de transfert rapide d'argent doit offrir à tout moment et en temps réel, un niveau de contrôle très avancé sur l'ensemble des opérations effectuées sur le réseau.

Afin de répondre aux besoins exprimés par les utilisateurs de ce service, les contraintes techniques suivantes doivent être satisfaites :

- Utilisation des moyens informatiques permettant d'effectuer la saisie, le contrôle, l'enregistrement et le traitement en temps réel des informations fournies par le client ;
- Mise en place et exploitation d'un réseau informatique et/ou de télécommunication permettant d'assurer une transmission rapide et sécurisée de toutes les informations relatives à la transaction en cours de traitement;
- Disposer d'un réseau commercial et d'un nombre suffisant d'agents (ou points de vente/guichets);
- Disposer en permanence de suffisamment d'argent liquide dans le réseau (auprès des agents) pour satisfaire à tout moment, les besoins des clients;
- Sécuriser physiquement et techniquement les agences et les points où se font les collectes et les paiements des opérations.

Architecture du système



Equipements nécessaires au niveau de l'Agent :

- Un ou plusieurs PC connectés au réseau Internet (avec une connexion de type ADSL ou avec une simple liaison téléphonique d'au moins 32Kbs pour effectuer les transferts) ;
- Si la connexion Internet n'est pas disponible, un fax pour les petites agences (moins de 15 transactions par jour) pourra être utilisé pour se connecter au site central de traitement équipé de PC et disposant d'une connexion Internet ;
- Les formulaires envoyés par fax sont saisis dans le centre de traitement ou auprès d'une agence disposant des équipements informatiques et Télécom requis; Une fois le traitement effectué, le centre rappelle l'agent distant (non équipé) pour lui communiquer le numéro du transfert ;
- Une ligne téléphonique/fax.

3.3. Contraintes juridiques

Samuel BODMAN, sous-secrétaire américain au Trésor, reconnaissait il y a quelques mois qu'il faille surmonter « *les barrières qui entravent le flux des transferts vers le destinataire* », telles que la « *faible concurrence* » sur ce marché, les infrastructures technologiques « *faibles* » et les barrières réglementaires « *excessives* ».

Les contraintes juridiques et réglementaires concernent généralement trois aspects :

- l'obligation de disposer d'un agrément,
- la réglementation relative au contrôle des changes,
- la lutte anti-blanchiment.

L'activité de transfert d'argent est généralement classée parmi les activités financières, soumises au contrôle d'un organisme de tutelle. Dans la plupart des pays, tous les acteurs intervenant dans ce secteur doivent avant de commencer leurs activités obtenir un agrément. Les réglementations locales peuvent prévoir plus ou moins de conditions pour la délivrance de cet agrément.

L'opérateur du réseau doit lui-même disposer d'un agrément délivré par une autorité de surveillance dont la notoriété ne souffre d'aucune restriction au plan mondial.

Le montant maximum d'un transfert applicable dans un pays donné, est déterminé en fonction des législations locales. Celles-ci peuvent différer d'un pays à l'autre. Il convient cependant de veiller au strict respect de ces réglementations au risque de se voir interdire d'opérer dans un pays donné.

La réglementation relative au contrôle des changes constitue également une barrière significative au développement des opérations de transfert d'argent. Ces dispositions touchent aussi bien la conversion de la monnaie locale en devises que les taux de change applicables pour faire cette conversion.

Enfin, depuis maintenant quelques années, la lutte anti-blanchiment prend de plus en plus d'importance dans le contrôle des activités économiques et particulièrement financières. Cette lutte entraîne de nouvelles obligations pour les opérateurs de réseaux d'agents de transferts d'argent, tant au niveau de l'identification des expéditeurs et des destinataires de fonds, que de celui de la récurrence des transferts effectués par une même personne. Ces contraintes obligent l'opérateur à prendre en compte cette mission de surveillance qui lui est déléguée en intégrant des processus de contrôle automatiques dans son système d'information.

L'accessibilité aisée et la réalisation d'opérations en espèces sans une identification précise des expéditeurs des fonds attirent inévitablement une certaine clientèle dont l'origine des fonds est suspecte. C'est ainsi, qu'il a déjà été établi que le proxénétisme avait eu recours à des opérateurs de transfert d'argent, ainsi que d'autres acteurs d'activités criminelles. De même, l'enquête sur les attentats du 11 septembre 2001 aux Etats-Unis a permis de découvrir que le réseau d'un opérateur américain aurait été utilisé pour réaliser certains transferts d'argent entre les terroristes.

