Public Disclosure Authorized
Public Disclosure Authorized
Public Disclosure Authorized
Public Disclosure Authorized

Sortir du piège du retrait en espèces :

Comment l'acceptation du paiement mobile par les commerçants peut stimuler l'utilisation de l'argent mobile par les bénéficiaires de transferts monétaires en Haïti

Novembre 2026



FINANCE FOR DEVELOPMENT

G2Px
Payments That Empower

Administered by
THE WORLD BANK
IBRD • IDA WORLD BANK GROUP

© 2026 La Banque mondiale
1818 H Street NW, Washington, DC 20433
Téléphone : 202-473-1000 ; Internet : www.worldbank.org

Certains droits réservés

Cet ouvrage a été établi par les services de la Banque mondiale. Les résultats, interprétations et conclusions qu'il contient ne reflètent pas nécessairement les vues des Administrateurs de la Banque mondiale ou des gouvernements qu'ils représentent.

La Banque mondiale ne garantit ni l'exactitude, ni l'exhaustivité, ni l'actualité des données citées dans cet ouvrage. Elle n'est pas responsable des erreurs, omissions, ou incohérences qui pourraient apparaître dans les informations qui y sont fournies, ni de l'utilisation ou défaut d'utilisation des informations, méthodes, procédés ou conclusions présentés dans l'ouvrage. Les frontières, les couleurs, les dénominations, les liens/notes de bas de page et toute autre information figurant sur les cartes du présent document n'impliquent de la part de la Banque mondiale aucun jugement quant au statut juridique d'un territoire quelconque et ne signifient nullement que l'institution reconnaît ou accepte ces frontières. La mention d'ouvrages d'autres auteurs ne signifie pas que la Banque mondiale approuve les points de vue de ces auteurs ou le contenu de leurs ouvrages.

Rien de ce qui figure dans le présent ouvrage ne constitue ni ne peut être considéré comme une limitation des privilèges et immunités de la Banque mondiale, ni comme une renonciation à ces privilèges et immunités, qui sont expressément réservés.

Droits et licences

Le contenu de cette publication fait l'objet d'un dépôt légal. La Banque mondiale encourageant la diffusion de ses travaux, cet ouvrage peut être reproduit, en totalité ou en partie, à des fins non commerciales, à condition d'en mentionner la source.

Mention de la source — L'ouvrage doit être cité comme suit : « Banque mondiale. 2026. Sortir du piège du retrait en espèces : Comment l'acceptation du paiement mobile par les commerçants peut stimuler l'utilisation de l'argent mobile par les bénéficiaires de transferts monétaires en Haïti. © Banque mondiale ».

Pour tous renseignements sur les droits et licences, y compris les droits subsidiaires, s'adresser à World Bank Publications, The World Bank, 1818 H Street NW, Washington, DC 20433, USA ; télécopie : 202-522-2625 ; courriel : pubrights@worldbank.org.

Photo de couverture : i_am_zews, Shutterstock
Page 8 : Roger Yebuah, iStock
Page 17 : Poco_bw, iStock
Page 23 : Wirestock, iStock
Page 43 : Vincent Tremeau / Banque mondiale
Page 62 : FG Trade, iStock
Page 81 : Kelley Lynch / Banque mondiale
Conception de la page de couverture : Global Corporate Solutions Design & Creative Services unit (GCSGR)

Table des matières

Remerciements 5

Sigles et acronymes 6

Résumé analytique 9

Contexte 9

Principaux constats 10

Obstacles réglementaires et contraintes du marché 12

Recommandations 14

Contexte et introduction 18

Programmes de protection sociale du Groupe de la Banque mondiale en Haïti 19

Objectifs du rapport 21

Méthodologie 21

Chapitre I : Secteur financier et inclusion financière numérique en Haïti 24

1.1 Vue d'ensemble de l'inclusion financière des particuliers en Haïti 26

1.2 Vue d'ensemble de l'inclusion financière des commerçants en Haïti 28

1.3 Envois de fonds en Haïti 31

1.4 Principales politiques relatives aux paiements numériques et aux envois de fonds 35

1.5 Principales infrastructures pour les paiements numériques et les envois de fonds 39

Chapitre II : Comportements en matière de paiement numérique : les données du programme Klere Chimen 44

2.1 Accès des bénéficiaires aux services financiers numériques 45

2.2 Utilisation des services financiers numériques par les bénéficiaires de transferts monétaires 48

2.3 Qualité perçue : services financiers numériques et bénéficiaires de transferts monétaires 56

2.4 Conclusions - De l'adoption à l'utilisation de l'argent mobile : arguments en faveur d'un élargissement des réseaux d'acceptation 58

Chapitre III : Acceptation des paiements numériques par les commerçants 63

3.1 Point de vue des commerçants sur l'acceptation des paiements numériques (MAS25) 65

3.2 Principaux freins à l'acceptation des paiements numériques par les commerçants 68

Chapitre IV : Recommandations et incitations pour l'adoption des comptes marchands 82

4.1 Mettre en place un système de paiement instantané pour permettre un écosystème numérique pleinement interopérable 82

4.2 Renforcer les politiques visant à encourager l'acceptation des paiements numériques par les commerçants 83

4.3 Expérimenter des incitations pour encourager l'acceptation chez les commerçants 86

Conclusion 88

Annexe 1 : Méthodologie pour l'ensemble des enquêtes 89

Annexe 2 : Offre de services financiers numériques en Haïti 114

Annexe 3 : Profils de commerçants essentiels pour accroître l'utilité des paiements numériques 117

Annexe 4 : Aperçu des comptes marchands MonCash de Digicel 123

Annexe 5 : Projet pilote recommandé 126

ENCADRÉS

Encadré 1 : Circulaire no 131 : un nouveau cadre de protection financière des consommateurs en Haïti 38

Encadré 2 : Aperçu des comptes marchands d'argent mobile à différents niveaux en Haïti 63

Encadré 3 : Campagne d'enrôlement des commerçants par le PAM et Digicel 65

Encadré 4 : Réflexions tirées de l'enquête MAS25 : Les commerçants veulent accepter les paiements numériques et en comprennent les avantages 67

Encadré 5 : Réflexions tirées de l'enquête MAS25 : Pénuries de liquidités et répercussions sur les commerçants 72

Encadré 6 : Réflexions tirées de l'enquête MAS25 : Des incitations et des cas d'usage limités pour l'adoption des paiements numériques par les commerçants 75

Encadré 7 : Le levier des loteries pour accroître l'acceptation par les commerçants : enseignements tirés de l'expérience du Kenya 77

Encadré 8 : L'expérience de Digicel et HaïtiPay en matière de numérisation des AVEC 78

Encadré 9 : Réflexions tirées de l'enquête MAS25 : L'interopérabilité limitée réduit l'utilité des comptes - Le point de vue des commerçants 79

FIGURES

Figure 1 : Répartition sectorielle des MPME haïtiennes 29

Figure 2 : Représentation des femmes dans les MPME haïtiennes, par secteur 29

Figure 3 : Niveau général d'inclusion financière, chevauchement et filière d'accès des MPME en Haïti 30

Figure 4 : Inclusion financière dans le département de la Grand'Anse en Haïti 30

Figure 5 : Principaux pays de destination des envois de fonds parmi les économies à revenu faible et intermédiaire, en pourcentage du PIB, 2024 32

Figure 6 : Bénéficiaires d'envois de fonds dans la population haïtienne en 2023 33

Figure 7 : Évolution des envois de fonds internationaux reçus par les Haïtiens 33

Figure 8 : Aperçu de l'infrastructure financière d'Haïti 40

Figure 9 : Taux de détention d'un compte auprès d'une institution financière 46

Figure 10 : Obstacles à la détention d'un compte 47

Figure 11 : Usages de l'argent mobile chez les bénéficiaires (2024) 49

Figure 12 : Motifs des retraits d'espèces chez les bénéficiaires 50

Figure 13 : Dépenses des bénéficiaires financées par les transferts monétaires 51

Figure 14 : Proximité des commerçants acceptant les paiements mobiles 53

Figure 15 : Expérience des retraits MonCash 57

Figure 16 : Principaux obstacles à l'ouverture d'un compte marchand d'argent mobile pour les MPME 69

Figure 17 : Documents officiels valides détenus par les commerçants 70

Figure 18 : Incitations privilégiées par les commerçants 77

Figure 19 : Approche systémique de la circulation de la monnaie électronique tout au long de la chaîne d'approvisionnement : des bénéficiaires aux grossistes formels 94

Figure 20 : Approche systémique de la circulation de la monnaie électronique tout au long de la chaîne d'approvisionnement : des bénéficiaires aux grossistes formels 127

TABLEAUX

Tableau 1 :	Principales caractéristiques du secteur des MPME en Haïti	28
Tableau 2 :	Synthèse des recommandations prioritaires par horizon de mise en œuvre	87
Tableau 3 :	Données selon les sources, la méthode de collecte, la population étudiée, le pourcentage de femmes et la période de collecte	89
Tableau 4 :	Cinq segments de commerçants identifiés le long de la chaîne de valeur pour orienter la conception de l'étude et l'échantillonnage	93
Tableau 5 :	Liste des entretiens avec les parties prenantes	96
Tableau 6 :	Enquête auprès des commerçants : Questionnaire (simplifié)	97
Tableau 7 :	Répartition des lieux d'activité des 341 commerçants interrogés dans le cadre de l'enquête MAS25	99
Tableau 8 :	Profil des commerçants interrogés dans l'enquête qualitative, par type, sexe et lieu d'activité	100
Tableau 9 :	Cadre de codage qualitatif : Thèmes clés, obstacles et points de vue des commerçants sur l'adoption des services d'argent mobile	102
Tableau 10 :	Principales caractéristiques des comptes marchands MonCash de Digicel	123
Tableau 11 :	Commerçants cibles	133

Remerciements

Le présent rapport a été rédigé par Olivia-Kelly Lonkeu (spécialiste du secteur financier, ELCFN), Helen Gradstein (spécialiste du secteur financier, ELCFN), Ailo Klara Manigat (spécialiste de la protection sociale, HLCSP), Pascal Jaupart (économiste senior, HLCSP), Annie Bertrand (consultante) et Ancito Etienne (consultant). Il a été élaboré sous la direction générale de Stefka Slavova (cheffe de service, ELCFN), Anne-Lucie Lefebvre (responsable pays pour Haïti, LCCHT) et Shireen Mahdi (directrice régionale par intérim, pôle Prospérité, LAC).

L'équipe est particulièrement reconnaissante à la Banque de la République d'Haïti (BRH) pour son leadership constant dans la promotion de l'écosystème financier numérique d'Haïti et son soutien à cette initiative, et au Ministère des Affaires sociales et du Travail (MAST) pour avoir mis à disposition les données de son programme.

L'équipe de recherche tient à remercier tout particulièrement deux opérateurs de paiement mobile, Digicel et HaïtiPay, qui ont apporté leurs contributions pour différentes sections du rapport et ont aidé la Banque mondiale à collecter des données auprès de plus de 200 commerçants.

Des remerciements particuliers sont également adressés à plusieurs chambres de commerce, en particulier la Chambre de commerce et d'industrie de la Grand'Anse (CCIGA), la Chambre de commerce américaine en Haïti (AMCHAM Haïti) et la Chambre de commerce du Canada, qui ont facilité l'établissement de liens avec plus de 70 commerçants interrogés par l'équipe de recherche de la Banque mondiale.

L'équipe de recherche remercie également les partenaires suivants qui ont participé aux entretiens avec les parties prenantes et soutenu les résultats des recherches et l'analyse du rapport : le Programme Alimentaire Mondial (PAM), Mercy Corps, Rasanbleman Madan Sara d'Ayiti (RAMSA), l'Unité de gestion de projets (UGP) du MAST à Port-au-Prince et à la Grand'Anse, la Banque interaméricaine de Développement (BID), le Fonds d'Assistance Economique et Sociale (FAES), le Réseau des Organisations de Producteurs/Productrices Agricoles de la Grand'Anse (ROPAGA) et l'Organisation pour la Promotion de l'Agroforesterie (OPA).

L'équipe tient à remercier les membres du comité de relecture : Cornelia M. Tesliuc (économiste principale, HAWS4), Georgina Marin (spécialiste senior du numérique, WKDPI) et Moses Musantu (spécialiste senior du secteur financier, WKPFI).

Ce rapport a bénéficié du soutien du Programme-cadre Finance for Development (F4D) et l'Initiative G2Px (rattachée au Fonds fiduciaire DPI & Services), tous deux administrés par la Banque mondiale.

F4D est une plateforme de partenariat mondiale visant à mettre en place des systèmes financiers profonds, inclusifs, résilients et efficaces dans les pays à revenu faible et intermédiaire. Pour en savoir plus, rendez-vous sur https://finance4development.org/

L'initiative G2Px apporte des connaissances et une expertise mondiales dans tous les secteurs pour contribuer au programme plus large d'amélioration des paiements de l'État aux particuliers (G2P) grâce à la numérisation afin d'accélérer les résultats de développement essentiels tels que l'inclusion financière et l'autonomisation économique des femmes. Pour en savoir plus, rendez-vous sur https://www.worldbank.org/en/programs/g2px/overview

Les services d'édition, de traduction, de conception et de mise en page du présent rapport ont été assurés par Global Corporate Solutions (GCS), Groupe de la Banque mondiale.

Sigles et acronymes

API	Interface de programmation d'applications
ATM	Distributeur automatique de billets
AVEC	Association villageoise d'épargne et de crédit
B2B	Transaction d'entreprise à entreprise
B2C	Transaction d'entreprise à client
BNC	Banque nationale de crédit
BNDA	Banque nationale de développement agricole
BPH	Banque populaire haïtienne
BRH	Banque de la République d'Haïti (banque centrale)
BUH	Banque de l'Union haïtienne
CARE	Cooperative for Assistance and Relief Everywhere
CCA	Chambre de compensation automatisée
CCIGA	Chambre de commerce et d'industrie de la Grand'Anse
CEC	Caisse/Coopératives d'épargne et de crédit
CGAP	Groupe consultatif d'assistance aux populations pauvres
CINU	Carte d'identification nationale unique
EDH	Électricité d'Haïti
e-KYC	Connaissance du client par voie électronique
FAES	Fonds d'assistance économique et sociale
FCV	Fragilité, conflit et violence
FMI	Fonds monétaire international
FSPE	Fournisseur de services de paiement électronique
G2P	Transaction de l'État à particulier
GAFI	Groupe d'action financière
GPS	Système de positionnement mondial
IMF	Institution de microfinance
IMF-NM	Institution de microfinance non mutualiste
KNFP	Konsèy Nasyonal Finansman Popilè (Conseil national de financement populaire)
KYC	Connaissance du client

LAC	Amérique latine et Caraïbes
LBC/FT	Lutte contre le blanchiment de capitaux/le financement du terrorisme
MAS	Enquête sur l'acceptation des commerçants
MAST	Ministère des Affaires sociales et du Travail
MCI	Ministère du Commerce et de l'Industrie
MEF	Ministère de l'Économie et des Finances
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
MuSo	Mutuelle de solidarité
NINU	Numéro d'identité nationale unique
ONG	Organisation non gouvernementale
ONI	Office national d'identification
ORM	Opérateur de réseau mobile
OTA	Opérateur de transfert d'argent
P2P	Transaction de personne à personne
PAM	Programme alimentaire mondial
PDM	Suivi post-distribution, après versement des allocations
PIB	Produit intérieur brut
PRONAP	Processeur national de paiements
PSARA	Projet de protection sociale adaptative pour une résilience accrue
PSF	Prestataire de services financiers
RAMSA	Rasanbleman Madan Sara d'Ayiti
RBTR	Règlement brut en temps réel
ROPAGA	Réseau des organisations de producteurs/productrices agricoles de la Grand'Anse
RPW	Remittance Prices Worldwide
SIMAST	Système d'information du MAST
SNIF	Stratégie nationale d'inclusion financière
SPI	Système de paiement instantané
SPIH	Système de paiement interbancaire d'Haïti
TIC	Technologies de l'information et des communications
TPM	Suivi effectué par une tierce partie
USAID	Agence des États-Unis pour le développement international
USSD	Données de service supplémentaires non structurées



Résumé analytique

Contexte

Haïti fait face à un paradoxe au cœur de son programme d'inclusion financière numérique. L'adoption de l'argent mobile s'est développée à un rythme remarquable au cours de la dernière décennie, tirée en partie par la numérisation des transferts sociaux de l'État aux particuliers (G2P) et par le volume croissant des envois de fonds de l'étranger, qui ont atteint 4,1 milliards de dollars en 2024[1], soit environ 16,9 % du produit intérieur brut (PIB)[2]. Les données d'enquête issues du programme de transferts monétaires du Projet de protection sociale adaptative pour une résilience accrue (PSARA)[3] indiquent une hausse du taux de détention de comptes financiers formels, qui est passé de 30 à 49 % entre 2022 et 2024, une évolution largement portée par la numérisation des transferts monétaires via des comptes d'argent mobile.

Pourtant, cet essor impressionnant de la détention de comptes ne s'est pas traduit par une utilisation significative des paiements numériques dans la vie économique quotidienne. Le problème fondamental réside dans le fait que l'argent mobile en Haïti fonctionne principalement comme un mécanisme de distribution d'espèces plutôt que comme un moyen d'échange. Les bénéficiaires reçoivent leurs transferts par voie numérique et les convertissent immédiatement en espèces, 89 % des bénéficiaires du projet PSARA retirant l'intégralité de leur allocation à la première occasion. Seuls 11 % d'entre eux déclarent utiliser leur compte d'argent mobile pour effectuer des achats. Ce comportement, communément décrit en anglais sous le terme de *cash out trap* (« piège du retrait d'espèces immédiat »), ne traduit pas une préférence pour les espèces en soi, mais l'absence quasi totale d'un écosystème permettant de dépenser cet argent dématérialisé. Entre 76 et 82 % des bénéficiaires (selon la source de données considérée) signalent qu'aucun commerçant de leur entourage n'accepte les paiements mobiles. La demande de dépenses en argent électronique existe, mais l'offre, elle, n'a pas suivi.

1 Banque mondiale. 2025. « Transferts personnels d'argent, reçus (en dollars courants), Haïti. » Données ouvertes de la Banque mondiale, à partir des données du FMI sur la balance des paiements et des estimations des services de la Banque mondiale. https://data.worldbank.org/indicator/BX.TRF.PWKR.CD.DT?locations=HT.

2 Banque mondiale. 2025. « Transferts personnels d'argent, reçus (en % du PIB), Haïti. » Données ouvertes de la Banque mondiale, à partir des données du FMI sur la balance des paiements et des estimations des services de la Banque mondiale. https://data.worldbank.org/indicator/BX.TRF.PWKR.DT.GD.ZS?locations=HT.

3 En anglais : Adaptive Social Protection for Increased Resilience (ASPIRE) Project.

Ce rapport examine les freins structurels, réglementaires et comportementaux qui entravent l'essor de l'acceptation des paiements numériques par les commerçants en Haïti, en se penchant plus particulièrement sur le département de la Grand'Anse, qui est emblématique des obstacles caractérisant les défis de l'inclusion financière numérique dans les zones rurales et périurbaines du pays. Il s'agit également du principal site de mise en œuvre du projet PSARA. Le rapport s'appuie sur un ensemble robuste de données probantes fondé sur une approche méthodologique mixte, comprenant des enquêtes d'évaluation d'impact longitudinales couvrant près de 11 000 ménages bénéficiaires du projet, des données de suivi par des tiers (TPM), un suivi après distribution (PDM) sur trois cycles de versement des allocations, une enquête quantitative conçue sur mesure auprès de 341 commerçants et 42 entretiens avec des parties prenantes au sein de 17 organisations.

Principaux constats

1. **La détention de comptes a gagné en maturité, mais pas leur usage**. Les comptes restent largement inactifs en dehors des périodes de versement, et l'utilité des porte-monnaie électroniques (ou portefeuilles mobiles) pour les transactions quotidiennes est fortement limitée. L'écosystème financier numérique a gagné en maturité en termes de portée, mais reste sous-développé en profondeur. Les données de l'enquête PSARA[4] montrent que 86 % des transactions sur les comptes d'argent mobile concernent des retraits, 83 % la réception de fonds et 5 % seulement de l'épargne ; les données relatives à des cycles spécifiques de transferts monétaires[5] indiquent que 89 % des bénéficiaires retirent immédiatement l'intégralité de leur solde.

2. **Le principal chaînon manquant se situe du côté des commerçants**. Dans les zones desservant la Grand'Anse, plus de 90 % des commerçants interrogés possédaient un compte d'argent mobile personnel, mais moins de 9 % disposaient d'un compte marchand professionnel. Ce décalage ne traduit pas un désintérêt : 73 % des commerçants ont exprimé le souhait de passer à un compte marchand. L'obstacle est d'ordre administratif. Selon l'interprétation actuelle de la réglementation, les commerçants sont tenus de présenter un justificatif de domicile (généralement une facture d'eau ou d'électricité ou un contrat de bail en bonne et due forme) pour ouvrir un compte marchand. Dans un contexte où 89 % des micro, petites et moyennes entreprises (MPME) opèrent de manière informelle[6] et où les justificatifs de domicile officiels sont largement inaccessibles, cette seule exigence exclut de fait la majeure partie des commerçants. Ainsi, seuls 9 % des commerçants interrogés dans la Grand'Anse disposent d'un justificatif de domicile et 5 % possèdent une licence commerciale valide (patente), ce qui met la plupart des entreprises dans l'incapacité de fournir les documents requis pour ouvrir un compte professionnel.

4 Données de l'enquête finale PSARA 2024.
5 Jeu de données TPM PSARA 2024.
6 FinScope, 2023.

3. **Les structures tarifaires faussent les incitations et érodent la confiance.** Si les frais officiels sur les transactions de personne à personne (P2P) sont relativement faibles pour les transferts de montant élevé, ils peuvent atteindre 2 % sur les transactions de faible valeur (les plus courantes chez les commerçants et les bénéficiaires à bas revenus), ce qui les rend loin d'être négligeables dans la pratique. Au-delà des tarifs officiels, les pratiques abusives des agents de services d'argent mobile érodent encore davantage la crédibilité du système. Ces derniers, qui sont la principale interface entre l'économie des paiements numériques et celle de l'argent liquide, facturent fréquemment des frais de retrait non autorisés, généralement compris entre 300 et 500 gourdes, voire parfois 1 000 gourdes par transaction, soit bien plus que les tarifs officiels. Ces surfacturations informelles touchent de manière disproportionnée les bénéficiaires les plus pauvres, pour qui les coûts de transaction représentent une part non négligeable de la valeur du transfert, et expliquent en partie la préférence rationnelle pour le retrait immédiat de l'intégralité du solde de leur compte. Les données du projet PSARA indiquent que 77 % des bénéficiaires préfèrent disposer d'espèces, et que 29 % doivent rembourser des dettes à des tiers qui n'acceptent pas les paiements numériques. Parallèlement, une commission forfaitaire à effet régressif de 1,50 dollar par transfert international, instaurée par la circulaire n° 98 (2011), pénalise les destinataires de transferts de fonds de faible valeur et décourage le maintien des fonds sous forme numérique.

4. **La fragmentation des infrastructures limite l'exercice d'une concurrence effective et le fonctionnement de l'écosystème.** L'architecture nationale des paiements demeure cloisonnée. L'absence d'une interopérabilité ouverte et accessible entre les opérateurs de services d'argent mobile, en particulier pour les transactions de personne à personne (P2P) et d'entreprise à entreprise (B2B) entre plateformes, limite l'utilité de tout portefeuille électronique et empêche l'émergence d'une économie numérique en circuit fermé. L'accès au processeur national de paiements (PRONAP) demeure réservé aux banques agréées, ce qui exclut les opérateurs de services d'argent mobile et les fintechs de l'infrastructure qui permettrait une véritable interopérabilité. À cela s'ajoutent les graves contraintes en matière d'infrastructures physiques auxquelles est confrontée la Grand'Anse : les pannes de réseau de trois à cinq jours sont fréquentes, seuls 8 % des MPME du département ont accès à une électricité fiable, et l'insécurité liée aux gangs perturbe le transport physique d'espèces, provoquant de fréquentes pénuries de liquidités chez les agents. Les données du projet PSARA révèlent que, parmi les bénéficiaires ayant rencontré des difficultés pour effectuer des retraits, 40 %[7] ont cité le manque de liquidités des agents comme principal obstacle, tandis que 21 % ont déclaré avoir été contraints d'effectuer des retraits partiels en raison de l'insuffisance des fonds chez l'agent.[8]

7 Base de données TPM PSARA 2024.
8 Base de données PDM PSARA 2024.

5. **La sécurité est un facteur clé de l'intérêt des commerçants pour les paiements numériques.** L'étude révèle un ressort comportemental important et sous-exploité : contrairement aux consommateurs, les commerçants n'envisagent pas l'adoption des paiements numériques d'abord sous l'angle de la commodité. Leur principale motivation est la sécurité. La manipulation d'importantes quantités d'espèces dans un environnement peu sûr présente un risque personnel majeur, et les commerçants considèrent largement les paiements électroniques comme un moyen de réduire leur exposition à ce danger. Cet argument de la sécurité, aujourd'hui sous-exploité, constitue par conséquent un point d'entrée prometteur pour les campagnes d'entrée en relation avec les commerçants et les stratégies de communication.

6. **Les femmes sont pénalisées de manière disproportionnée aux deux extrémités de la chaîne de valeur.** Les femmes représentent à la fois les principales bénéficiaires des allocations du projet PSARA et une part importante des commerçants informels, en particulier parmi les *Madan Sara* (nom donné aux femmes commerçantes itinérantes dans les chaînes d'approvisionnement agricoles et alimentaires en Haïti), qui jouent un rôle d'intermédiaire essentiel dans la chaîne de valeur agricole et alimentaire locale. Leur inclusion financière est donc au cœur de l'équation de l'acceptation par les commerçants des paiements électroniques, tant du côté de la demande que de l'offre. Elles se heurtent pourtant à des obstacles cumulés : un plus faible taux de détention de pièces d'identité, une plus grande informalité et une exposition accrue à l'insécurité.

Obstacles réglementaires et contraintes du marché

L'analyse met en évidence plusieurs lacunes interdépendantes qui, collectivement, empêchent le passage de l'accès à l'utilisation :

1. Au moment de la rédaction du présent rapport, le flou réglementaire entourant les obligations de connaissance des clients (KYC) pour les comptes marchands entraînait une application hétérogène d'un opérateur à l'autre et excluait de fait les entreprises informelles dans certaines régions. Le décret de 2023 sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT), bien que nécessaire à la préservation de l'intégrité financière, était parfois interprété d'une manière qui alourdissait excessivement le processus d'intégration des commerçants. Il convient de souligner que les conclusions et recommandations du présent rapport ont alimenté un dialogue constructif sur les politiques publiques avec la Banque de la République d'Haïti (BRH), qui a depuis lors publié la circulaire n° 129-1 (février 2026). Ce texte renforce le cadre de la LBC/FT et apporte des clarifications sur les mesures de vigilance

simplifiées pour les clients à faible risque (y compris des solutions alternatives pour les justificatifs de domicile), afin de faciliter l'ouverture de comptes pour les commerçants jusqu'alors mal desservis. Bien qu'il s'agisse d'une avancée réglementaire majeure, son plein impact dépendra d'une mise en œuvre cohérente par les prestataires de services financiers (PSF).

2. Si la circulaire nº 129-1 représente une avancée majeure vers des mesures de vigilance simplifiées, l'absence d'un cadre KYC pleinement opérationnel, gradué en fonction des risques et adapté au contexte haïtien, continue de priver les régulateurs et les opérateurs d'un cadre proportionné et appliqué de manière cohérente pour la gestion des comptes marchands de faible valeur et à faible risque.

3. La mise en œuvre opérationnelle des récentes réformes juridiques reste limitée, notamment en ce qui concerne le décret de 2025 sur la signature électronique, qui reconnaît formellement la validité juridique des signatures et des documents électroniques et pourrait éliminer la nécessité de fournir des pièces justificatives physiques lors de l'enrôlement d'un client, mais qui n'est pas encore appliqué en pratique par les PSF.

4. La forte concentration du secteur bancaire (où trois institutions contrôlent plus de 80 % des actifs) et l'exclusion des entités non bancaires du PRONAP créent des barrières structurelles à la concurrence, à l'innovation et à l'inclusion financière.

5. La visibilité insuffisante des points d'acceptation marchands signifie que, même lorsque les commerçants sont équipés pour le paiement numérique, les bénéficiaires ignorent où ils peuvent utiliser leurs fonds de paiement électronique, ce qui compromet les effets de réseau nécessaires à la croissance de l'écosystème.

6. Malgré le cadre de protection des consommateurs établi par la circulaire nº 131, il n'existe actuellement aucun mécanisme efficace de surveillance des pratiques de marché pour contrôler et faire respecter les grilles tarifaires officielles au niveau des agents, ce qui laisse les bénéficiaires et les commerçants systématiquement exposés à des surcoûts non autorisés qui érodent considérablement la valeur réelle des transactions numériques.

Recommandations

Le rapport formule un ensemble de recommandations ciblées, articulées autour de trois niveaux d'intervention.

Au niveau de la réglementation et des procédures, la BRH devrait :

- Donner la priorité au développement d'un système de paiement instantané (SPI) en tant que nœud central d'une infrastructure nationale, permettant des transferts interopérables en temps réel entre les banques, les opérateurs de services d'argent mobile et les autres PSF agréés ; le SPI devrait compléter les systèmes existants tels que le Système de paiement interbancaire d'Haïti (SPIH) et le PRONAP en introduisant un niveau dédié aux paiements de détail de faible valeur et de fréquence élevée ;

- Ouvrir l'accès au PRONAP aux entités non bancaires agréées, y compris les opérateurs de services d'argent mobile, afin de permettre une interopérabilité totale ;

- S'appuyer sur la circulaire n° 129-1 pour adopter formellement un cadre de vigilance à l'égard de la clientèle complet, gradué en fonction des risques, autorisant systématiquement des justificatifs de domicile alternatifs (tels que des coordonnées GPS, des photos des locaux professionnels ou des attestations communautaires) pour les comptes marchands de premier niveau, afin d'en garantir l'application uniforme par tous les PSF ;

- Opérationnaliser le décret de 2025 sur la signature électronique afin de permettre un enrôlement entièrement numérique des commerçants ;

- Réviser et réformer la circulaire n° 98 afin d'introduire des frais proportionnels à la valeur sur les transferts internationaux, en remplacement de la tarification forfaitaire régressive actuelle ;

- Instaurer et opérationnaliser une fonction dédiée à la surveillance des pratiques de marché afin de faire respecter la circulaire n° 131 sur la protection des consommateurs de services financiers, prévoyant un suivi actif des pratiques tarifaires des agents et des sanctions à l'encontre des opérateurs dont les agents facturent systématiquement des frais supérieurs aux tarifs officiels ; et

- Mettre à jour la Stratégie nationale d'inclusion financière (SNIF 2014) afin de refléter l'état actuel de l'écosystème et de fixer des objectifs mesurables en matière d'acceptation et d'utilisation des paiements électroniques par les commerçants.



Au niveau du marché et des opérateurs, les opérateurs de services d'argent mobile devraient :

- Déployer leurs réseaux d'agents existants en tant que circuits actifs d'entrée en relation avec les commerçants, en offrant des incitations financières pour les enregistrements réussis, tout en renforçant les systèmes de gestion des risques afin d'atténuer les risques inhérents à ce canal en matière de protection des consommateurs, notamment les comportements abusifs des agents, la facturation de frais non autorisés et les préoccupations relatives à la confidentialité des données ;

- Investir dans une plus grande visibilité des points d'acceptation chez les commerçants grâce à des supports de marque, de la signalétique et des campagnes de communication à l'échelle du marché qui exploitent l'argument de la sécurité, particulièrement porteur auprès des commerçants ;

- Développer des plateformes de paiement B2B permettant aux commerçants de payer leurs fournisseurs par voie numérique, afin de réduire la demande systémique d'argent liquide plus en amont dans la chaîne de valeur ; et

- Concevoir des produits financiers numériques adaptés aux associations villageoises d'épargne et de crédit (AVEC), en s'appuyant sur leur rôle reconnu d'institutions financières communautaires de confiance.

Au niveau des programmes, une intervention ciblée dans la Grand'Anse pourrait permettre de tester deux hypothèses complémentaires, en coordination avec les ministères concernés, les opérateurs de services d'argent mobile et les partenaires de développement. Premièrement, un processus d'enrôlement simplifié (s'appuyant sur l'enregistrement par des agents et des procédures de connaissance du client fondées sur le risque) peut accroître sensiblement le nombre de comptes marchands actifs ; deuxièmement, une campagne de marketing social à forte visibilité, déployée sur les lieux de vente et les points de versement du projet PSARA, peut faire évoluer le comportement des bénéficiaires en les incitant à délaisser le retrait immédiat d'espèces au profit des paiements numériques. Cette intervention pilote permettrait de recueillir des données probantes rigoureuses afin d'orienter le déploiement à grande échelle d'une stratégie nationale pour l'acceptation des paiements numériques par les commerçants.



Contexte et introduction

Peuplé de 11,9 millions d'habitants, Haïti est le pays le plus pauvre de l'hémisphère occidental, où se conjuguent fragilité, conflit et violence (FCV). La détérioration de la gouvernance, la violence enracinée des gangs et l'instabilité économique chronique ont accentué la vulnérabilité, tandis que la récurrence des catastrophes naturelles, la faiblesse des infrastructures et l'accélération des risques climatiques viennent aggraver la situation. L'ensemble de ces facteurs fait d'Haïti l'un des pays de la région les plus exposés aux perturbations et aux chocs environnementaux.

Les populations rurales, les femmes et les personnes handicapées sont confrontées à une exposition accrue aux risques et aux privations. La trajectoire sociopolitique d'Haïti a contribué à un sous-investissement prolongé dans les infrastructures essentielles, telles que l'approvisionnement en eau, l'électricité, les technologies de l'information et de la communication (TIC) et les routes, ce qui accentue la pauvreté chronique et limite les perspectives de croissance inclusive. Consciente que des marchés financiers inclusifs sont essentiels à la réduction de la pauvreté et à la résilience économique, la Banque de la République d'Haïti (BRH) a conduit un programme d'inclusion financière dans le cadre de la Stratégie nationale d'inclusion financière (SNIF) 2014. Une évaluation publiée par la banque centrale en août 2024 (*Stratégie nationale d'inclusion financière - 10 ans après*) a examiné les progrès accomplis depuis le lancement de la stratégie, saluant des avancées significatives en matière de détention de comptes et d'expansion des points de services financiers, tout en mettant en évidence des défis persistants (notamment les disparités régionales et l'exclusion financière).

Malgré les progrès de l'accès aux services financiers numériques, en particulier l'expansion rapide des comptes d'argent mobile, l'*utilisation* effective de ces comptes reste fortement entravée. Une part croissante d'Haïtiens, y compris les bénéficiaires de programmes de protection sociale et les destinataires de transferts de fonds nationaux et internationaux, reçoivent désormais des fonds par voie numérique ; toutefois, dans la pratique, ces fonds sont souvent inutilisables pour les transactions quotidiennes. La faible acceptation des paiements numériques par les commerçants, le manque d'interopérabilité, les contraintes de liquidité et les distorsions tarifaires obligent la plupart des bénéficiaires à retirer immédiatement leurs fonds en espèces, ce qui sape les avantages attendus des paiements numériques en termes d'efficacité, de sécurité et d'inclusion. Cette dynamique pose un défi structurel tant pour la distribution des prestations de protection sociale que pour les remises migratoires, notamment celles provenant de grands pays d'origine comme les États-Unis (qui représentent le plus important couloir de transfert de fonds vers Haïti) et le Canada, où le parcours numérique des transferts d'argent prend fin dès leur réception (les fonds arrivent par voie électronique mais doivent être convertis en espèces pour être d'une quelconque utilité pratique). Dans ce contexte, le présent rapport examine les moyens de rendre l'argent mobile et les paiements numériques *utilisables*, en mettant particulièrement l'accent sur leur utilité dans le cadre des programmes de transferts sociaux monétaires et sur l'élargissement et le renforcement de leur acceptation par les commerçants, afin que les fonds reçus par voie électronique par les ménages puissent circuler dans l'économie locale plutôt que d'être immédiatement convertis en espèces.

Programmes de protection sociale du Groupe de la Banque mondiale en Haïti

Le gouvernement et ses partenaires de développement, notamment la Banque mondiale, ont œuvré à consolider le système de protection sociale et le secteur financier d'Haïti afin de renforcer la résilience. Depuis mars 2021, le ministère des Affaires sociales et du Travail (MAST), en partenariat avec la Banque mondiale et le Programme alimentaire mondial (PAM) des Nations Unies, met en œuvre le programme Klere Chimen[9] (financé par le Projet de protection sociale adaptative pour une résilience accrue [PSARA] de la Banque mondiale, P174111). Ce dispositif de filet social déployé dans le département de la Grand'Anse soutient 22 400 ménages parmi les plus vulnérables (foyers avec enfants de moins de cinq ans, femmes enceintes et personnes handicapées) grâce à des transferts monétaires mensuels et des mesures complémentaires de promotion de la santé, de la nutrition et de l'inclusion financière. Par ailleurs, le projet PSARA finance la mise en place d'un système d'information et d'une plateforme de paiement sur mesure pour le MAST, afin de permettre une distribution efficace et transparente des transferts sociaux. Alors que le projet a pour objectif d'effectuer, dans la mesure du possible, les transferts monétaires de Klere Chimen par des canaux numériques (notamment via des porte-monnaie électroniques), sa mise en œuvre initiale s'est heurtée à des obstacles majeurs, de nombreux bénéficiaires préférant des versements en espèces. Lors du lancement du programme en avril 2022, seuls 3 % des bénéficiaires ont opté pour les paiements numériques, même s'ils disposaient déjà d'un porte-monnaie électronique. Cette faible adoption n'était pas fortuite ; elle traduisait des obstacles structurels touchant à la fois l'offre et la demande au sein de l'écosystème des services financiers numériques. Une étude diagnostique de la Banque mondiale publiée en 2023[10] a documenté ces contraintes, en recensant les obstacles du côté de la demande : une maîtrise limitée du numérique, une faible confiance dans les plateformes de services financiers mobiles, un faible taux d'équipement en téléphones portables et les problèmes liés aux justificatifs d'identité, ce dernier point étant accentué par des exigences de connaissance du client (KYC) restrictives qui excluaient de fait de nombreux usagers à bas revenus des services financiers formels. Du côté de l'offre, l'étude a mis en évidence plusieurs goulots d'étranglement critiques : l'absence de produits conçus pour les usagers à bas revenus ainsi que la faiblesse et la dispersion géographique du réseau d'agents de dépôt et de retrait d'espèces.

9 En créole haïtien, *Klere Chimen* signifie éclairer ou illuminer le chemin.

10 Banque mondiale. 2023. *Constraints to Digital Financial Inclusion of Beneficiaries of PSARA Cash Transfer Program in Haiti - A Demand-Side Analysis and Recommendations*. Social Protection and Jobs Discussion Paper 2306, World Bank Group. https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/099090423102033227

En réponse à ces conclusions, le MAST a fait le choix d'opérer une transition de la distribution d'espèces vers des paiements sur porte-monnaie électronique, mettant ainsi en pratique les principales recommandations du rapport de 2023. Des interventions ciblées, notamment des formations destinées aux bénéficiaires sur les services financiers et les outils de paiement numérique, ainsi que des campagnes d'enregistrement au système d'identification nationale pour les bénéficiaires dépourvus de pièces d'identité, ont permis de lever certains des obstacles majeurs à l'adoption du numérique. Les résultats obtenus sont substantiels : selon les données administratives du programme, la part des bénéficiaires de Klere Chimen recevant des transferts par voie numérique a grimpé de 3 % en 2022 à 76 % en 2026[11]. Sans ces mesures, les bénéficiaires doivent souvent effectuer de longs déplacements, supporter des coûts supplémentaires et s'exposer à des risques d'insécurité accrus pour retirer leurs allocations en personne. Ces mesures ont été complétées par l'appui de la Banque mondiale à la BRH dans le cadre du Projet de renforcement des paiements numériques et des transferts de fonds (P179567), qui vise à développer et à renforcer un environnement propice aux paiements numériques en Haïti.