Cependant, il faut préciser à ce stade que le montant moyen d'un transfert est compris entre 250 EUR et 400 EUR et que l'identification des clients ne doit pas compromettre l'accès à ces services à des immigrés en situation irrégulière.

En outre, si les émissions, paiements, compensations et contrôles se font en temps réel, les risques de fraude liée aux opérations en différé sont automatiquement réduits.

3.4. Contraintes organisationnelles

Avec l'avènement des nouvelles technologies informatiques et de communication et en faisant abstraction des contraintes réglementaires, la mise en place d'un système de transfert d'argent rapide entre deux points donnés n'est pas très complexe.

Cependant pour permettre une interconnexion des différents agents, l'appartenance à un réseau structuré est indispensable. En effet, c'est grâce à la force d'un réseau que le système pourra se développer et offrir de nouvelles prestations.

A titre d'illustration, les fonds expédiés par l'intermédiaire du réseau WU en France sont adressés à des destinataires répartis entre 130 et 150 pays différents. Plus le réseau sera ouvert (nombre important d'agents présents sur tous les continents), plus le système sera pertinent et répondra aux attentes de la clientèle.

L'administrateur du réseau a un rôle primordial et doit assurer le fonctionnement permanent du réseau.

L'administrateur central devra notamment effectuer les opérations suivantes :

- ✓ Création, suppression, modification d'un nouveau Master-Agent, d'une agence, et pour chaque agence opérations similaires pour les agents ;
- ✓ Génération, contrôle et validation de numéro de transfert avec sa contre-valeur ;
- ✓ Génération et enregistrement d'autorisation de paiement ;
- ✓ Calcul automatique des commissions et des compensations entre les Agents du Réseau ;
- ✓ Contrôle et génération automatique des différents niveaux d'alertes ;
- ✓ Chaque opération donne lieu à la génération d'un ticket (par Agence, user ID, n° transaction, date et heure, montant, autorisation, etc...) ;
- ✓ Statistiques en temps réel sur l'ensemble des opérations effectuées par le système ;
- ✓ Comparaison permanente et en temps réel entre les encaissements et les paiements ; (au niveau de chaque agence, master-agent et au niveau global du réseau)
- ✓ Contrôle permanent des paiements (par master-agent) par rapport à leur garantie maximale (encours maximal autorisé) ;
- ✓ Administration générale du système, sécurité, backup, etc...
- ✓ Génération automatique du livre des opérations et des compensations et du reporting mensuel.

La mise en place d'un réseau mondial devra cependant prendre en compte les éventuelles contraintes politiques. En effet, les gouvernements nationaux souhaitent pouvoir conserver un contrôle sur les flux financiers qui peuvent être opérés de ou vers leur pays. En outre, pour des raisons idéologiques, un pays peut refuser que les transferts soient effectués dans une certaine devise (par exemple, CUBA qui préfère utiliser l'euro au dollar comme devise pour ses transactions internationales) et de ce fait éliminera d'office les opérateurs qui font leurs opérations dans cette devise. Dans le même ordre d'idée, pour les transferts d'argent réalisés entre la Russie et l'Ukraine, il est probable que les deux états concernés ne souhaitent pas confier ces opérations à un opérateur américain. Enfin, dans les contraintes politiques qui peuvent également avoir une incidence sur les activités d'un opérateur mondiale, il y a lieu de citer les éventuels embargos décidés par les organisations internationales et les recommandations effectuées par le GAFI.