Un examen plus approfondi révèle que si la numérisation des transferts a déplacé le point d'accès des bénéficiaires aux fonds, pour passer d'un site de distribution physique vers un porte-monnaie électronique, elle ne s'est pas encore traduite par une participation plus large à l'économie numérique. Bien que 76 % des bénéficiaires de Klere Chimen reçoivent leurs allocations par voie électronique, la grande majorité d'entre eux convertissent immédiatement ces fonds en espèces dès leur réception : 89 % des bénéficiaires du projet PSARA retirent l'intégralité de leur allocation dès que possible, et seulement 11 % déclarent utiliser leur compte d'argent mobile pour effectuer directement des achats. Il existe une demande de dépenses numériques parmi les bénéficiaires, mais les conditions nécessaires pour y répondre du côté de l'offre, notamment l'adoption par les commerçants et un écosystème diversifié d'usages numériques, restent très largement sous-développées. Cette distinction entre l'accès aux paiements numériques et leur utilisation active et durable est au centre des enjeux que le présent rapport se propose de traiter.

11 Manigat, Ailo Klara. 2026. *Disclosable Version of the ISR - Adaptive Social Protection for Increased Resilience Project - P174111 - Sequence No: 11*. Washington, DC: World Bank Group. http://documents.worldbank.org/curated/en/099040626091039647.

Objectifs du rapport

Ce rapport examine la praticité de l'argent mobile et des paiements numériques en Haïti, en mettant plus particulièrement l'accent sur l'élargissement et le renforcement de l'utilité des transferts de protection sociale et des envois de fonds par le biais de l'acceptation par les commerçants de ces moyens de paiement. Il vise à :

1. analyser le secteur financier, l'écosystème des services financiers numériques et l'inclusion financière des particuliers et des commerçants dans le pays ;
2. évaluer les principaux obstacles à l'utilisation des paiements numériques par les particuliers en Haïti, en s'appuyant (à titre d'indicateur indirect) sur les comportements d'utilisation de l'argent mobile des bénéficiaires du programme de transferts monétaires Klere Chimen ;
3. analyser les raisons pour lesquelles l'accès à l'argent mobile ne s'est pas traduit par une utilisation significative, ainsi que les contraintes auxquelles se heurte l'acceptation par les commerçants des paiements numériques ;
4. évaluer les incitations et les interventions au niveau de l'écosystème visant à accroître la praticité des paiements numériques en Haïti, en mettant l'accent sur l'élargissement et le renforcement des réseaux d'acceptation des commerçants ; et
5. présenter, en annexe, les grandes lignes d'un plan de mise en œuvre visant à accroître l'acceptation des paiements numériques par les commerçants en Haïti.

Compte tenu de la richesse des informations analysées pour parvenir à ces conclusions, les détails techniques sont présentés dans les annexes.

Méthodologie

Ce rapport s'appuie sur une combinaison exhaustive de données administratives, d'enquêtes quantitatives à grande échelle et de recherches qualitatives et d'études originales auprès des commerçants (menées par les auteurs du rapport) pour évaluer l'usage et la praticité des services financiers numériques en Haïti.

L'analyse est étayée par un ensemble robuste de données probantes reposant sur des méthodes mixtes, associant quatre sources de données quantitatives complémentaires à des données qualitatives approfondies recueillies dans la région de la Grand'Anse :

1. **Les enquêtes initiale (de référence) et finale de l'évaluation d'impact du projet PSARA**, réalisées au cours du second semestre de 2022 (référence) et de 2024 (finale).
2. **Les enquêtes de suivi par des tiers (TPM) du projet PSARA**, qui ont permis de suivre les comportements des bénéficiaires et leur expérience en matière de paiement grâce à une collecte mensuelle de données sur une période de 11 mois entre 2023 et 2024, offrant ainsi une perspective longitudinale à haute fréquence sur la dynamique du programme.

3. **Les enquêtes de suivi post-distribution (PDM) du projet PSARA**, menées sur trois cycles de versement (portant à la fois sur les paiements en espèces et numériques en décembre 2022, février 2023 et février 2024), et dont les résultats sont rassemblés et synthétisés pour la première fois dans ce rapport.

4. **De nouvelles données quantitatives primaires sur les commerçants, recueillies spécifiquement pour cette étude**, consistant en une enquête menée auprès de **341 commerçants** en collaboration avec la Banque mondiale et les opérateurs de réseaux mobiles, avec l'appui de Digicel et d'HaitiPay.

5. **De nouvelles données qualitatives primaires sur les commerçants, recueillies spécifiquement pour cette étude,** consistant en des entretiens semi-directifs menés par le personnel de la Banque mondiale auprès de plus de 23 commerçants, ainsi qu'en des entretiens approfondis avec des parties prenantes clés et des acteurs du secteur, permettant ainsi d'enrichir davantage l'analyse et les recommandations.

Les résultats d'enquêtes présentés dans ce rapport ne sont pas pondérés. Bien que les données primaires utilisées dans ce rapport aient été recueillies dans la Grand'Anse, les conclusions et recommandations issues de l'analyse ne sont pas spécifiques à cette région. Le département de la Grand'Anse a été choisi précisément parce qu'il est représentatif des contraintes structurelles, d'infrastructure et comportementales qui caractérisent les défis de l'inclusion financière numérique dans les zones rurales et périurbaines d'Haïti ; les recommandations d'action publique formulées dans le rapport s'inscrivent par conséquent dans le cadre national.

Cette analyse s'appuie sur des travaux antérieurs de la Banque mondiale, notamment le document de travail de 2023 intitulé *Constraints to Digital Financial Inclusion of Beneficiaries of the PSARA Cash Transfer Program in Haiti: A Demand-Side Analysis and Recommendations* (Social Protection and Jobs Discussion Paper No. 2306[12]), qui a établi la base de données factuelles sur la demande que le présent rapport vient approfondir.

Les méthodologies complètes de ces enquêtes sont présentées à l'annexe 1.

12 World Bank 2023. https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/099090423102033227



Chapitre I : Secteur financier et inclusion financière numérique en Haïti

Il est essentiel de comprendre le paysage financier d'Haïti (ses institutions, ses infrastructures et ses profondes vulnérabilités structurelles) pour déterminer pourquoi les services financiers numériques ont proliféré en termes de portée mais pas d'utilisation. Le secteur financier de détail d'Haïti comprend la banque centrale (Banque de la République d'Haïti, BRH), huit banques commerciales[13], une banque de développement agricole[14], quatre institutions de microfinance (IMF)[15] agréées avec 179 points de service à travers le pays, 74 caisses d'épargne et de crédit (CEC), cinq fournisseurs de services de paiement électronique (FSPE) agréés[16], cinq opérateurs de transfert d'argent (OTA), trois bureaux de change[17] et au moins 10 fintechs. Malgré les coupures de courant persistantes et les perturbations liées à la sécurité (y compris la relocalisation partielle des fonctions de back-office), la plupart des prestataires restent opérationnels, avec toutefois une fiabilité réduite des services dans les zones à haut risque.

Le système bancaire est très concentré[18] : les trois plus grandes banques contrôlent plus de 80 % des actifs du système. Ce niveau de concentration soulève d'importantes préoccupations en matière de concurrence. La domination du marché a un effet dissuasif structurel sur l'innovation et l'extension des services aux populations rurales et à faible revenu qui, du fait de la petite taille des transactions et de coûts de service plus élevés, représentent des clients peu attractifs en l'absence de véritable pression concurrentielle. Les caisses de crédit mutuel demeurent un segment d'importance systémique : elles représentaient environ 18 % du total des actifs du secteur financier à la fin de 2024 et jouent un rôle déterminant dans la couverture géographique et l'accès aux services financiers pour les populations à bas revenus. L'écosystème plus large comprend également des prêteurs informels et un tissu dense de canaux de transfert d'argent, ce qui témoigne de la dépendance des ménages à l'égard des services financiers alternatifs et des envois de fonds de la diaspora.

13 Selon la BRH (BRH. 2024. *Stratégie nationale d'inclusion financière (SNIF) : 10 ans après*), Haïti compte huit banques commerciales agréées : Citibank N.A. (CBNA), Unibank, Sogebank, Banque nationale de crédit (BNC), Capital Bank, Banque de l'Union haïtienne (BUH), Banque populaire haïtienne (BPH) et SOGEBEL. Cependant, à la date de publication du présent rapport, le nombre de banques commerciales actives s'est réduit à sept à la suite de l'annonce par Citibank N.A., le 8 juillet 2024, de la renonciation volontaire à son agrément bancaire en Haïti, invoquant la diminution de l'activité internationale et la baisse de la demande de la clientèle institutionnelle.

14 Banque nationale de développement agricole (BNDA).

15 La BRH distingue deux catégories d'entités de microfinance : a) les institutions de microfinance non mutualistes (IMF-NM), régies par le décret du 25 août 2020, dont quatre sont officiellement agréées par la BRH en juin 2024, et b) les caisses d'épargne et de crédit (CEC), des entités mutualistes régies par la loi de juin 2002, dont 74 sont réglementées.

16 Les FSPE sont des entités non bancaires agréées par la BRH en vertu de la circulaire n° 121 (décembre 2021) pour émettre de la monnaie électronique et fournir des services de paiement mobile en Haïti.

17 BRH 2024.

18 Cette section repose sur les informations de la Consultation de 2024 du FMI au titre de l'article IV (communiqué de presse, rapport des services du FMI et déclaration de l'administrateur pour Haïti) ; la note de crédit de la BRH de mai 2024 ; et sa mise à jour 2024 de la stratégie d'inclusion financière. Les données étaient limitées, les rapports annuels pertinents n'ayant pas été mis à jour depuis 2021/2022.

Selon la BRH, en 2025, les cinq FSPE agréées sont HaitiPay S.A. (LajanCash), Société Nationale Telecom S.A./NATCOM (NatCash), Unigestion Holding S.A. (MonCash), Société Générale Haïtienne de Banque S.A./Sogebank (MAGO) et Kiskeya Technologies Group S.A. (KashPaw). Une fintech apparentée, Mannitoks, fonctionne comme un agrégateur de transactions et propose une solution de portefeuille électronique. D'autres opérateurs de transfert d'argent fournissent également des systèmes de distribution numériques et en espèces.

Les points d'accès aux services physiques sont limités[19], en partie pour des raisons de sécurité, alors que les grands réseaux liés aux opérateurs de télécommunications comptent plus de 37 000 agents directs et indirects[20] (environ 30 000 pour Natcom et 7 000 pour Digicel).

Voir l'annexe 2 pour plus de détails sur la part de marché et les opérations commerciales des institutions non bancaires.

Malgré une certaine profondeur, le secteur financier haïtien est fragile, et la stabilité financière se détériore depuis 2023.[21] Par exemple, les prêts improductifs dans le secteur bancaire ont fortement augmenté (atteignant un taux record de 14,17 % des prêts bruts en juin 2025 avant de redescendre à 8,77 % en décembre 2025), reflétant une détérioration importante mais temporaire du portefeuille dans le contexte de la crise sécuritaire et économique en cours[22]. Dans certaines mutuelles d'épargne et de crédit et IMF non mutualistes, les ratios de prêts improductifs ont considérablement augmenté au-dessus du seuil de 5 % recommandé par les banques centrales : ils ont atteint en moyenne 9,5 % en septembre 2023 et continuent de se détériorer dans le contexte de la crise sécuritaire actuelle.[23] Les écarts de taux d'intérêt (*spread*) se sont creusés jusqu'à atteindre les niveaux les plus élevés de la région (10,95 % pour les opérations libellées en gourdes et 8,83 % pour les opérations en devises à la fin du mois de septembre 2024)[24], comprimant l'accès au crédit et décourageant les emprunts. Le ratio d'intermédiation bancaire est passé de 26,7 % au troisième trimestre à 23,67 % fin septembre 2024[25], puis à 21,18 % en décembre 2025[26], signalant la poursuite du repli

19 Le rapport *BRH SNIF - 10 ans après* (juin 2024) fait état de 2,62 succursales bancaires pour 100 000 adultes en 2020 (un chiffre décrit comme ayant « pratiquement stagné » en raison de la croissance démographique), 63,3 % des agences étant concentrées à Port-au-Prince. Les autres points d'accès formels comprennent 179 points de service de microfinance (IMF), 74 comptoirs de CEC et 288 ATM.

20 Dans le contexte d'Haïti, un agent désigne une personne ou une entreprise autorisée par un prestataire d'argent mobile ou un prestataire de services financiers (PSF) à effectuer des transactions financières de base pour le compte de clients : dépôts, retraits, paiements de factures et virements de personne à personne (P2P). Les agents directs opèrent sous contrat avec le prestataire, tandis que les agents indirects travaillent souvent sous l'égide d'un agent principal (*master*) ou d'un agrégateur et sont susceptibles de disposer d'une trésorerie ou de liquidités plus limitées. Les agents jouent un rôle essentiel dans l'élargissement de l'accès aux services financiers, en particulier dans les zones mal desservies et rurales, mais se heurtent à des contraintes opérationnelles telles que l'insuffisance de liquidités en espèces et les problèmes d'infrastructure.

21 Ces résultats s'inscrivent dans un contexte d'aggravation des tensions macroéconomiques. L'économie haïtienne s'est contractée de 4,2 % en 2024 (sa septième année consécutive de croissance négative), l'inflation restant élevée à environ 26 % en 2024 et entre 28 et 32 % en 2025 (Banque mondiale, 2025).

22 BRH 2024-2025.

23 DGA (Dave Grace & Associates. 2026. *Assistance technique à la BRH : Supervision basée sur les risques des CEC et IMF non mutualistes*. Rapport final, mars 2026

24 BRH. 2024. *Note sur la politique monétaire, 4e trimestre de l'exercice 2023-2024 (juillet-septembre 2024)*. Banque de la République d'Haïti. brh.ht

25 BRH 2024.

26 BRH. 2026. *Rapport Statistiques et Indicateurs financiers – Données trimestrielles du système bancaire, 1er trimestre 2026*. Version provisoire.

des prêts. La demande de crédit du secteur privé reste très faible : en 2023, seulement 14 % des micro, petites et moyennes entreprises (MPME) avaient accès aux services bancaires formels et 13 % à des solutions de crédit informelles[27], la grande majorité restant privée de toute forme de financement externe.

De même, la disponibilité des points d'accès aux services financiers reste fragile et tributaire de la situation sécuritaire. Par exemple, les risques d'insécurité peuvent entraîner la présence irrégulière des agents, des contraintes liées au transport de fonds et des difficultés de gestion des liquidités (notamment les pénuries de billets et de pièces).

1.1 Vue d'ensemble de l'inclusion financière des particuliers en Haïti[28]

Les défis socioéconomiques d'Haïti limitent l'inclusion financière, en particulier en dehors des centres urbains. Alors que la proportion de la population vivant avec moins de 2,15 dollars par jour devrait atteindre 37,6% en 2025[29] (contre 29,2 % en 2012), l'accès aux services financiers formels reste limité. L'infrastructure bancaire traditionnelle est sous-développée, en particulier dans les zones rurales, ce qui entraîne une forte dépendance à l'égard de l'argent liquide, qui est inefficace, risqué et coûteux. La densité des succursales et des distributeurs de billets automatiques (ATM) reste extrêmement faible par rapport aux normes régionales et mondiales. L'enquête 2020 du FMI sur l'accès aux services financiers fait état de 2,6 succursales bancaires pour 100 000 adultes en Haïti (contre 10,2 pour les petits États des Caraïbes et 10,4 dans le monde), tandis que des données d'enquête de 2019 rendent compte de 3,81 guichets automatiques pour 100 000 adultes en Haïti, soit environ 10 fois moins que la moyenne des petits États des Caraïbes (40,28) et la moyenne mondiale (40,26). Ces chiffres soulignent l'ampleur du déficit d'infrastructures financières physiques d'Haïti et la contrainte structurelle qu'il fait peser sur l'inclusion financière.

L'argent mobile est le principal moteur de l'accès aux services financiers. Les données Global Findex montrent que le taux de possession d'un compte est passé de 19 % en 2014 à 32,6 % en 2017, principalement grâce à une augmentation du nombre de titulaires de comptes d'argent mobile, qui est passé de 4 % en 2014 à 14 % en 2017. Dans l'ensemble, ces taux restent toutefois nettement inférieurs à la moyenne de 2017 en Amérique latine et dans les Caraïbes (LAC) (hors pays à revenu élevé). L'enquête FinScope 2018 a révélé que 44 %

27 MEF/BRH. 2023. FinScope MPME Haiti 2023.

28 Note sur la disponibilité des données : Les dernières données nationales disponibles sur l'inclusion financière en Haïti datent du rapport Global Findex 2017. Haïti n'a pas été inclus dans les cycles Findex suivants (2021 et 2024), ce qui crée un déficit notable de données récentes. Dans la mesure du possible, ce chapitre s'appuie sur les dernières données Global Findex disponibles (2017), l'enquête FinScope 2023 auprès des MPME, les données d'enquêtes issues du projet PSARA et les données disponibles de la BRH pour compléter et mettre à jour la base de référence Findex. Les chiffres cités ci-dessus doivent donc être interprétés en tenant compte de cette limitation des données.

29 Banque mondiale. 2025. *Haiti Poverty & Equity Brief*.

des Haïtiens avaient accès à des services financiers formels, dont seulement 11 % avaient recours aux banques et le reste aux institutions non bancaires formelles, principalement des opérateurs de paiement mobile. Parallèlement, 19 % utilisaient des mécanismes informels (en plus, éventuellement, des services formels) et 46 % étaient complètement exclus du secteur financier.

Selon les données de l'Enquête sur la capacité et l'inclusion financières (2017), l'exclusion n'est pas uniformément répartie au sein de la population. Les femmes sont moins susceptibles de détenir un compte formel que les hommes (25,7 % contre 29,2 %), l'écart entre les sexes étant le plus prononcé pour les comptes bancaires (18,5 % contre 24,3 %). Le taux de détention d'un compte est nettement moins élevé dans les zones rurales que dans les zones urbaines (16,7 % contre 37,6 %)[30]. Les habitants des zones rurales et les femmes sont donc plus exposés à l'exclusion et aux privations financières.

L'inclusion financière en Haïti a fait l'objet de recherches et d'évaluations approfondies au cours de la dernière décennie. Les rapports suivants offrent des références utiles : a) le rapport 2017 de la Banque mondiale et de la BRH sur l'inclusion et la capacité financière des adultes en Haïti ; et b) l'enquête 2018 de FinMark Trust et FinScope auprès des consommateurs sur l'inclusion financière.

Les paiements sont les principaux moteurs de l'utilisation des comptes d'argent mobile, les transferts entrants étant limités. Selon Findex 2017, les cas d'utilisation courants comprennent le paiement des factures (6,8 %, tous types confondus), la réception de paiements publics (3,8 %) ou le paiement de factures de services publics (2,4 %). La proportion relativement faible des paiements reçus, y compris les transferts de l'État aux particuliers (G2P) et de personne à personne (P2P), indique que la monnaie électronique n'est pas encore un instrument de paiement conventionnel, bien que son utilisation augmente avec le soutien des donateurs et des programmes nationaux de transferts monétaires. Les dernières données disponibles et représentatives au niveau national sur la possession de comptes d'argent mobile en Haïti datent du rapport Global Findex 2017, qui indiquait que 14 % des adultes haïtiens détenaient un compte de ce type. Haïti n'ayant pas été inclus dans les cycles Findex suivants, le manque de données est considérable. Les données recueillies au niveau du projet PSARA indiquent une pénétration plus élevée parmi les populations ciblées, 49 % des bénéficiaires disposant d'un compte d'argent mobile en 2024 ; ce pourcentage rendant toutefois compte d'une population activement ciblée par les efforts de numérisation financière, il ne peut être extrapolé à la population adulte générale. La plupart des transactions ont lieu sur des téléphones analogiques via le protocole USSD (données de service supplémentaires non structurées). L'écosystème est dominé par deux principaux opérateurs, Digicel et Natcom.

Les femmes se heurtent à des obstacles supplémentaires pour adopter et utiliser les services financiers numériques. Des obstacles tels que le faible taux de possession de téléphones

30 Banque mondiale et BRH. 2019. *Capacité et inclusion financière en Haïti : Résultats d'une enquête portant sur le volet de la demande*.

portables, une culture numérique limitée, les normes sociales limitant la mobilité et le pouvoir de décision, ainsi que les préoccupations en matière de sécurité et de confidentialité, entravent la participation des femmes à l'argent mobile et aux services financiers numériques en général. En outre, la faible culture financière, la confiance limitée dans les institutions et les contraintes infrastructurelles, notamment une alimentation électrique et une connectivité internet peu fiables, réduisent l'efficacité des services financiers numériques et empêchent une adoption plus large et durable par la population.

1.2 Vue d'ensemble de l'inclusion financière des commerçants en Haïti

Le secteur des MPME joue un rôle central dans l'économie haïtienne, notamment parce qu'il emploie une part importante de la main-d'œuvre, mais il est confronté à de nombreuses difficultés. Selon l'étude FinScope sur les MPME[31] publiée en 2023 par la BRH et le ministère de l'Économie, le pays comptait 710 337 MPME en 2023, regroupant 1 122 557 salariés. L'étude a recensé 660 845 propriétaires d'entreprises (dont 89 % d'entrepreneurs individuels). Ces derniers représentent donc environ 10 % de la population adulte du pays[32]. Le rapport estime également que les MPME ont généré un chiffre d'affaires combiné de plus de 3,7 milliards de dollars, même si 60 % des propriétaires de MPME gagnaient moins de 30 000 gourdes par mois (227 dollars), soit l'équivalent de 2 724 dollars par an. Les MPME haïtiennes sont principalement constituées de microentreprises (71 %), suivies des petites entreprises (24 %) et, bien loin derrière, des moyennes entreprises (5 %). Les principales caractéristiques des MPME en Haïti sont présentées dans le Tableau 1, tandis que leur répartition sectorielle est illustrée dans la Figure 1.

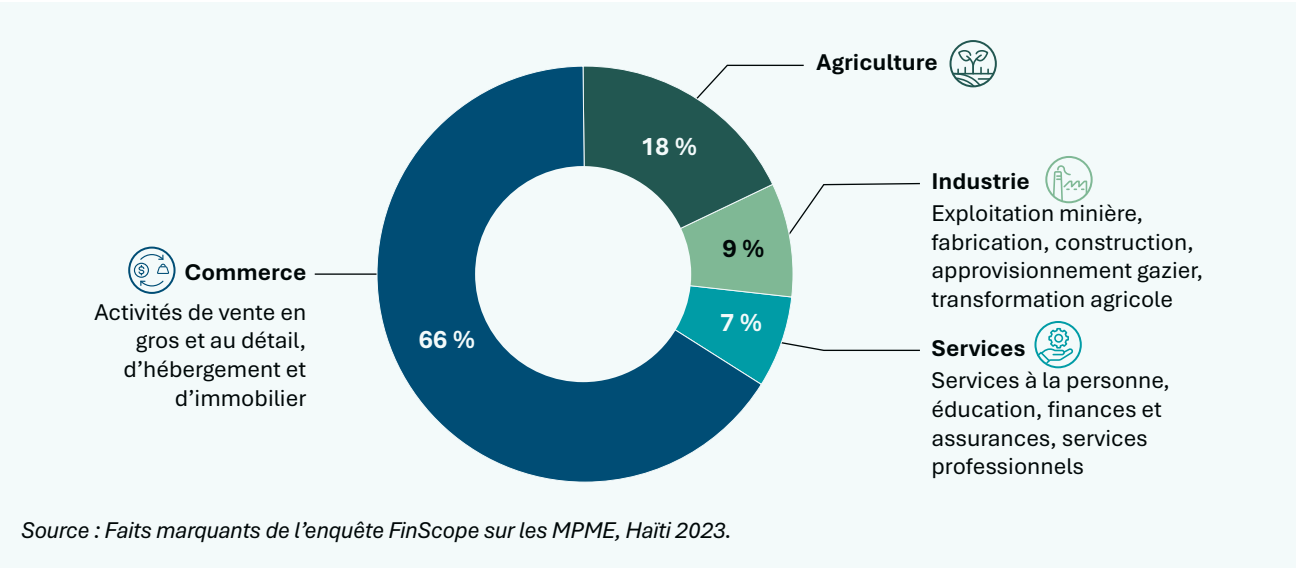
Tableau 1 : Principales caractéristiques du secteur des MPME en Haïti

Catégorie d'entreprise	Chiffre d'affaires annuel (HTG)	Nombre d'employés	Répartition (%)	Nombre d'entreprises
Microentreprise	Moins de 2,5 millions (USD 18 975)	Entre 1 et 5	71	505 405
Petite entreprise	Entre 2,5 et 20 millions	Entre 5 et 20	24	169 771
Moyenne entreprise	Entre 20 millions (USD 151 800) et 50 millions	Entre 20 et 100	5	35 162

Source : Faits marquants de l'enquête FinScope sur les MPME, Haïti 2023.

31 L'étude FinScope 2023 portait sur un échantillon de plus de 5 000 entreprises formelles et informelles en Haïti.
32 Selon l'enquête FinScope 2023 sur les MPME, la population adulte d'Haïti est estimée à 7 millions d'habitants.

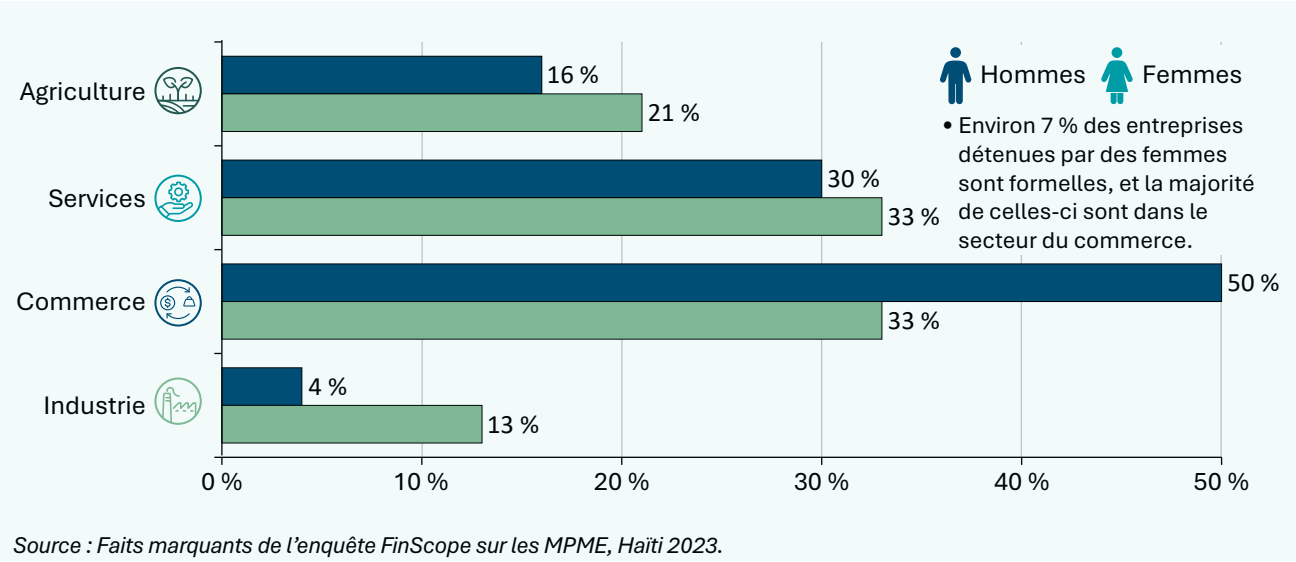
Figure 1 : Répartition sectorielle des MPME haïtiennes



Source : Faits marquants de l'enquête FinScope sur les MPME, Haïti 2023.

Les MPME haïtiennes sont principalement dirigées par des femmes (Figure 2), concentrées dans le secteur du commerce, et situées dans les zones urbaines et dans les régions de l'Artibonite, de l'Ouest et du Sud. Les femmes propriétaires représentent 67 % des MPME en général (et 87 % des microentreprises). Le secteur du commerce concentre 66 % des MPME, suivi de l'agriculture (18 %), de l'industrie (9 %) et des services (7 %). Les départements de l'Artibonite, de l'Ouest et du Sud abritent la plus forte concentration de MPME, suivis par les départements de Grand'Anse et du Nord-Est. Les MPME en Haïti sont principalement situées dans les zones urbaines (65 %).

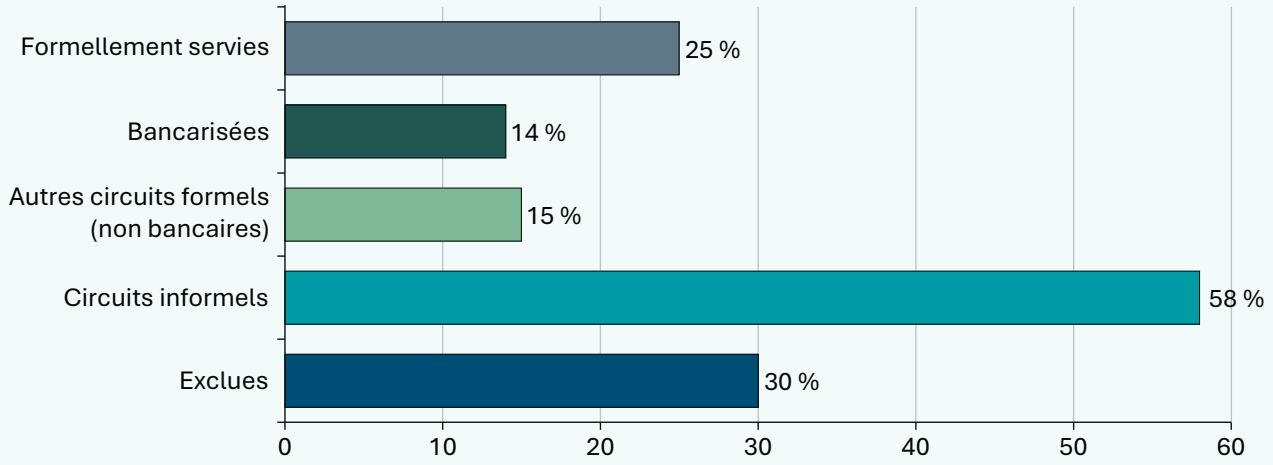
Figure 2 : Représentation des femmes dans les MPME haïtiennes, par secteur



Source : Faits marquants de l'enquête FinScope sur les MPME, Haïti 2023.

Les MPME restent tributaires des espèces et n'ont qu'un recours limité à la finance formelle. L'étude FinScope 2023 a révélé que bien que 11 % des MPME soient officiellement enregistrées, 99 % reçoivent des paiements en espèces, 14 % seulement ont un compte bancaire et 30 % sont exclues de toute forme de services financiers, ce qui témoigne d'un accès limité pour les petites entreprises. La Figure 3 donne un aperçu du degré d'inclusion financière des MPME haïtiennes (certaines entreprises pouvant relever de plusieurs catégories à la fois) :

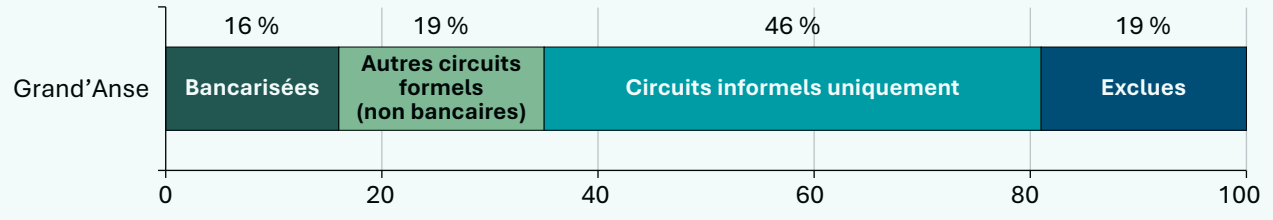
Figure 3 : Niveau général d'inclusion financière, chevauchement et filière d'accès des MPME en Haïti



Source : Faits marquants de l'enquête FinScope sur les MPME, Haïti 2023.

La majorité des MPME en Haïti sont desservies par des services informels. Par exemple, selon l'enquête FinScope 2023, 46 % des MPME de la région de la Grand'Anse reçoivent exclusivement des services informels : associations villageoises d'épargne et de crédit (AVEC), associations d'agriculteurs, prêteurs privés (ou usuriers) ou autres entités non réglementées. Alors que 16 % des MPME ont accès aux banques, 19 % ont accès à d'autres entités financières (non bancaires) réglementées. Dans l'ensemble, 19 % des MPME de la région restent totalement exclues du secteur financier. La Figure 4 donne un aperçu du degré d'inclusion financière des MPME situées dans le département de la Grand'Anse (où se trouvent les bénéficiaires du projet PSARA).

Figure 4 : Inclusion financière dans le département de la Grand'Anse en Haïti



Source : Faits marquants de l'enquête FinScope sur les MPME, Haïti 2023.

1.3
Envois de fonds en Haïti

Haïti est l'un des pays les plus tributaires des envois de fonds au monde (comme le montre la Figure 5). Selon les dernières données disponibles, en 2024, les envois de fonds représentaient 16,9 % du PIB d'Haïti (contre 22,5 % en 2020)[33] et constituaient la principale source de devises[34]. La diaspora haïtienne joue depuis longtemps un rôle central dans le soutien à l'économie et au tissu social du pays. En 2025, le nombre d'Haïtiens vivant à l'étranger équivalait à 16 % de la population du pays[35] et environ 35 % des adultes envoyaient ou recevaient des transferts d'argent (22 % et 17 %, respectivement, indiquent recevoir et envoyer périodiquement des fonds)[36]. En 2025, la majeure partie de la diaspora résidait aux États-Unis, suivis de la République dominicaine et du Canada. En 2025, les États-Unis étaient la principale source d'envois de fonds vers Haïti, représentant près de la moitié de tous les flux entrants. Environ 97 % des envois de fonds proviennent de sept pays : États-Unis, République dominicaine[37] et Canada, principalement, et dans une moindre mesure, Chili, France, Brésil et Bahamas. Les transferts personnels d'argent reçus ont augmenté, passant de 12 % du PIB en 2012 à 22,5 % en 2020, puis à 16,9 % en 2024, pour atteindre un montant estimé à 4,1 milliards de dollars en 2024[38]. Ce montant provenait en grande partie de migrants haïtiens travaillant aux États-Unis[39]. Toutefois, une part importante des envois en provenance de la République dominicaine peut passer par des circuits informels ou non réglementés, ce qui complique la mesure et limite la protection des consommateurs. Selon le Département des affaires économiques et sociales de l'ONU, la diaspora haïtienne est estimée à 2 millions de personnes, contre 1,76 million en 2020[40].

Les envois de fonds représentent une source de revenus vitale et résiliente pour les ménages haïtiens et l'économie en général. La quatrième vague de l'enquête téléphonique à haute fréquence COVID-19 menée en Amérique latine-Caraïbes (LAC) en 2023 indique qu'environ 59 % des Haïtiens ont reçu des envois de fonds nationaux ou internationaux en 2023 (Figure 6). Près de la moitié (48 %) ont déclaré avoir reçu des transferts internationaux au cours des 12 mois précédents, et environ 20 % ont continué à recevoir des envois de fonds nationaux (d'amis ou de membres de la famille en Haïti), dans la continuité des tendances antérieures

33 Banque mondiale. 2025. « Transferts personnels d'argent, reçus (en % du PIB), Haïti. » Les données présentées dans la Figure 5 reflètent les estimations disponibles au moment de la collecte des données, selon lesquelles les envois de fonds représentaient 18,7 % du PIB haïtien en 2024. Depuis lors, les estimations les plus récentes disponibles à la date de publication du présent rapport font état de 16,9 % du PIB pour la même année.

34 https://tradingeconomics.com/haiti/remittance-inflows-to-gdp-percent-wb-data.html

35 Banque mondiale et INURED (Institut interuniversitaire de recherche et de développement). 2026. *Haitian International Migration: Transforming Crisis-Driven Mobility into Development Potential*.

36 Banque mondiale. 2019. *Capacité et inclusion financière en Haïti*. https://documents1.worldbank.org/curated/en/607661578039258981/pdf/Financial-Capability-and-Inclusion-in-Haiti-Result-of-a-Demand-Side-Survey.pdf

37 Toutefois, une part importante des transferts en provenance de la République dominicaine peut passer par des circuits informels ou non réglementés, ce qui complique la mesure et limite la protection des consommateurs.

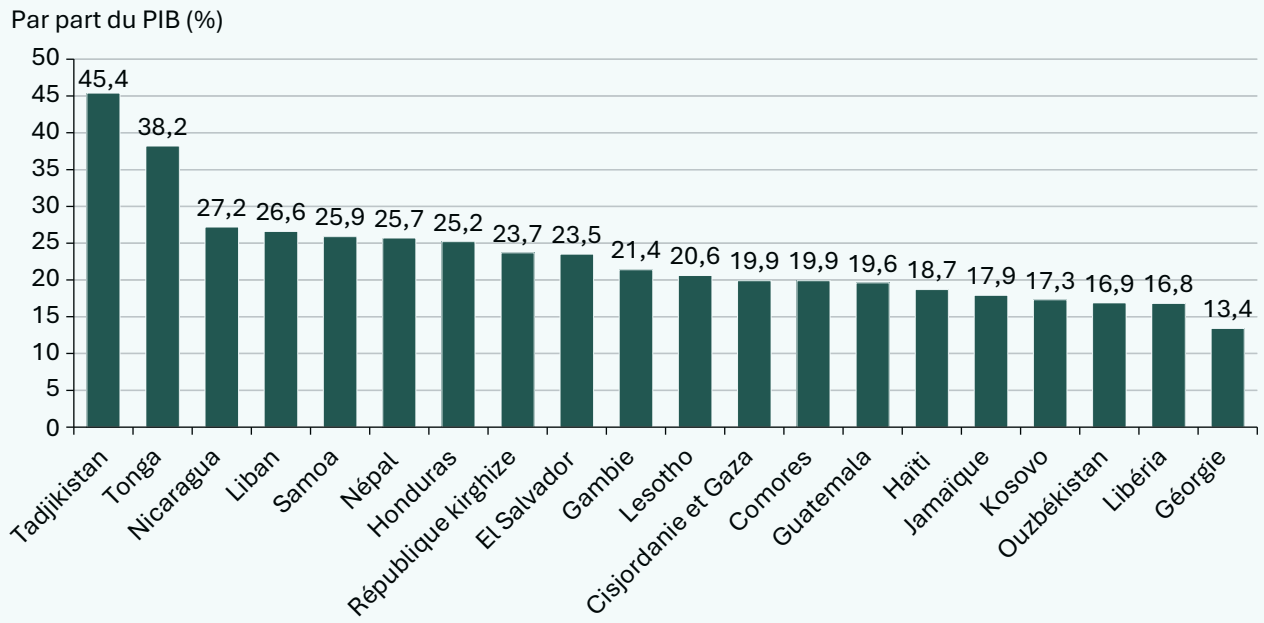
38 Banque mondiale. 2025. « Transferts personnels d'argent, reçus (en % du PIB), Haïti. »

39 BID (Banque interaméricaine de développement). 2025. *Remittances to Latin America and the Caribbean in 2025: Adaptations in a Context of Uncertainty.*

40 DESA (Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies). 2024. *International Migrant Stock 2024*. New York : Organisation des Nations Unies. https://www.un.org/development/desa/pd/content/international-migrant-stock.

à la pandémie. Les envois de fonds représentaient environ 16,9 %[41] du PIB d'Haïti en 2024, ce qui en fait l'une des sources de financement extérieur les plus stables du pays. Ces entrées de fonds contribuent à compenser la baisse des investissements directs étrangers et de l'aide publique au développement, tout en soutenant la consommation des ménages et la réduction de la pauvreté.