4. Les forces et les faiblesses des systèmes de transfert d'argent

Type de transfert	FORCES	FAIBLESSES
Transferts bancaires	<ul style="list-style-type: none"> ✓ sécurité et fiabilité du système bancaire ✓ coûts faibles pour transfert de montant élevé ✓ large réseau dans les pays expéditeurs 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ coûts élevés pour petits montants de transfert ✓ accessible uniquement aux heures d'ouverture des banques ✓ l'expéditeur et le destinataire doivent disposer d'un compte bancaire ✓ couverture bancaire faible dans les pays destinataires ✓ délais de transaction longs si opération par intermédiaires
Transferts postaux	<ul style="list-style-type: none"> ✓ coûts faibles par rapport aux autres opérateurs formels ✓ une excellente accessibilité due à un réseau dense des postes au niveau mondial 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ délais longs et irréguliers ✓ services de mauvaise qualité ✓ manque de liquidités dans certains pays destinataires
Sociétés spécialisées	<ul style="list-style-type: none"> ✓ délai rapide d'exécution (moins de 15 minutes) ✓ sécurité et fiabilité ✓ bonne couverture dans les centres urbains 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ coûts élevés surtout pour les faibles montants (~20%) ✓ taux de change défavorables ✓ mauvaise couverture en zone rurale
Transferts informels	<ul style="list-style-type: none"> ✓ coûts faibles ou inexistants ✓ service direct de personne à personne, basé sur la confiance ✓ taux de change correct ✓ existent dans des zones non couvertes par les opérateurs formels 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ délais peuvent être longs ✓ risque de perte des fonds (raisons dépendantes ou indépendantes de la volonté de l'opérateur)

D'une manière générale, les services de transfert d'argent offerts par les sociétés spécialisées se distinguent des transferts classiques par leur rapidité, leur fiabilité et la sécurité des opérations. Il est possible de réaliser un transfert en moins d'un quart d'heure (en dehors du temps éventuel d'attente au guichet !) et il n'est nullement besoin d'avoir un compte bancaire.

Le système est relativement facile à utiliser et le destinataire peut percevoir les fonds à n'importe quel guichet du réseau de l'opérateur.

Quant aux opérateurs informels, ils possèdent l'avantage de la proximité et de la facilité d'utilisation (moins de formalités) et permettent d'envoyer des fonds sans plafond et sans avoir des papiers d'identité en règle (cartes de séjour), ce qui n'est pas le cas des opérateurs formels.

5. Les services connexes aux transferts d'argent

5.1. Les services financiers

De nombreux utilisateurs des systèmes de transferts d'argent ne disposent pas d'un compte bancaire. L'opérateur de transferts d'argent peut donc offrir des services à sa clientèle qui lui permettrait de procéder à des paiements à distance à partir d'un approvisionnement en espèce.

C'est le concept du télépaiement, qui permet à une personne d'émettre à distance une demande de paiement par chèque ou virement à partir d'un envoi cash. Dans ce cas, au lieu de verser les fonds à un destinataire, l'opérateur établira un paiement scriptural à l'ordre de la personne ou de l'organisme indiqué dans la demande de transfert. Ce service permet à un non-titulaire de compte bancaire de pouvoir procéder à des règlements dans les mêmes conditions que s'il avait accès aux services bancaires.

Dans le cadre des services financiers liés aux transferts d'argent et dans le contexte du rapprochement des technologies informatiques et de télécommunication, la création d'une « cash-card » dont le fonctionnement est analogue à celui des cartes prépayées dans la téléphonie mobile, pourrait permettre de diminuer considérablement les coûts pour les transferts de faible montant (inférieur à 50 euro) et offrir encore une plus grande accessibilité aux services de transferts d'argent.

5.2. Les services de communication

La convergence entre les technologies des télécommunications et de l'Internet a totalement révolutionné la manière de communiquer aussi bien à titre professionnel que personnel. Les services de communication disponibles aujourd'hui nous permettent d'être informés en temps réel et sous différentes formes.

L'existence d'un réseau connecté qui permet de transmettre des instructions relatives aux opérations de transfert d'argent, permet d'utiliser le même support pour compléter la communication et faire passer un message personnel au destinataire : message affectif ou consignes à exécuter lors de la réception du transfert. Il s'agit d'un service de messagerie associée au transfert.

L'opérateur d'un réseau de transfert d'argent pourra également proposer à sa clientèle des services de notification distincts de l'opération de transfert proprement dite.

La notification par e-mail, fax, sms et appels téléphoniques peut-être utilisée pour notamment signaler les événements suivants :

- Notification au destinataire de l'arrivée d'un transfert ;
- Notification à l'expéditeur que les fonds ont été remis au destinataire ;
- Confirmation de l'exécution d'une autre transaction (télépaiement par exemple).

Ces services de communication qui peuvent être payants, en plus d'offrir un confort d'utilisation aux clients, constitueraient également une source supplémentaire de revenus pour l'opérateur qui les réalise.