Figure 5 : Principaux pays de destination des envois de fonds parmi les économies à revenu faible et intermédiaire, en pourcentage du PIB, 2024



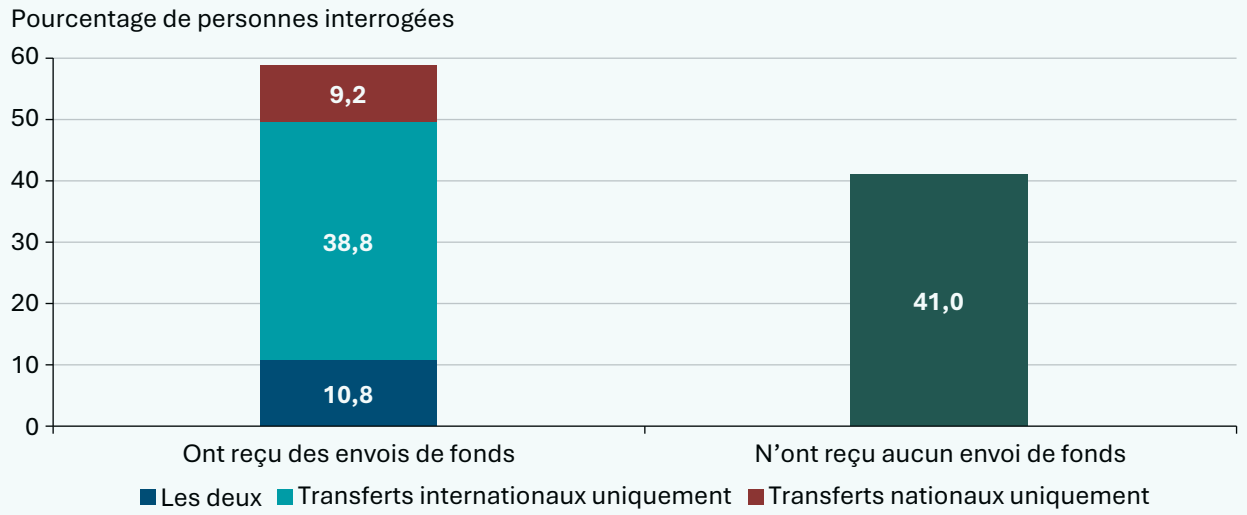
Source : https://blogs.worldbank.org/en/peoplemove/in-2024--remittance-flows-to-low--and-middle-income-countries-ar.

Les envois de fonds vers Haïti ont fait preuve de résilience pendant la COVID-19, atteignant pendant cette période un niveau record d'environ 4 milliards de dollars en 2021. Cependant, cette croissance s'est inversée au cours des années suivantes, les entrées de fonds tombant à 3,8 milliards de dollars en 2022 et 3,75 milliards de dollars en 2023, avant de remonter à 4,1 milliards de dollars en 2024[42], ce qui témoigne à la fois de l'importance cruciale du soutien de la diaspora et de la vulnérabilité des transferts d'argent des migrants aux chocs extérieurs. La crise de la COVID-19 a bouleversé les schémas migratoires, les marchés mondiaux du travail et les revenus des ménages dans les principales destinations de la diaspora. L'enquête téléphonique à haute fréquence COVID-19 dans la région LAC de 2023 a révélé qu'en Haïti seuls 18 % des ménages recevant des transferts d'argent ont reçu des envois plus élevés par rapport aux niveaux d'avant la pandémie, tandis que 17 % n'ont constaté aucun changement.

41 Données ouvertes de la Banque mondiale, 2025, https://data.worldbank.org/indicator/BX.TRF.PWKR.DT.GD.ZS?locations=HT.
42 Données ouvertes de la Banque mondiale, 2025, https://data.worldbank.org/indicator/BX.TRF.PWKR.CD.DT?locations=HT.

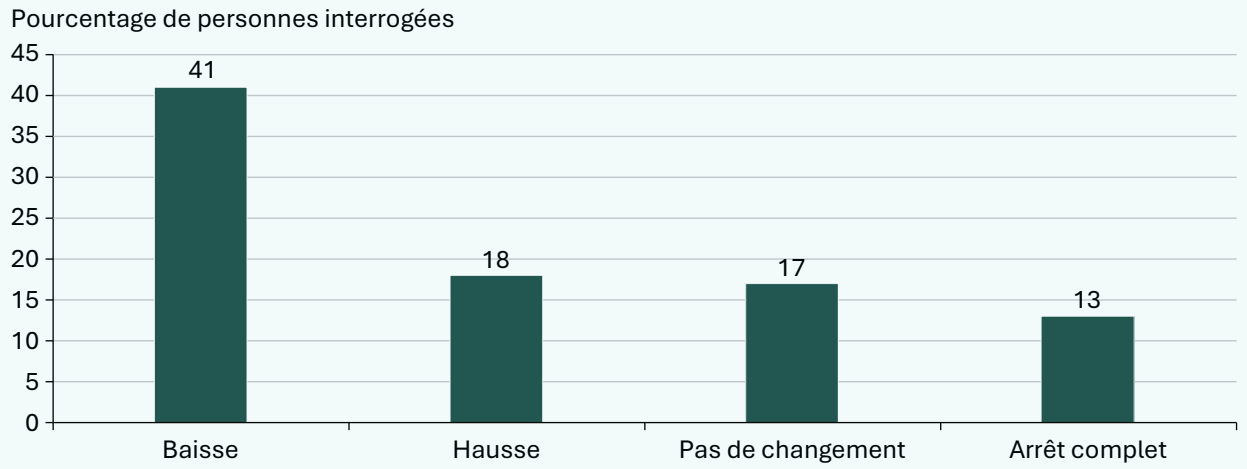
En revanche, comme le montre la Figure 7, 41 % ont indiqué avoir connu une baisse sensible des envois, et 13 % un arrêt complet. Les bénéficiaires de transferts de fonds ont cité la dégradation de la situation financière à l'étranger comme principale raison de cette diminution, 68 % d'entre eux indiquant que les personnes qui leur envoyaient de l'argent connaissaient de plus grandes difficultés économiques. Par ailleurs, 7 % ont fait état d'une difficulté accrue à envoyer les fonds, ce qui traduit à la fois des contraintes réglementaires et la désorganisation du marché.

Figure 6 : Bénéficiaires d'envois de fonds dans la population haïtienne en 2023



Source : Haiti - COVID-19 LAC High Frequency Phone Survey 2023, Wave 4.

Figure 7 : Évolution des envois de fonds internationaux reçus par les Haïtiens



Source : Haiti - COVID-19 LAC High Frequency Phone Survey 2023.

Malgré une tendance mondiale à la baisse des coûts des envois de fonds, Haïti reste l'un des couloirs de transfert les plus chers de la région LAC. Selon la base de données de la Banque mondiale sur les prix des transferts de fonds dans le monde (RPW), le coût de l'envoi de 200 dollars au deuxième trimestre 2023 s'élevait en moyenne à 6,2 % à l'échelle mondiale, soit une légère augmentation par rapport aux 6 % enregistrés au deuxième trimestre 2022[43]. Dans la région LAC, le coût moyen était de 6,1 % au deuxième trimestre 2023, contre 5,6 % à la même période un an plus tôt, l'écart avec la moyenne mondiale se réduisant considérablement par rapport aux années précédentes. Le coût des envois de fonds comprend à la fois les frais de transfert et les marges de change, les frais représentant généralement la part prépondérante du coût total, même si cette proportion varie selon les prestataires et les couloirs de transfert. Bien que les frais de transfert aient diminué ces dernières années, ces gains sont souvent annulés par la hausse des marges de change, en particulier chez les prestataires traditionnels opérant avec des espèces. Le tableau est plus nuancé en ce qui concerne les transferts numériques. Dans le couloir États-Unis–Haïti, les prestataires numériques les plus compétitifs peuvent offrir des coûts aussi bas que 3,16 %, sans marge de change[44], ce qui représente un véritable avantage par rapport au coût d'un transfert d'argent en espèces. Dans le couloir Canada-Haïti, en revanche, les marges de change plus faibles offertes par les prestataires numériques sont partiellement compensées par des frais de service plus élevés, ce qui aboutit finalement à une faible différence de coût globale par rapport aux options en espèces.

Les montants des transferts varient considérablement d'un corridor à l'autre. Les données des maisons de transfert d'argent montrent que les expéditeurs en République dominicaine envoient généralement environ 50 dollars, contre 300 dollars depuis la France. La plupart des transactions se situent entre 100 et 250 dollars, avec un montant courant d'environ 125 dollars par transfert. Compte tenu du taux de chômage élevé et du poids de l'économie informelle parmi les bénéficiaires, ces fonds constituent souvent la principale source de revenus des ménages.

L'écosystème des envois de fonds reste également dominé par l'argent liquide et fragmenté. Malgré l'ampleur des flux, 90 % des envois de fonds en Haïti sont perçus en espèces[45]. Certaines banques et prestataires de services d'argent mobile (souvent par le biais de partenariats) ont introduit des comptes de transaction de base qui prennent en charge les transferts nationaux de personne à personne. Cependant, ces services ne sont pas interopérables, ce qui entrave leur déploiement à grande échelle et leur intégration à l'écosystème. Les destinataires d'envois de fonds, ainsi que les bénéficiaires de transferts monétaires en général, ont tendance à retirer leurs fonds immédiatement plutôt que de les conserver sous forme numérique.

43 Banque mondiale. 2023. *Remittance Prices Worldwide (RPW) Quarterly*. Issue 47, RPW Quarterly Report.

44 Inter-American Dialogue, mystery shopping collected in late March 2024.

45 Ce chiffre est estimé à partir des enquêtes MAS25 (2025) en utilisant le comportement de retrait immédiat des fonds des transferts sociaux comme indicateur indirect, en l'absence de données représentatives au niveau national sur les modalités de paiement des envois de fonds. Il est conforme aux résultats de l'enquête FinScope 2023, qui montrait que 99 % des MPME haïtiennes recevaient des paiements exclusivement en espèces.

1.4 Principales politiques relatives aux paiements numériques et aux envois de fonds

Haïti a lancé une Stratégie nationale d'inclusion financière (SNIF) en 2014, qui a permis de réaliser des progrès notables ; néanmoins, l'environnement juridique, réglementaire et politique n'est pas encore suffisamment favorable aux envois de fonds et aux paiements numériques. Les envois de fonds sont au cœur de l'économie haïtienne et sont assujettis à des règles détaillées régissant la manière dont ces flux sont traités, tarifés et accessibles, ce qui influe sur la capacité des bénéficiaires à utiliser utilement les services financiers numériques.

Les principales politiques sont énumérées ci-dessous :

- La circulaire n° 98 du 20 mai 2011 s'applique aux services de transfert de fonds et aux banques traitant des transactions internationales. Elle établit trois exigences clés :

  i. Tous les transferts internationaux doivent être traités via la plateforme centrale de paiement de la BRH.

  ii. Les banques et les maisons de transfert doivent offrir aux clients une option électronique pour recevoir des fonds.

  iii. Des frais fixes de 1,50 dollar par transfert doivent être appliqués[46].
  Cette structure forfaitaire est de nature régressive (les frais s'élèvent à 1,5 % pour un transfert de 100 dollars, mais à 0,3 % seulement pour un transfert de 500 dollars), ce qui pèse de manière disproportionnée sur les bénéficiaires à faibles revenus pour lesquels les envois de fonds constituent une part vitale du revenu des ménages. Dans un marché où la tarification des transferts évolue vers des modèles à faibles frais fixes, le maintien de frais uniformes sans seuil minimum pénalise les usagers les plus vulnérables[47].

46 Cette commission est payable à la BRH, et son mécanisme de recouvrement varie selon le prestataire de services de transfert de fonds. Pour les transferts entrants, les frais peuvent être ajoutés au coût total pour l'expéditeur ou déduits du montant reçu. Dans les deux cas, les prestataires de services de transfert de fonds sont tenus de verser mensuellement à la BRH la totalité des frais collectés, en fonction des volumes de transactions.

47 Les données recueillies dans différents pays confirment l'impact comportemental des structures tarifaires sur l'utilisation des paiements numériques. Au Ghana, l'introduction d'une taxe électronique de 1,5 % sur les transactions d'argent mobile en mai 2022 a entraîné une réduction de 25 % de l'utilisation de ce service en neuf mois (GSMA. 2023. « The E-Levy Impact in Ghana: Economic Impact Assessment. »). Au Sénégal, bien que 45 % des adultes possèdent un compte d'argent mobile (2021), les paiements marchands restent limités, ce qui montre que l'accès aux porte-monnaie électroniques seul ne se traduit pas par l'utilisation des paiements numériques au niveau des commerçants (CGAP. 2022. « Digital Finance Consumer Risks - Senegal National Study. »). Ces deux cas tendent à indiquer que les structures tarifaires influencent directement (et rapidement) la dynamique des transactions et que la réforme est une condition nécessaire, mais pas suffisante, pour susciter un changement de comportement véritable.

- Il n'existe pas d'interdiction formelle des accords d'exclusivité, bien que les tendances du marché évoluent vers des accords ouverts. La législation haïtienne n'interdit pas explicitement les accords d'exclusivité entre les opérateurs de transfert d'argent internationaux et leurs agents ou sous-agents. Bien que le marché ait récemment évolué vers des partenariats non exclusifs, de nombreux agents proposant désormais plusieurs prestataires, des clauses d'exclusivité existent toujours et peuvent limiter l'accès au marché. Une évolution positive est que de grandes maisons de transfert d'argent, dont PRISM et Western Union, sont désormais intégrées dans les écosystèmes de porte-monnaie mobile. Les envois de fonds peuvent ainsi être versés directement sur des comptes numériques, ce qui augmente la possibilité que les fonds circulent par voie électronique sous forme d'argent électronique plutôt que d'être retirés en espèces.

- La circulaire n° 121 de décembre 2021 a considérablement modernisé l'environnement réglementaire en :

  i. permettant aux entités non bancaires d'émettre de la monnaie électronique directement aux clients ;

  ii. régissant les services de paiement électronique, y compris les cartes, l'argent mobile et les paiements en ligne ;

  iii. autorisant le recours à des agents de distribution ; et

  iv. en exigeant le respect du cadre de lutte contre le blanchiment des capitaux d'Haïti. Ce cadre ouvre des possibilités de participation, de concurrence et d'innovation dans le secteur des fintechs.

- Le décret de 2023 sanctionnant le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et le financement de la prolifération des armes de destruction massive en Haïti définit les exigences en matière de connaissance du client (KYC)[48]. L'article 35 stipule que tous les clients doivent être identifiés, et l'article 36 précise les informations nécessaires et les documents pouvant être utilisés pour la vérification. La circulaire révisée n° 129 publiée en février 2026 apporte des précisions supplémentaires qui facilitent l'interprétation et la mise en œuvre des mesures simplifiées de vigilance pour les clients à faible risque.

48 Avant le décret, le mini-porte-monnaie électronique de Digicel était accessible à des millions de personnes, y compris les plus vulnérables, sans pièce d'identité officielle. Pour réduire au minimum les risques de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme et de financement de la prolifération, il était limité à 10 000 gourdes (75 dollars environ). Lorsque le décret est entré en vigueur, exigeant la présentation d'un document officiel en cours de validité et comportant une photographie pour s'assurer de l'identité d'une personne, Digicel a mis fin au mini-porte-monnaie et a prescrit à tous les clients de se conformer à cette obligation pour accéder à son porte-monnaie standard, limité à 100 000 gourdes (158 dollars environ).

- Au moment de la publication de ce rapport[49], la circulaire n° 129-1 (février 2026) était entrée en vigueur : elle remplace la circulaire n° 129 et régit le cadre de mesures préventives de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT) pour toutes les institutions financières en Haïti, y compris les banques, les coopératives d'épargne et de crédit, les services de transfert d'argent et les fournisseurs de services de paiement électronique. Les principales exigences comprennent la mise en place d'un programme de prévention fondé sur le risque, l'identification des bénéficiaires effectifs, l'exercice d'un devoir de vigilance constante à l'égard de la clientèle, la formation des employés et la désignation d'un officier de conformité. Surtout, la circulaire n° 129-1 clarifie les mesures de vigilance simplifiée pour la clientèle à faible risque (y compris d'autres options de preuve d'adresse telles que des coordonnées GPS, des photographies des locaux ou des attestations communautaires), ce qui constitue une avancée majeure pour permettre aux commerçants informels d'ouvrir des comptes de paiement numériques. Alors que Haïti fait l'objet d'une surveillance renforcée du Groupe d'action financière (GAFI) depuis 2021, et la circulaire n° 129-1 témoigne de l'engagement de la BRH à renforcer son régime de LBC/FT, même si certaines lacunes subsistent dans l'application cohérente d'une approche fondée sur le risque.

- Au moment de la publication de ce rapport, la circulaire n° 131 était entrée en vigueur[50]. Elle établit des normes minimales pour la protection des consommateurs de produits et services financiers, avec pour objectifs explicites d'assurer un traitement équitable, transparent et non discriminatoire à tous les utilisateurs du système financier.

- La circulaire BRH/IMF/2026/3 (publiée le 11 février 2026, entrée en vigueur le 1er avril suivant) établit des exigences minimales de fonds propres pour les IMF, en distinguant deux catégories : i) les sociétés de microfinance, tenues de respecter un ratio minimal de fonds propres réglementaires de 13 %, plus un coussin additionnel de 2,5 % (soit un ratio de 15,5 % au total) ; et ii) les entreprises de microcrédit, tenues de maintenir un ratio minimal de 6 % plus un coussin additionnel de 1 % (soit un ratio de 7 % au total). Les IMF déjà en activité disposent d'un délai d'un an pour se mettre en conformité. Cette circulaire aligne la réglementation haïtienne de la microfinance sur les normes prudentielles internationales et est particulièrement pertinente au regard des conclusions du rapport concernant la formalisation des AVEC et l'expansion des services de microfinance réglementés dans des zones mal desservies telles que la Grand'Anse.

49 La circulaire n° 129-1 est entrée en vigueur le 2 mars 2026, après le début du processus de rédaction du présent rapport. Elle n'était donc pas encore en vigueur au moment où les recherches et la collecte de données pour ce rapport ont été menées.

50 La circulaire n° 131 a été publiée le 6 février 2026 et est entrée en vigueur le 2 mars suivant, après le début du processus de rédaction du présent rapport. Elle n'était donc pas encore en vigueur au moment où les recherches et la collecte de données pour ce rapport ont été menées.

Encadré 1 : Circulaire no 131 : un nouveau cadre de protection financière des consommateurs en Haïti

Publiée par la BRH le 6 février 2026 (et entrée en vigueur le 2 mars 2026), la circulaire nº 131 établit des normes minimales pour un traitement équitable et responsable des consommateurs de produits et services financiers, abrogeant la circulaire nº 109-1 (2019). Elle s'applique à toutes les institutions financières agréées ainsi qu'à leurs agents et sous-agents et s'appuie sur les Principes du G20/OCDE sur la protection financière des consommateurs, ainsi que sur les bonnes pratiques de la Banque mondiale.

Les principales dispositions de la circulaire concernent les droits des consommateurs, la transparence en matière de frais, la conduite des agents[51], les services financiers numériques, le traitement des plaintes, le surendettement et le recouvrement des créances, la protection des données, la protection contre les fraudes et la gestion des erreurs, et les sanctions.

La circulaire ne produira pleinement ses effets que si les éléments suivants sont réunis :

i. mettre en place une fonction dédiée de surveillance des pratiques commerciales au sein de la BRH (comprenant des manuels de surveillance, des protocoles d'inspection et des capacités d'application), qui n'existe pas encore sous une forme structurée ;

ii. renforcer la coordination inter-agences entre la BRH, le régulateur des TIC et les forces de l'ordre pour lutter contre les fraudes, les escroqueries et les violations de la protection des données qui couvrent plusieurs autorités réglementaires compétentes ;

iii. veiller à ce que les mécanismes de plainte soient effectivement accessibles aux usagers à faibles revenus et inexpérimentés sur le plan numérique ; et

iv. clarifier les instructions de la BRH sur la question de savoir si l'obligation d'affichage du barème des frais en vertu de la section 6.2.5 s'étend explicitement aux points de vente d'agents et aux points d'acceptation des paiements marchands, étant donné la responsabilité des prestataires de services financiers concernant la conduite des agents en vertu de l'article 7.14.4. Cela permettrait de s'assurer que les informations sur les frais sont visiblement accessibles aux clients à tous les points d'interaction, y compris dans les zones éloignées et mal desservies où les réseaux d'agents sont le principal canal d'accès.

- La circulaire nº 10 sur la gouvernance des CEC (BRH) impose aux CEC d'adhérer à des pratiques spécifiques de bonne gouvernance. Les principales dispositions comprennent des exigences relatives à la composition du conseil d'administration, aux contrôles internes et aux fonctions d'audit, qui ont un impact direct sur la viabilité de la prestation de services financiers basés sur les coopératives dans les départements ruraux tels que la Grand'Anse, où les CEC jouent un rôle essentiel dans l'intermédiation financière.

51 L'article 7.14.4 prévoit notamment une responsabilité des prestataires de services financiers quant à la conduite de leurs agents et sous-agents de distribution.

- La SNIF (2014) reste le cadre stratégique fondamental du programme d'inclusion financière d'Haïti. L'examen de la *SNIF - 10 ans après* par la BRH (2024) fournit une évaluation actualisée des progrès et des lacunes, soulignant la nécessité d'une ambition politique renouvelée et d'objectifs mesurables en ce qui concerne l'utilisation des paiements numériques et leur acceptation par les commerçants.

Dans l'ensemble, le cadre réglementaire haïtien pour les paiements numériques a considérablement évolué ces dernières années, la BRH jouant un rôle central dans la création d'un environnement favorable, notamment par le biais d'une série de circulaires majeures. Toutefois, l'efficacité de ce cadre dépendra également d'une coordination qui dépasse le seul mandat de la BRH. L'acceptation du numérique chez les commerçants est en effet liée à l'octroi de licences commerciales, qui dépend du ministère du Commerce, à l'identité numérique, placée sous l'égide de l'ONI, aux infrastructures de télécommunications, qui concernent la CONATEL[52], et à l'application de la loi en matière de fraude et de protection des données, chacun de ces domaines relevant d'autorités réglementaires distinctes. En l'absence d'une coordination structurée entre ces institutions, les progrès en matière de réglementation dans un domaine risquent d'être compromis par des lacunes persistantes dans un autre, ce qui limite la cohérence et la portée de l'écosystème des paiements numériques en Haïti.

1.5 Principales infrastructures pour les paiements numériques et les envois de fonds

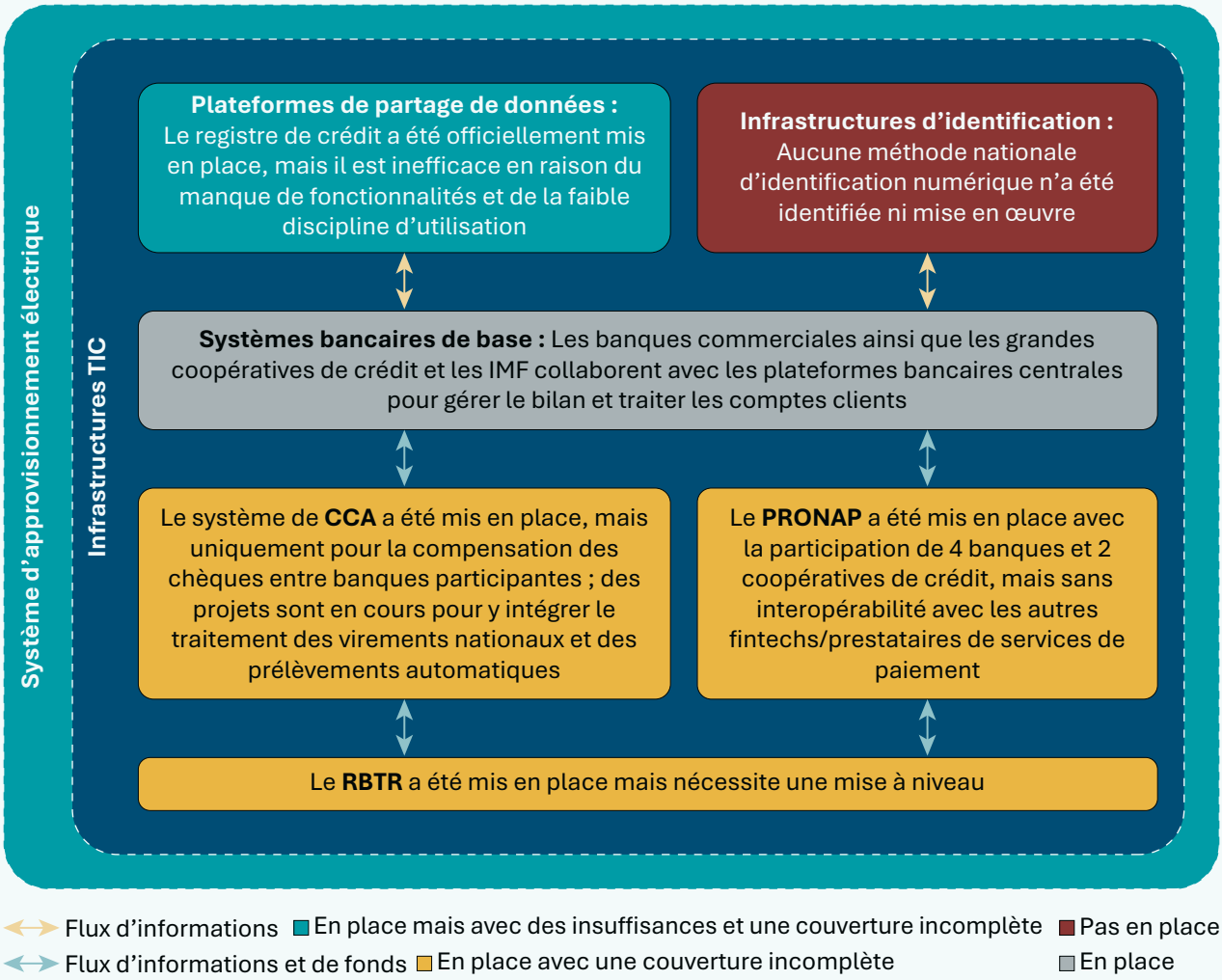
L'infrastructure de paiement d'Haïti repose sur deux éléments centraux : le Système de paiement interbancaire d'Haïti (SPIH), qui fournit à la fois des services de règlement brut en temps réel (RBTR) et de chambre de compensation automatisée (CCA), et le Processeur national de paiements (PRONAP) (Figure 8). Tous deux sont gérés par la BRH[53].

La participation directe au RBTR est limitée aux banques commerciales et à un petit nombre de mutuelles d'épargne et de crédit et d'IMF. La plateforme RBTR, fournie par Montran en 2008, est en cours de mise à niveau pour ajouter des capacités telles que les paiements en bloc et pour augmenter le débit et la vitesse de règlement. Le système de compensation automatisée d'Haïti facilite les virements électroniques entre les comptes des banques commerciales, ce qui permet aux entreprises et aux particuliers d'effectuer des transactions sécurisées dans les 24 heures.

52 Le Conseil national des télécommunications (CONATEL) est l'organisme public officiel et l'organe de réglementation des télécommunications en Haïti.

53 Ces services sont hébergés dans deux centres de données, l'un situé au siège de la BRH et l'autre sur un site de sauvegarde séparé pour assurer la continuité opérationnelle.

Figure 8 : Aperçu de l'infrastructure financière d'Haïti



Source : Analyse de la Banque mondiale.

Le PRONAP (créé en 2015) fonctionne sur la plateforme Postilion d'ACI Worldwide. Il relie actuellement quatre banques commerciales : Unibank, Sogebank, BNC et Capital Bank, BUH étant en cours d'intégration. Deux coopératives de crédit émettrices de cartes sont également connectées à la plateforme. Le PRONAP facilite les transactions nationales par carte de débit aux guichets automatiques et aux points de vente et prend en charge les transactions par carte de crédit qui sont autorisées, compensées et réglées via les réseaux VISA et Mastercard. HaïtiPay participe indirectement à travers son partenariat avec la BNC (le partenaire bancaire de son porte-monnaie électronique LajanCash). Aucun autre

prestataire de services de paiement, fintech ou opérateur de paiement mobile ne participe actuellement au PRONAP, ce qui limite l'interopérabilité dans l'ensemble du secteur[54].

Le PRONAP a connu d'importants dysfonctionnements techniques en juin 2023, perturbant à la fois le commutateur national de paiement par carte et le SPIH. Si la BRH a indiqué que des mesures correctives étaient en cours, le retour complet de la plateforme à un fonctionnement normal n'a pas été confirmé publiquement. Il est à noter que l'interopérabilité des ATM et des cartes de débit entre les banques participantes a continué de fonctionner (les titulaires de cartes peuvent utiliser des cartes émises par une banque sur le réseau de distributeurs automatiques de billets d'une autre banque participante), un modèle que la BRH cherche activement à reproduire pour les paiements mobiles. En juin 2024, Haïti comptait 288 ATM et 5 678 points d'accès aux services dans tout le pays[55], contre 53 ATM et 695 points de service de transfert en 2011. Malgré cette progression considérable, la densité des terminaux reste parmi les plus faibles de la région.

Bien que les réseaux de porte-monnaie mobile en Haïti ne soient pas totalement interopérables, il existe un certain degré de connectivité, notamment entre Digicel et Sogebank, et entre HaitiPay et huit institutions financières. En outre, certaines IMF et coopératives de crédit font office de « super-agents », principalement pour injecter des liquidités dans les réseaux d'agents. Ces relations avec les agents sont généralement non exclusives, ce qui permet aux prestataires d'étendre leur portée à divers segments de la population.

La BRH a identifié le développement d'un système national de paiement instantané (SPI) comme une priorité stratégique, envisageant une plateforme qui nécessiterait l'interconnexion de tous les acteurs (banques, FSPE et fintechs) via une plateforme unique réglementée, permettant des transferts en temps réel dans l'ensemble de l'écosystème. Plutôt que de s'appuyer sur des accords bilatéraux entre prestataires, qui sont considérés comme insuffisants pour assurer le niveau de surveillance réglementaire et de coordination systémique requis pour un écosystème de paiements numériques pleinement inclusif, ce modèle de SPI est conçu pour permettre à l'argent numérique de circuler dans toute l'économie sans revenir aux espèces. La BRH compare les modèles internationaux (tels que Pix au Brésil et le SPI du Ghana) afin d'identifier une approche adaptée au contexte haïtien. Un comité de pilotage du projet de numérisation des paiements est en place et opérationnel, et la BRH a indiqué que les travaux préparatoires pour l'acquisition du SPI étaient en cours ; au moment de la rédaction du présent rapport, toutefois, aucun appel d'offres public n'avait encore été publié. Est également mené, comme mesure complémentaire, un projet de portabilité des numéros de téléphone avec les opérateurs de téléphonie mobile, afin de faciliter les virements de porte-monnaie à porte-monnaie entre prestataires. La BRH évalue également la faisabilité technique de solutions de paiement hors ligne (permettant de traiter et de rapprocher les transactions sans connexion internet en temps réel), de manière à remédier aux pannes de connexion qui peuvent durer de trois à cinq jours dans des départements comme la Grand'Anse.

54 Ces deux réseaux de porte-monnaie mobile ne sont toujours pas interopérables. Ce manque d'interopérabilité et de connectivité dans le cadre de la plateforme constitue un obstacle important à l'adoption et au déploiement à grande échelle des services financiers numériques en Haïti.

55 BRH 2024, *SNIF - 10 ans plus tard*.

En ce qui concerne l'identification numérique, l'Office national d'identification (ONI) a fait des progrès considérables dans le déploiement de la carte d'identification nationale unique (CINU) auprès de la population adulte. La nouvelle version électronique de la carte a été achetée en 2018, et le processus de délivrance a commencé en 2019, et environ 6,5 millions de personnes ont été inscrites au registre d'identification entre 2019 et 2025. On estime que le nombre d'adultes vivants possédant une CINU se situe maintenant entre 4,4 millions[56] et 4,7 millions[57], ce qui représente environ 67 % de la population adulte (une amélioration significative par rapport aux années précédentes). Néanmoins, un adulte sur trois, soit environ 2,5 à 3 millions de personnes, n'a toujours pas de CINU valide. Des problèmes logistiques freinent en outre le processus : en mai 2025, environ 656 000 cartes (environ 11 % du total des cartes produites) n'avaient toujours pas été délivrées, en grande partie parce que l'impression des cartes est centralisée à Port-au-Prince[58]. Il convient de souligner que la CINU est l'unique pièce admise pour voter ; le déficit de couverture représente donc un enjeu qui va bien au-delà de l'identification et concerne la participation civique elle-même. En décembre 2025, le Conseil des ministres a adopté un décret visant à moderniser le système d'état civil haïtien, exigeant que tous les enfants reçoivent un certificat de naissance et un numéro d'identité nationale unique (NINU) à la naissance, ce qui constitue une étape importante vers l'identification universelle. Bien que l'ONI dispose d'un portail de vérification numérique (plateforme DELIDOC) qui permet la validation en ligne des justificatifs d'identité, ses capacités restent largement sous-utilisées et il n'existe actuellement aucune interface de programmation d'application (API) largement accessible pour la validation des justificatifs en temps réel par les prestataires de services financiers. Par conséquent, même lorsqu'un commerçant détient une CINU valide, la vérification automatisée de l'identité numérique lors de son enrôlement n'est pas encore possible dans la pratique.

56 USAID, 2023.
57 Banque mondiale. 2026. *ID4D Diagnostic for Haiti* (à paraître)
58 Banque mondiale, 2026.


Kotis
Doli
VINAIGRE - VINEGAR
Vinaigre Bi Meune !
Boules Miel
Netto
boules choco
Oléor
CERELAC
Weebi
700F
Pour des Fêtes
Arla
DANO

Chapitre II : Comportements en matière de paiement numérique : les données du programme Klere Chimen

Entre 2022 et 2024, le programme Klere Chimen, financé par le projet PSARA, est parvenu à faire passer une grande partie des transferts monétaires distribués traditionnellement en personne et en espèces à des versements sur des porte-monnaie électroniques. Une transition qui prouve une fois de plus qu'une inclusion financière numérique rapide est possible lorsque les programmes de transferts monétaires sont liés à des comptes numériques. L'adoption des paiements numériques parmi les bénéficiaires du programme Klere Chimen a connu un essor remarquable : ils étaient moins de 5 % à recevoir leurs allocations par voie électronique au lancement du programme, contre 76 % en mars 2026.

Le programme propose également un ensemble structuré de mesures d'accompagnement destinées à compléter ses transferts monétaires mensuels sans conditions aux ménages vulnérables et à lever les obstacles comportementaux et informationnels qui limitent l'impact du seul soutien au revenu. Ces mesures sont organisées en deux volets : la santé et la nutrition, et l'inclusion financière.

S'agissant de l'inclusion financière, les mesures s'articulent autour de deux piliers fondamentaux. Le premier est la formation des bénéficiaires à l'inclusion financière, dispensée à travers un programme de six modules couvrant l'éducation financière et les pratiques de paiement numérique. Les sessions sont dispensées toutes les six semaines pendant un an selon des modalités communautaires. Elles ont été conçues pour aller à la rencontre des bénéficiaires dans des cadres familiers et accessibles et pour permettre des apprentissages progressifs et la consolidation des acquis au fil du temps. Le deuxième pilier porte sur le renforcement et la multiplication des AVEC, qui sont solidement ancrées dans le tissu communautaire en Haïti et constituent le principal vecteur de la promotion de l'épargne, du crédit et, plus largement, de la résilience financière au sein des bénéficiaires. Grâce à des séances de formation de groupe et au soutien des AVEC, le programme Klere Chimen promeut activement l'utilisation de la monnaie électronique auprès des bénéficiaires, en les dotant des connaissances et des compétences pratiques nécessaires pour maîtriser les services financiers numériques. En 2024, 12 500 personnes, dont 60 % de femmes, avaient participé à des séances de formation en groupe. De plus, 180 AVEC avaient reçu un soutien dans la région de la Grand'Anse, regroupant au total 5 245 membres, dont 72 % de femmes.

Malgré ce succès, les données du projet PSARA montrent que si la plupart des bénéficiaires reçoivent des paiements numériques, la majorité d'entre eux retirent l'argent des allocations immédiatement après l'avoir reçu. Ce comportement ne relève pas principalement d'une préférence du côté de la demande ; il s'agit d'une réaction rationnelle face à un écosystème haïtien dans lequel l'argent numérique ne peut pas être facilement dépensé pour répondre aux besoins quotidiens.

Ce chapitre analyse les comportements de paiement numérique dans la population haïtienne en situation de vulnérabilité socio-économique. Il exploite les données du projet PSARA, utilisées comme indicateur indirect pour cerner l'usage de l'argent numérique et les contraintes déterminantes qui expliquent les préférences des adultes haïtiens pour le retrait d'espèces.

Pour ce faire, l'analyse présentée dans ce chapitre s'appuie sur quatre principales sources de données quantitatives et qualitatives, les méthodologies étant détaillées à **l'annexe 1** :

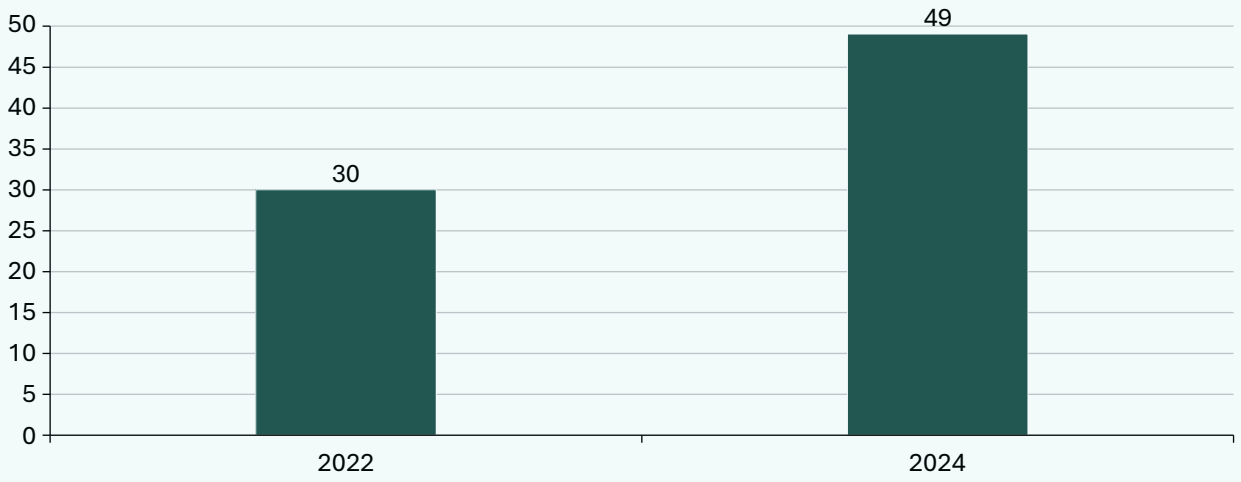
- Enquêtes initiale (de référence) et finale de l'évaluation d'impact du projet PSARA (2022, 2024)[59] ;
- Enquêtes de suivi par des tiers (TPM) (2023-2024) ;
- Enquêtes de suivi post-distribution (PDM) des transferts monétaires (2023-2024) ;
- Entretiens qualitatifs (2024).

2.1 Accès des bénéficiaires aux services financiers numériques

Entre 2022 et 2024, l'inclusion financière des bénéficiaires des transferts monétaires de Klere Chimen s'est considérablement améliorée. En 2022, avant le passage du programme aux transactions numériques, seuls 30 % des bénéficiaires interrogés (femmes) possédaient un compte dans une institution financière (Figure 9). Parmi eux, 13 % détenaient un compte dans une banque, une IMF ou une coopérative de crédit. La majorité (87 %) avaient un compte d'argent mobile. En revanche, la participation aux comptes dans une AVEC était plus modérée, à 28 %.

59 Les données d'enquête ont été recueillies au niveau des ménages et des individus, tous les membres des ménages répondant aux questions démographiques et les chefs de ménage fournissant des informations sur l'accès aux services financiers et leur utilisation. Toutes les femmes de chaque ménage ont répondu à un questionnaire spécial sur l'inclusion financière. Pour éviter les doublons, les femmes chefs de ménage n'ont répondu qu'une seule fois aux sections pertinentes. L'analyse des données a regroupé toutes les réponses des bénéficiaires sans faire de distinction entre plusieurs répondants d'un même ménage. Étant donné que le programme Klere Chimen met l'accent sur les femmes, la plupart des chiffres et des comparaisons entre l'enquête initiale (de référence) et finale se concentrent sur les femmes interrogées.

Figure 9 : Taux de détention d'un compte auprès d'une institution financière



Source : Données des enquêtes initiale (2022) et finale (2024) de l'évaluation d'impact du projet PSARA.