5.3. L'e-banking orienté micro-finance

Tout comme le développement de la téléphonie mobile (GSM) a permis de populariser l'accès et l'usage du téléphone dans les pays en développement, l'e-banking pourrait jouer le même rôle dans le secteur bancaire et financier, en rendant plus accessibles les services financiers les plus courants tels que :

- ✓ Télépaiements (factures en ligne ou à partir d'un téléphone mobile) ;
- ✓ Les Micro-transferts d'argent (par téléphone et e-mail) ;
- ✓ Les Micro-retraits dans des distributeurs automatiques ;
- ✓ Les Micro-paiements auprès des commerçants (carte de débit) ;
- ✓ La mise en place de porte-monnaie électroniques polyvalents.

Le développement du e-banking permettrait également de répondre au souhait des autorités qui veulent diminuer la quantité de monnaie fiduciaire en circulation en intégrant les immigrés dans le circuit bancaire, tant pour des raisons de sécurité que de contrôle du système financier, et ainsi avoir davantage recours aux paiements électroniques.

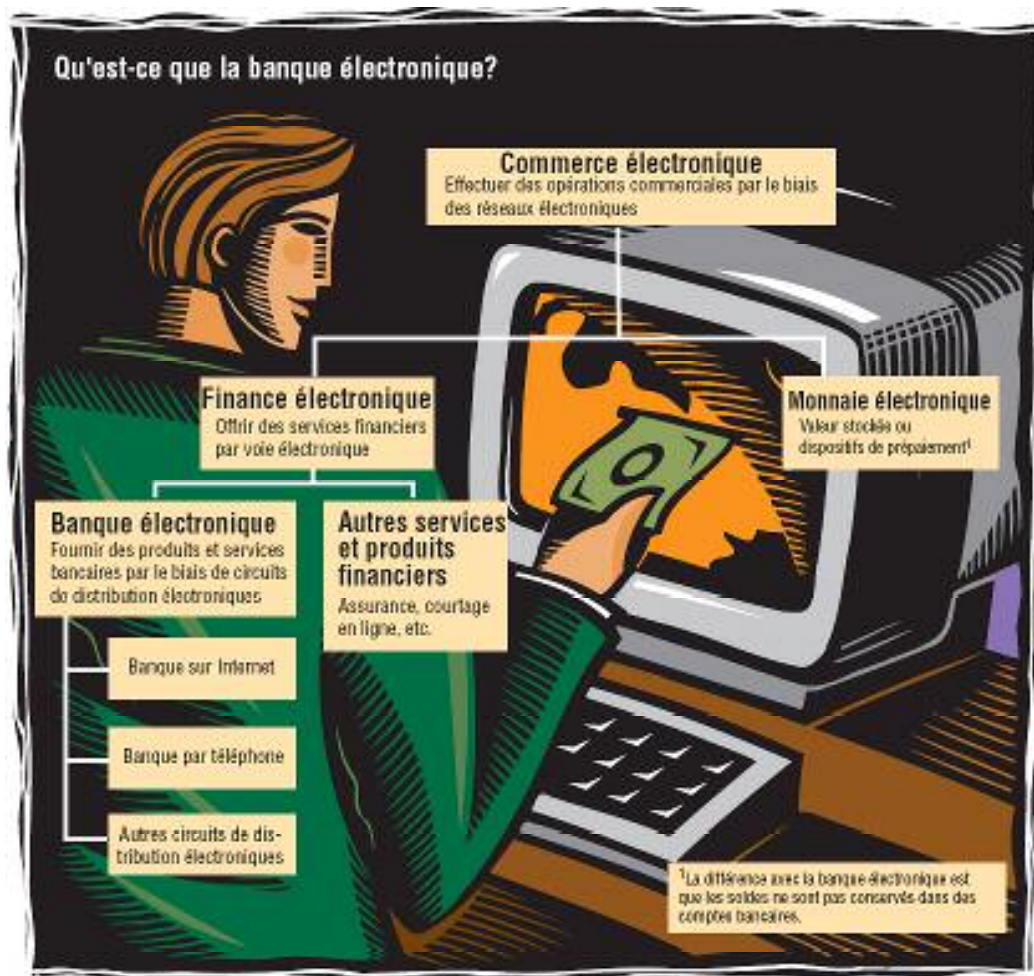
Cependant l'e-banking nécessitant un accès à Internet, il peut être envisagé dans le cadre de la mise en œuvre d'un réseau de transferts d'argent impliquant la création des points sécurisés de collecte et de paiement, que ces points services soient également équipés de bornes Internet.