En 2024, le taux de détention d'un compte chez les bénéficiaires était passé de 30 à 49 % (figure 9). Parmi ces 49 %, la grande majorité des bénéficiaires (97 %) a cité MonCash comme leur institution financière[60]. En revanche, le taux de détention d'un compte bancaire traditionnel avait chuté, pour s'établir à moins de 1 %, ce qui témoigne d'une évolution vers l'argent mobile comme principal service financier formel. L'enquête fait état d'un écart notable entre les sexes dans l'utilisation de l'argent mobile en 2024, avec un taux de 72 % chez les hommes interrogés, contre 48 % chez les femmes.

Obstacles à la détention d'un compte chez les personnes interrogées

L'analyse des ensembles de données des enquêtes initiale (2022) et finale (2024) de l'évaluation d'impact révèle une réduction notable des contraintes d'accès aux comptes mobiles, en particulier chez les bénéficiaires du projet PSARA[61]. Néanmoins, le manque d'accès à un téléphone mobile reste un obstacle important à la détention d'un compte, quel que soit le type d'institution financière. Les personnes interrogées ont systématiquement désigné l'absence de téléphone portable comme un obstacle majeur à la détention d'un compte auprès d'une institution financière formelle, notamment un compte d'argent mobile,

60 MonCash est le distributeur exclusif de transferts monétaires mobiles/numériques dans le cadre du programme Klere Chimen. Moins de 1 % ont indiqué avoir un compte dans une banque commerciale, tandis que moins de 2 % ont déclaré détenir des comptes financiers auprès d'autres types d'institutions, telles que les coopératives/mutuelles de crédit, les institutions de microcrédit, NatCash ou LajanCash.

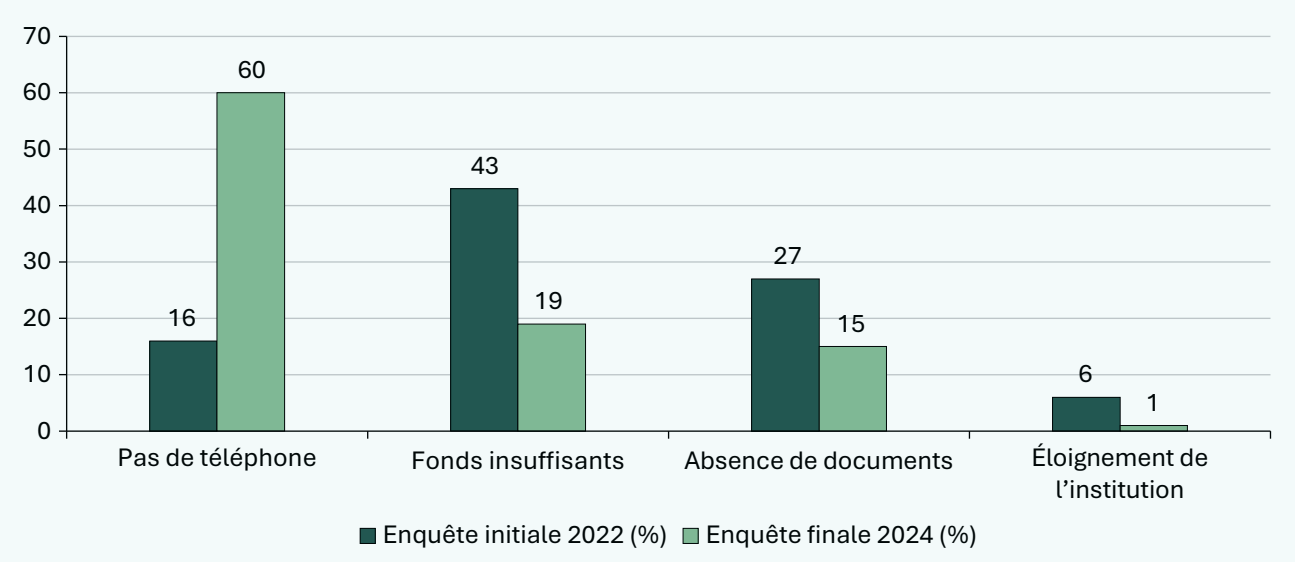
61 Les enquêtes initiale (de référence) et finale ont interrogé les bénéficiaires du projet PSARA et des ménages comparables non inscrits au programme Klere Chimen (groupe témoin).

et comme l'une des principales raisons de la non-détention d'un compte. Cet obstacle a gagné en importance alors que les paiements numériques sont devenus le canal prédominant pour les transferts monétaires de Klere Chimen, et que les comptes d'argent mobile constituent de plus en plus un mécanisme clé pour faire progresser l'inclusion financière.

L'enquête de référence de 2022 a identifié plusieurs facteurs limitant la détention d'un compte. À l'époque, comme l'illustre la Figure 10, 16 % des personnes interrogées citaient l'absence de téléphone comme la raison pour laquelle elles ne possédaient pas de compte auprès d'une institution financière. D'autres contraintes étaient plus marquées : l'insuffisance de fonds (43 %), l'absence des documents exigés (27 %), l'éloignement des institutions financières (6 %) et le manque d'intérêt pour l'ouverture d'un compte formel (4 %).

En 2024, l'échelle des obstacles avait changé. En particulier, la proportion de personnes interrogées citant l'absence de téléphone portable comme principale raison de la non-détention d'un compte de services financiers (y compris un compte d'argent mobile) a fortement augmenté pour atteindre 60 %, contre 16 % en 2022 (figure 10). On aurait pu s'attendre à ce que cet obstacle s'atténue pour les bénéficiaires, puisque le programme Klere Chimen distribue des cartes SIM afin de permettre l'ouverture de comptes d'argent mobile et la réception des prestations. Pourtant, il semble que les personnes interrogées fassent une distinction entre le fait de posséder une carte SIM et celui de posséder un téléphone portable, ce dernier demeurant perçu comme un frein.

Figure 10 : Obstacles à la détention d'un compte



Source : Données des enquêtes initiale (2022) et finale (2024) du projet PSARA.

Si le frein lié à l'absence de téléphone s'est accentué, d'autres freins importants ont évolué. La proportion de personnes interrogées citant l'insuffisance de fonds comme obstacle a considérablement diminué, passant de 43 % dans l'enquête de référence à 19 % dans l'enquête finale, ce qui reflète probablement l'impact positif du programme de transferts monétaires Klere Chimen. L'absence de documents exigés reste un problème, même si le pourcentage de personnes interrogées citant cet obstacle est passé de 28 à 15 %. Ce problème a été exacerbé par les nouvelles réglementations introduites en décembre 2022, qui ont renforcé les exigences en matière de connaissance du client et imposé une carte nationale d'identité ou une pièce équivalente pour l'ouverture d'un nouveau compte d'argent mobile, excluant potentiellement les segments vulnérables de la population qui ne disposent pas de tels documents. Dans le même temps, les données révèlent l'existence de bases encourageantes pour l'inclusion financière numérique : 71 % des personnes interrogées ont déclaré savoir lire, ce qui indique des niveaux relativement élevés d'alphabétisation qui pourraient favoriser une utilisation plus large des services financiers numériques.

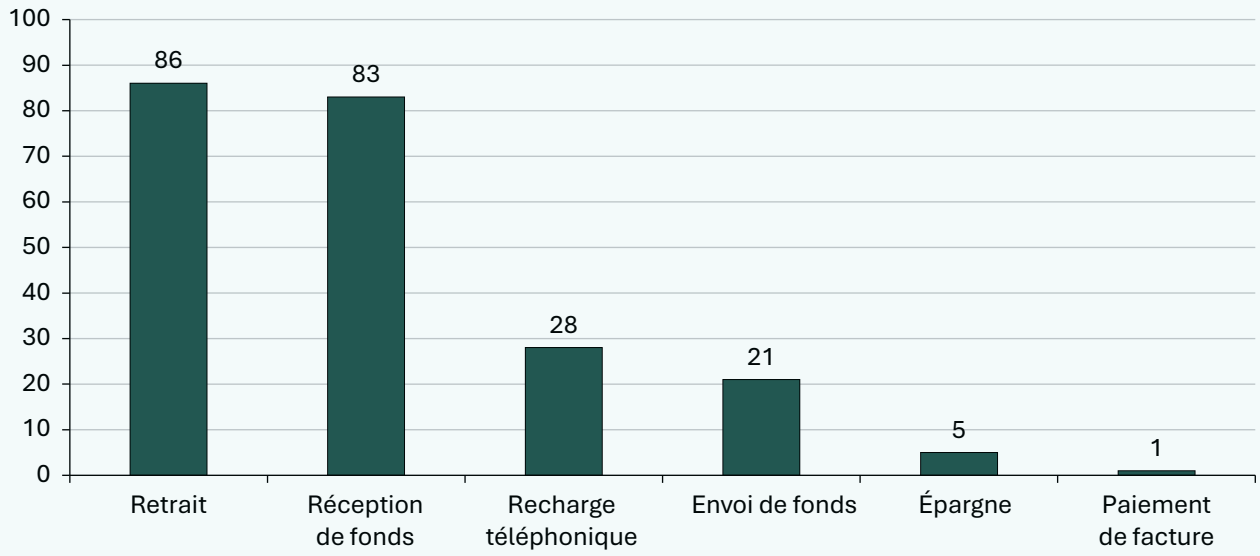
2.2 Utilisation des services financiers numériques par les bénéficiaires de transferts monétaires

L'utilisation par les bénéficiaires reste limitée

Au niveau des ménages, l'enquête de référence et l'enquête finale révèlent que l'utilisation de l'argent mobile chez les bénéficiaires est restée concentrée autour des transactions de base : principalement les retraits et les dépôts. Selon l'enquête initiale (de référence) du projet PSARA de 2022, 66 % des personnes interrogées ont utilisé leur compte d'argent mobile pour des retraits en espèces et 59 % pour recevoir des fonds, tandis que 38 % ont eu recours à des virements de personne à personne. La participation à d'autres opérations financières, telles que l'épargne (10 %) et le paiement de factures (négligeable), était limitée, ce qui montre que les bénéficiaires n'utilisaient pas pleinement les capacités plus larges des services financiers numériques.

Ces tendances persistent dans l'enquête finale : les retraits et dépôts restent les activités les plus courantes, cités par 86 % et 83 % des personnes interrogées, respectivement (Figure 11). Si l'envoi d'argent a reculé à 21 %, un changement notable a été l'essor des services de recharge mobile, utilisés par 28 % des personnes interrogées. Malgré ces changements, l'épargne via les comptes d'argent mobile est restée faible à 5 % (figure 11). La comparaison entre les données initiales et finales reflète à la fois la continuité des usages de base et une diversification modeste, même si globalement le potentiel des services financiers numériques est encore sous-utilisé.

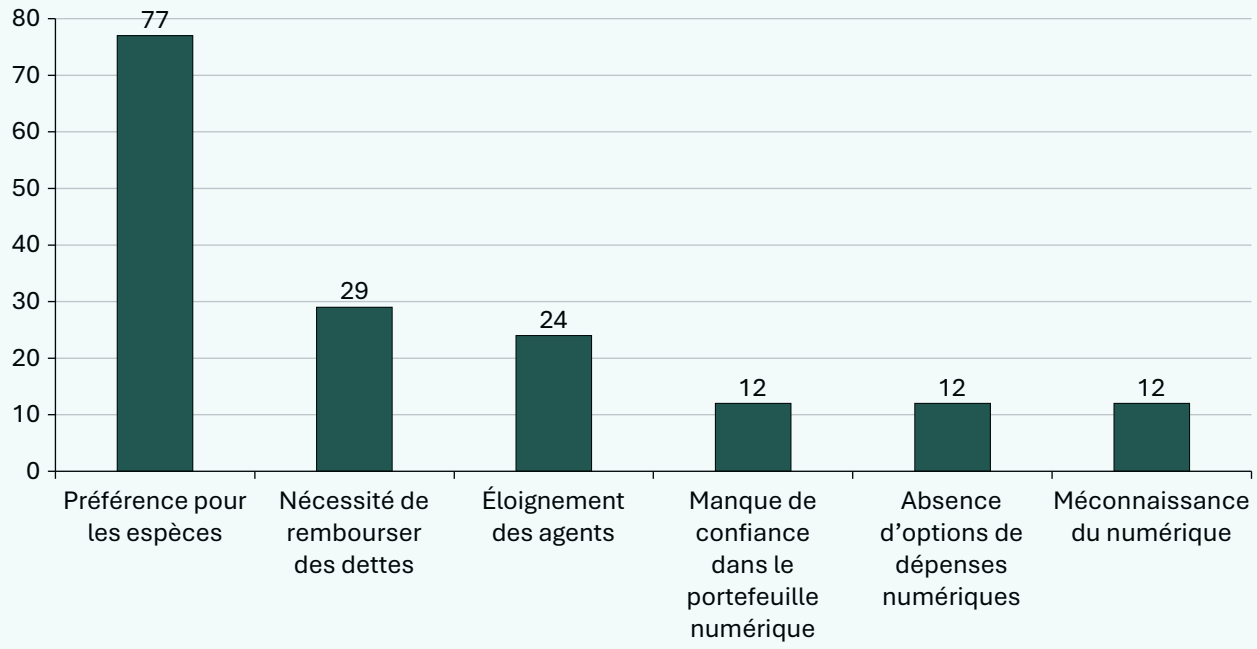
Figure 11 : Usages de l'argent mobile chez les bénéficiaires (2024)



Source : Ensemble de données de l'enquête finale du projet PSARA.

L'analyse des données de suivi par des tiers (TPM) éclaire les facteurs sous-jacents qui motivent la décision des bénéficiaires de retirer les prestations du programme en espèces. La plupart des personnes interrogées (77 %) ont indiqué une nette préférence pour les espèces (figure 12), ce qui souligne une dépendance à l'égard de l'argent liquide profondément enracinée ainsi qu'une confiance limitée dans les instruments financiers numériques ou une connaissance limitée de ces instruments. Parmi les autres facteurs notables, on peut citer la nécessité de rembourser des dettes (29 %) et l'éloignement physique des agents MonCash (24 %), et donc la nécessité de retirer les fonds en une fois. En outre, les préoccupations concernant la fiabilité des portefeuilles numériques (12 %), la disponibilité limitée des options de transactions numériques (12 %) et la connaissance insuffisante de l'utilisation des portefeuilles numériques (12 %) ont également été citées comme des raisons expliquant les retraits d'espèces (figure 12). Parmi les personnes ayant effectué plusieurs retraits, la raison la plus fréquemment citée était l'insuffisance de fonds disponibles pour retirer la totalité du transfert en une seule fois (41 %) — un constat qui traduit les contraintes de liquidité au niveau des agents. Sont également cités les retraits partiels volontaires (26 %) et le souhait d'épargner (22 %), ce qui suggère l'émergence d'un comportement d'épargne. Les exigences imposées par les agents ont été citées par 18 % des personnes interrogées, ce qui indique des lacunes dans la prestation de services et la gestion du réseau d'agents.

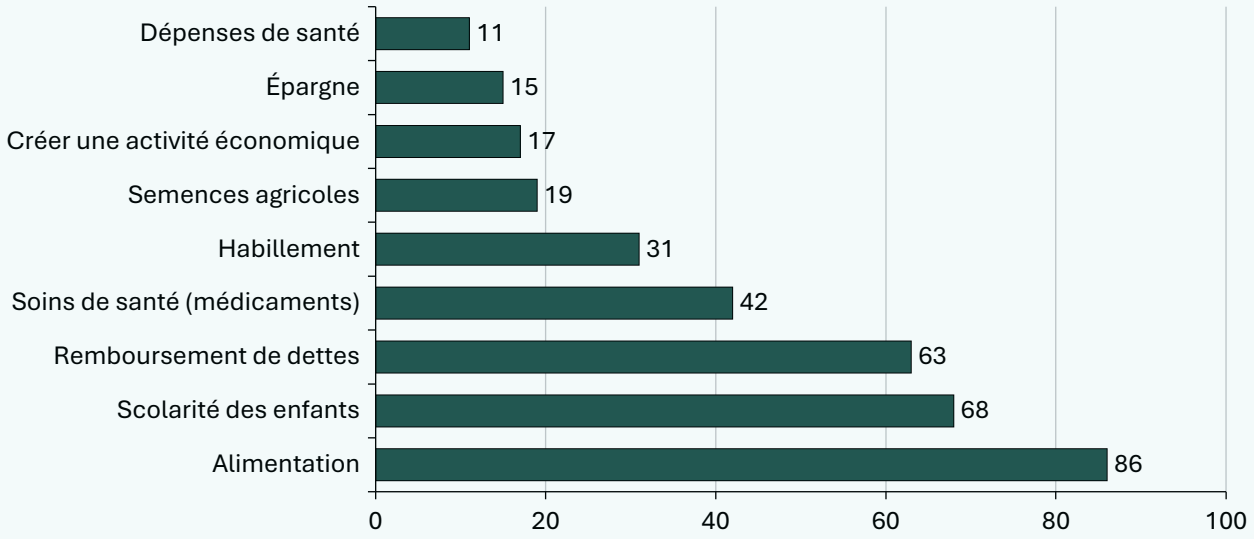
Figure 12 : Motifs des retraits d'espèces chez les bénéficiaires



Source : Données de l'enquête TPM 2024.

Selon les données de l'enquête TPM, la plupart des bénéficiaires du programme Klere Chimen ont dépensé leurs allocations dans l'achat de nourriture (86 %), les frais de scolarité de leurs enfants (68 %), le remboursement des dettes (63 %) et les soins de santé (42 %). Les autres dépenses concernent l'achat de vêtements (31 %), l'achat de semences agricoles (19 %), l'investissement dans des activités génératrices de revenus (17 %), l'épargne (15 %), l'achat de petits animaux d'élevage (volaille, chèvres, etc.) et le paiement des dépenses de santé (11 %), comme le montre la figure 13. Fait notable, 55 % des bénéficiaires ont déclaré que les transferts monétaires avaient contribué à l'accumulation d'actifs depuis le début du programme, ce qui suggère des progrès vers la diversification des activités productives, la résilience des ménages et la stabilité économique.

Figure 13 : Dépenses des bénéficiaires financées par les transferts monétaires



Source : Données de l'enquête TPM (2023-2024).

En général, la disparité entre les comportements de transaction et l'utilisation de l'argent numérique indique un décalage important entre une forte demande des consommateurs pour les biens et services locaux (tels que la nourriture, l'éducation et les soins médicaux) et le niveau insuffisant des infrastructures et d'acceptation par les commerçants pour prendre en charge les transactions numériques. Cela est également démontré par la faible diversification de l'utilisation de MonCash : 51 % des bénéficiaires déclarent utiliser la plateforme exclusivement pour des retraits sans participer à des services supplémentaires. Parmi ceux qui utilisent des services supplémentaires, le remboursement des dettes (27 %), l'achat de crédit téléphonique (21 %), le paiement de biens et de services (16 %) et les transferts d'argent aux membres de la famille (9 %) sont les plus courants.

Dépôt et épargne sur un compte d'argent mobile

Selon l'évaluation d'impact du projet PSARA, la proportion de bénéficiaires épargnant sur un compte d'argent mobile a fortement diminué, pour passer de 25 % au départ en 2022 à seulement 5 % dans l'enquête finale, une tendance qui mérite d'être interprétée avec prudence. Cette baisse peut laisser penser que l'importante cohorte de bénéficiaires, enrôlés principalement pour recevoir des transferts monétaires, considère leur portefeuille mobile comme un simple canal de transit des fonds plutôt que comme un instrument d'épargne. Cette lecture est renforcée par les données finales, qui montrent que les bénéficiaires font clairement la différence entre les comptes numériques formels, qu'ils utilisent pour les transferts et les retraits, et les AVEC, auxquelles ils font confiance pour l'épargne, le crédit et la gestion des chocs financiers. Selon le jeu de données de l'enquête finale, 36 % des

personnes interrogées ont participé à une AVEC au cours des 12 derniers mois, et parmi celles-ci, 86 % avaient un compte ou un solde actif, contre seulement 5 % qui ont épargné via leur compte d'argent mobile. Par conséquent, le faible taux d'épargne sur les comptes numériques ne reflète pas une absence de comportement d'épargne chez les bénéficiaires, mais plutôt une faible utilisation des services financiers formels par rapport aux groupes d'épargne communautaires.