Dans ce cas, il paraît intéressant d'envisager de proposer un service complémentaire d'e-banking.

Pourquoi le e-banking ?

- Meilleure gestion des comptes (flexibilité) ;
- Plus besoin pour le client de se rendre dans une banque, ni de faire la queue pour effectuer les opérations ;
- Instantanéité des opérations, avec à la clé le sentiment de contrôler la gestion de son compte ;
- Disponibilité 24h sur 24, 7 jours sur 7 ;
- Accessibilité globale et permanente des services bancaires via le Web (anywhere, anytime) et le téléphone (mobile) ;
- Traçabilité de toutes opérations à travers un historique détaillé ;
- Réduction/Limitation des erreurs humaines.
- Coûts réduits pour l'opérateur et meilleure satisfaction de la demande et des besoins des clients.
- Limitation des risques de fraude grâce au traitement en temps réel et aux systèmes modernes de sécurité.

Définition de l'e-banking



Un système de e-banking pour la micro finance doit à la fois cibler les utilisateurs à faibles revenus, tout en étant accessible aux opérateurs en termes de prix et de fonctionnalités.

Un tel système doit mettre à la disposition des opérateurs des outils de gestion efficaces et aussi leur apporter des solutions légères qui leur permettent d'améliorer leur gestion et le suivi des comptes en temps réel, tout en leur offrant une gamme complète de nouveaux services financiers.

Du point de vue du client, il pourra avoir accès à son compte en utilisant les différents canaux de communication disponibles tels que :

- le téléphone fixe ou mobile (Télé-Banque),
- l'Internet (e-Banking),
- ou en se rendant dans un « point services financiers ».

De nombreux économistes estiment que la mise en place d'un e-banking permettrait de « brûler les étapes » pour les pays en développement dont le système financier est moins développé, où grâce aux systèmes de communication sans fil (WiFi ou GPRS) qui se développent plus vite que les réseaux traditionnels, les clients accèderaient plus facilement aux services d'une banque à distance.

6. Conclusion

Cette étude préliminaire a pour objectif de présenter sommairement le marché des transferts d'argent, d'identifier les acteurs sur ce marché et d'analyser les conditions nécessaires à la mise en place d'un service de transfert d'argent.

Ce premier inventaire permet de constater qu'il existe de nombreuses possibilités avec différentes conditions d'exploitation, des avantages et des inconvénients pour chaque système. Il convient maintenant de rechercher quelle serait la solution la mieux adaptée pour répondre aux attentes et contraintes des Instituts de Micro-Finance (IMF).

Il semble que certains acteurs actuels des services de transfert d'argent ne prennent en considération que la recherche d'une profitabilité maximale de leurs services et ne soient pas disposés à considérer les aspects du soutien et d'aide aux pays en développement.

En effet, Ric DUQUES, ancien PDG de First Data Corp., la maison mère de Western Union, a déclaré un jour au *Financial Times* : *"Ça m'est complètement égal que Western Union gagne - en théorie - de l'argent en exploitant les pauvres. Je dis ça parce que nous sommes le moyen le plus rapide, le plus sûr et le plus efficace d'envoyer des fonds."* (*)

Il apparaît donc que la création d'un nouveau réseau mondial de transfert d'argent dans lequel les IMF seraient les acteurs principaux trouve toute sa pertinence dans le contexte d'une recherche d'une plus grande accessibilité des populations défavorisées aux services financiers et de la « bancarisation » des travailleurs immigrés.

Pour pouvoir déterminer les critères d'exploitation d'un tel système, il faut au préalable définir les paramètres que souhaitent retenir les IMF pour intervenir dans ce réseau. En outre, il convient d'analyser quels services complémentaires pourraient être offerts et dans quelles conditions de coûts, sachant que les IMF recherchent à assurer leur autofinancement et que le coût des opérations doit être le plus faible possible pour les utilisateurs finaux.

(*) Extrait d'un article de Stefanie SCHARBAU dans « Die Zeit » repris par le Courrier international - n° 581-582 - 20 déc. 2001.