Les données du PDM indiquent en outre que 21 % des bénéficiaires qui ont conservé des fonds sur leurs comptes d'argent mobile ne l'ont pas fait de manière intentionnelle, mais parce que l'agent ne disposait pas des liquidités nécessaires pour effectuer l'intégralité de la transaction de retrait — une forme d'épargne forcée qui risque de saper la confiance des bénéficiaires dans la plateforme. Parmi ceux qui ont gardé des fonds dans leur portefeuille mobile par choix, 57 % l'ont fait pour une utilisation future, 15 % pour couvrir des dépenses liées à des événements imprévus, et 13 % avaient l'intention d'utiliser ce compte pour payer des biens ou des services. Ce dernier résultat suggère que, parmi la minorité de bénéficiaires qui interagissent plus activement avec la plateforme, il existe une demande latente de transactions numériques, mais qu'elle reste limitée par les contraintes de l'écosystème, en particulier le manque d'acceptation par les commerçants et de liquidités fiables chez les agents. Ce constat corrobore d'autres études soulignant que la gestion des liquidités par les agents présente un défi important, en particulier dans les zones rurales pendant les cycles de paiement de masse.

Les motifs d'emprunt évoluent légèrement, passant des besoins urgents à des investissements de plus long terme dans l'éducation et l'entrepreneuriat

L'enquête finale du projet PSARA (2024) montre que la proportion de personnes interrogées ayant emprunté a augmenté pour atteindre 33 %, le recours à des réseaux de crédit informels, tels que les AVEC, représentant 85 % des sources d'emprunt. Les autres sources, regroupées dans une catégorie générique « Autres », réunissaient 13 % des personnes interrogées, tandis que les organisations non gouvernementales (ONG) n'émergeaient qu'à hauteur de 1 % à peine. Cette préférence profondément enracinée pour les canaux de crédit informels met en évidence une lacune importante dans l'accès au marché financier formel. Le modèle des AVEC, fondé sur la confiance de la communauté et des conditions accessibles, reste donc la principale source de crédit.

Une comparaison des motivations d'emprunt entre l'enquête PSARA de référence de 2022 et l'enquête finale de 2024 révèle une évolution encourageante et notable des facteurs sous-jacents de la demande de crédit. Au départ, la nécessité d'emprunt pour « faire face à des temps difficiles » était l'un des principaux facteurs (37 %), une tendance associée à la vulnérabilité des ménages aux cycles d'endettement et aux difficultés financières. Dans l'enquête finale, ce chiffre était tombé à 24 % pour l'ensemble des personnes interrogées, et une divergence majeure est apparue. Les emprunts pour couvrir les dépenses d'éducation ont considérablement augmenté, passant de 9 % en 2022 à 28 % en 2024. Les emprunts liés à la santé et les prêts agricoles sont restés relativement inchangés. Cette évolution donne à penser

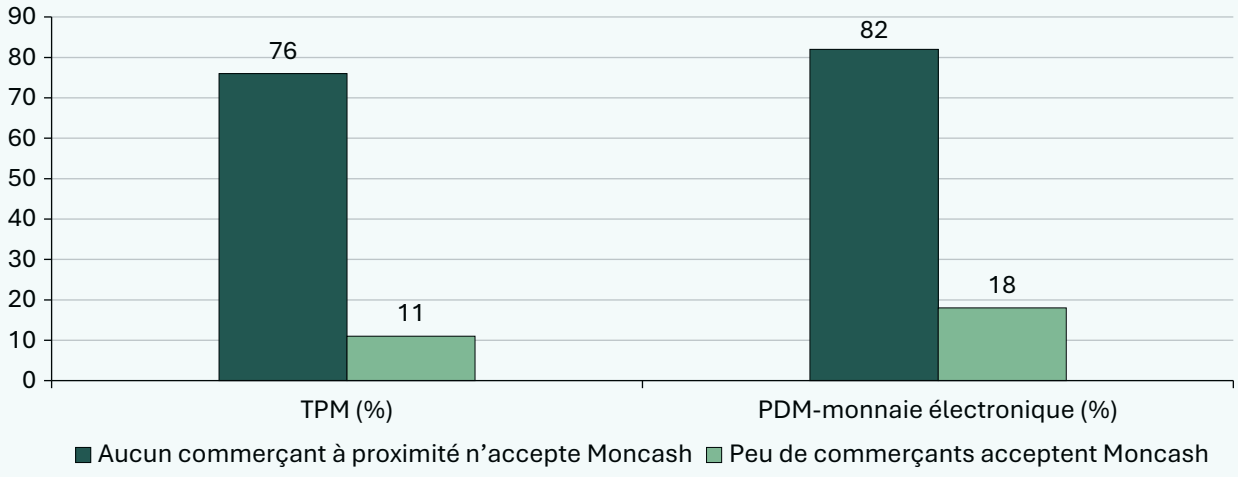
que la stabilité des revenus conférée par les transferts monétaires réguliers peut permettre aux bénéficiaires d'emprunter de manière plus stratégique, en réorientant les emprunts des besoins de consommation immédiats vers des investissements à plus long terme dans le capital humain. Il s'agit là d'un signal prometteur quant à l'impact du programme, révélateur d'une transition progressive d'une gestion financière dictée par l'urgence vers une activité économique davantage tournée vers l'avenir.

Obstacles à l'utilisation des services financiers numériques

Manque de points d'acceptation parmi les commerçants

Une contrainte majeure pour les bénéficiaires du projet PSARA est leur capacité limitée à payer des biens et des services avec leurs comptes MonCash en raison du manque d'accès à des commerçants qui acceptent les paiements par argent mobile. Dans toutes les enquêtes utilisées pour l'analyse, en particulier les enquêtes TPM et PDM, les personnes interrogées ont systématiquement déclaré ne pas avoir ou ne pas connaître de commerçants dans leur municipalité qui acceptent les paiements d'argent mobile. Dans le jeu de données TPM, environ 76 % des bénéficiaires ont déclaré qu'aucun commerçant à proximité n'acceptait les paiements mobiles, tandis que 12 % ne connaissaient aucune option de ce type (figure 14). Seulement 1 % des bénéficiaires ont indiqué que de nombreux commerçants de leur région acceptaient MonCash ; 11 % ont indiqué qu'un nombre réduit de commerçants l'acceptaient tandis que 12 % n'étaient pas sûrs (jeu de données TPM). Ceci est corroboré par l'enquête PDM sur la monnaie électronique, dans laquelle 82 % des personnes interrogées ont déclaré qu'aucun commerçant de leur section municipale n'acceptait les paiements MonCash, et seulement 11 % des bénéficiaires ont déclaré avoir déjà utilisé MonCash pour payer directement des biens ou des services.

Figure 14 : Proximité des commerçants acceptant les paiements mobiles



Source : Jeux de données des enquêtes TPM et PDM 2024.

Les difficultés opérationnelles intrinsèques à MonCash limitent également l'utilisation des paiements mobiles. Selon le jeu de données TPM, 42 % des bénéficiaires ont déclaré avoir rencontré des difficultés lors de l'utilisation de MonCash. Parmi eux, les pannes de connectivité réseau étaient de loin le problème le plus répandu (85 %), suivies par les problèmes de liquidité des agents (40 %), l'absence d'agents à proximité (38 %), les frais perçus comme trop élevés (24 %) et l'indisponibilité répétée des agents (22 %). Les bénéficiaires ont également mentionné la perte de la carte SIM ou de l'appareil (8 %) et l'oubli du code PIN (6 %).

L'enquête PDM sur la monnaie électronique apporte des éclairages plus précis. Parmi les bénéficiaires qui ont tenté de retirer leurs transferts monétaires, 23 % ont déclaré avoir eu des difficultés à le faire et 2 % n'ont pas été en mesure d'effectuer la transaction du tout. Les difficultés les plus couramment rencontrées étaient les longues files d'attente (79 % des personnes connaissant des difficultés), suivies par l'obligation de partager leur code PIN avec l'agent pour effectuer la transaction (32 %) et de la difficulté à manipuler le téléphone de manière autonome (16 %). Parmi ceux qui n'ont pas pu effectuer de transaction, l'absence d'agents dans la zone (57 %) et les problèmes de réseau (52 %) ont été les principales causes mentionnées. Bien que des progrès substantiels aient été réalisés en matière de détention de comptes et de réception des transferts numériques, la réduction du déficit structurel d'acceptation par les commerçants et de développement de l'écosystème au sens large reste une priorité essentielle pour faire progresser une réelle inclusion financière numérique en Haïti.

Frais de transaction et manque de liquidités

L'irrégularité des frais de transaction associés aux retraits d'argent mobile constitue un autre frein important. Selon les données de l'enquête PDM, près de quatre répondants sur dix (39 %) ont déclaré payer des frais pour retirer leurs transferts monétaires numériques, tandis que les données TPM montrent un chiffre nettement plus élevé, 79 % des bénéficiaires déclarant avoir payé des frais de retrait. Parmi eux, la majorité (61 %) a déclaré payer entre 0 et 250 gourdes par retrait, tandis qu'une proportion importante (31 %) a dû payer des frais allant de 250 à 500 gourdes ; 6 % ont payé entre 500 et 1 000 gourdes, et 1 % ont payé plus de 1 000 gourdes. Une proportion plus faible mais notable de bénéficiaires ont payé des frais encore plus élevés (plus de 500 gourdes) pour accéder à leurs propres fonds. Ces frais de retrait sont alarmants compte tenu des montants généralement retirés (les transferts monétaires du programme Klere Chimen s'élèvent à environ 5 000 gourdes environ, soit l'équivalent de 40 dollars) et du barème officiel de MonCash, en vertu duquel les frais de retrait pour les bénéficiaires du programme ne devraient pas dépasser 200 à 275 gourdes. L'écart entre les barèmes tarifaires et les montants facturés aux bénéficiaires indique une tendance à la surfacturation au niveau des agents, qui mérite l'attention des régulateurs.

De par sa conception, le programme Klere Chimen prend en charge les frais de retrait de base, permettant ainsi aux bénéficiaires de retirer l'intégralité de leur allocation mensuelle sans supporter de frais supplémentaires. Cependant, cette disposition est rarement respectée dans la pratique. Selon les données de l'enquête PDM sur la monnaie électronique, 39 % des personnes interrogées ont déclaré payer des frais au-delà des frais de service standard MonCash. De plus, les données TPM indiquent que 41 % des bénéficiaires effectuant plusieurs retraits

l'ont fait parce que les fonds disponibles chez les agents étaient insuffisants, ce qui donne à penser que les retraits répétés sont susceptibles d'engendrer un cumul de frais à leur charge. L'incertitude quant aux disponibilités de liquidités des agents, conjuguée à une application incohérente des frais, renforce le sentiment d'urgence qu'éprouvent les bénéficiaires à retirer leurs transferts monétaires le plus rapidement possible dès leur réception. Cette dynamique comportementale exacerbe à son tour les pénuries de liquidités chez les agents, en particulier pendant les périodes de pointe des transferts. Les données TPM illustrent davantage cette dynamique : 77 % des bénéficiaires ont invoqué leur préférence pour l'argent liquide comme principale raison de leur retrait immédiat, et 29 % ont mentionné la nécessité de rembourser des dettes auprès de tiers qui n'acceptent pas les porte-monnaie électroniques.

Absence d'agents de services d'argent mobile à proximité

Au-delà des aspects propres aux agents, des problèmes systémiques contribuent de manière significative à la difficulté. Selon les données PDM sur la monnaie électronique, 33 % des bénéficiaires utilisent des motos-taxis ou les transports en commun pour se rendre au point MonCash le plus proche, et 25 % déclarent devoir marcher de 30 à 60 minutes. En outre, 42 % des bénéficiaires indiquent qu'il n'existe pas dans leur région d'autres points de service MonCash que celui qu'ils utilisent actuellement, ce qui les prive d'une solution en cas d'indisponibilité des agents, de manque de liquidités ou de frais irréguliers. De même, les données TPM indiquent que 38 % des bénéficiaires ayant rencontré des difficultés ont cité le manque d'agents à proximité comme l'un des facteurs en cause. Le coût financier de l'accès aux agents est également important. Selon les données TPM, 49 % des bénéficiaires paient un trajet en moto pour retirer leurs allocations, tandis que 53 % se déplacent à pied. Les frais de déplacement vont de 0 à plus de 1 000 gourdes, 47 % des personnes interrogées déclarant n'avoir aucun coût de déplacement (marche), 22 % payer entre 250 et 500 gourdes, et 15 % entre 500 et 1 000 gourdes. Ces coûts de transport entament directement la valeur des transferts reçus par les bénéficiaires.

Connectivité réseau

Les perturbations récurrentes du réseau Digicel entraînent une couverture intermittente du signal et des indisponibilités fréquentes de service dans les communes, constituant un obstacle technique généralisé à l'utilisation des services financiers numériques. Selon les données TPM, 85 % des bénéficiaires qui ont rencontré des difficultés les ont attribuées à des défaillances du réseau Digicel, faisant de la mauvaise connectivité un obstacle fréquemment signalé. La nature structurelle de cette difficulté, qui trouve son origine dans le manque d'infrastructures de télécommunications plutôt que dans le comportement individuel, souligne la nécessité d'investissements, de coordination et de réglementations dans l'ensemble du système (entités publiques concernées et opérateurs de réseau) pour assurer une prestation de services fiable.

Culture et formation numériques

De nombreux bénéficiaires n'ont pas la culture numérique ni les connaissances financières requises pour utiliser efficacement l'application MonCash. L'enquête finale du projet PSARA

indique que 29 % des personnes interrogées ne savent pas lire, tandis que les données PDM sur la monnaie électronique indiquent que 32 % des bénéficiaires ayant des difficultés de transaction ont partagé leur PIN avec un agent afin d'effectuer leur retrait, ce qui traduit la dépendance des bénéficiaires et les expose à des risques. En outre, les données TPM révèlent que seuls 66 % des bénéficiaires ont reçu une formation MonCash, les 34 % restant privés d'un accompagnement formel lors de leur enrôlement. Il demeure essentiel de combler ces lacunes grâce à des formations ciblées et accessibles.

2.3 Qualité perçue : services financiers numériques et bénéficiaires de transferts monétaires

Une perception globalement favorable des paiements numériques

MonCash est le fournisseur de services financiers numériques actuellement utilisé par le programme de protection sociale Klere Chimen dans le département de la Grand'Anse. La perception des bénéficiaires concernant la qualité des services MonCash continue d'être très positive, dans la continuité des rapports précédents. Parmi les 1 409 personnes interrogées sur cette question dans l'enquête PDM, une écrasante majorité (93 %) a exprimé une opinion favorable quant à la perception de leurs allocations Klere Chimen par voie numérique, 72 % déclarant une opinion très favorable et 21 % une opinion plutôt favorable.

En outre, parmi les bénéficiaires recevant actuellement les versements du programme Klere Chimen par voie numérique, environ 62 % ont déclaré utiliser leurs comptes d'argent mobile pour recevoir d'autres paiements (sans rapport avec ce dispositif de filet social). Dans l'ensemble, 95 % des bénéficiaires par voie numérique ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits de leur expérience avec MonCash.

Ces résultats soulignent la satisfaction et la confiance continues des bénéficiaires dans les transferts monétaires, les services de paiement numérique et les services MonCash, soulignant le rôle potentiel de ces instruments dans l'expansion de l'inclusion financière numérique et de leur utilisation au-delà de la réception immédiate des transferts monétaires.

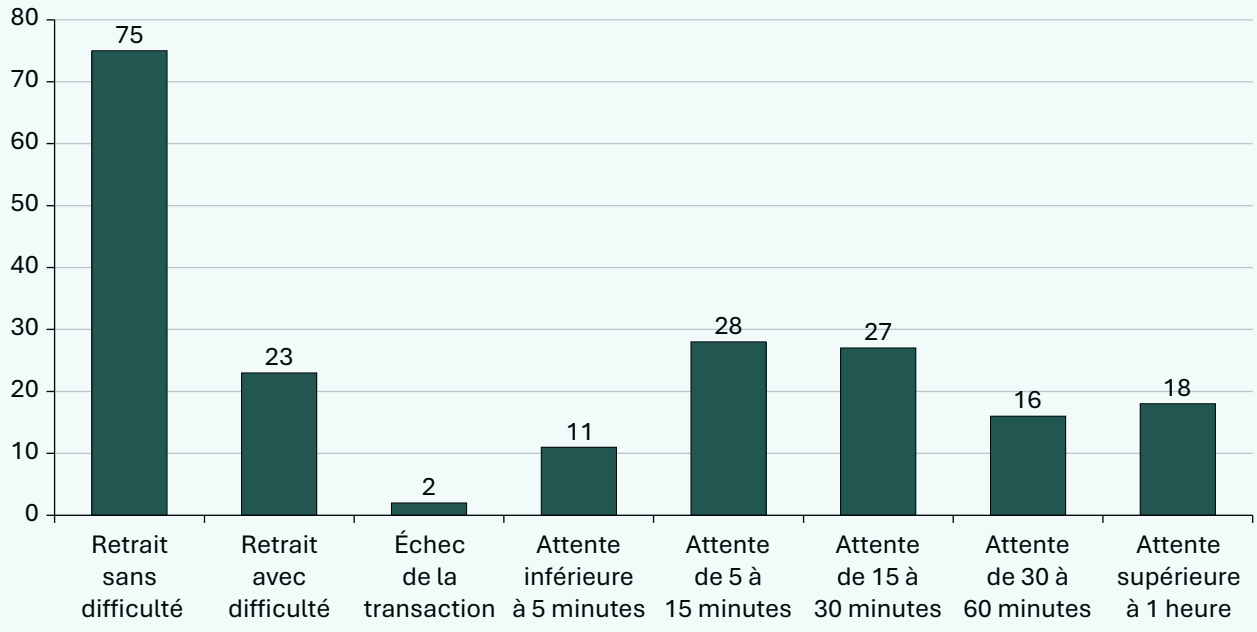
Difficultés rencontrées par les bénéficiaires pour retirer de l'argent

Selon les données PDM, l'expérience globale des bénéficiaires qui retirent des fonds dans les points MonCash reste largement positive. Les trois quarts (75 %) des bénéficiaires ont déclaré avoir retiré leur argent sans aucune difficulté, tandis que 23 % ont indiqué avoir

rencontré quelques difficultés, et 2 % seulement que les transactions n'ont pas fonctionné du tout (figure 15).

Les bénéficiaires ont généralement déclaré avoir reçu un service client de grande qualité, 89 % d'entre eux évaluant positivement le service dans les points MonCash. En outre, 27 % des bénéficiaires ont déclaré avoir reçu une aide directe des agents MonCash, 16 % ont indiqué que l'agent leur avait expliqué la transaction et 11 % ont déclaré avoir demandé à l'agent de réaliser la transaction en leur nom.

Figure 15 : Expérience des retraits MonCash



Source : Données de l'enquête PDM.

Il est important de noter que ces expériences positives ont été systématiquement mentionnées chez les bénéficiaires des deux sexes, ce qui indique que les hommes et les femmes ont généralement bénéficié de niveaux de qualité de service comparables.

Le nombre réduit de points de retrait entraîne des temps d'attente et de déplacement plus longs pour les bénéficiaires

Les longs délais d'attente et la disponibilité limitée des agents représentent un défi croissant. Les données PDM montrent que 42 % des bénéficiaires ont déclaré ne pas avoir un seul agent à proximité, une situation qui concentre la demande sur un plus petit nombre de points de services et contribue à leur engorgement. Parmi les bénéficiaires qui ont rencontré des difficultés, 79 % ont indiqué que les longues files d'attente constituaient le principal obstacle, une augmentation

notable par rapport aux 62 % des rapports précédents. Les autres problèmes concernent la réticence ou la difficulté à fournir leur code PIN secret aux agents (32 %) et la difficulté à manipuler les téléphones portables (16 %). Les causes de l'échec ou de l'inachèvement des transactions étaient essentiellement d'ordre structurel : 57 % des bénéficiaires concernés ont mentionné un manque d'agents, 52 % des problèmes de réseau, 35 % des problèmes liés aux agents, tandis que 21 % parmi ceux qui n'ont pas été en mesure de retirer entièrement leurs fonds ont attribué cela à l'insuffisance de liquidités sur le site de l'agent.

En ce qui concerne les temps d'attente, les données PDM indiquent que seulement 11 % des bénéficiaires ont effectué leur retrait en moins de 5 minutes, 28 % en 5 à 15 minutes, 27 % en 15 à 30 minutes, 16 % en 30 à 60 minutes, et 18 % ont attendu plus d'une heure. Ce temps d'attente plus long pointe des défaillances potentielles dans la disponibilité ou la capacité des agents de services d'argent mobile, en particulier dans les zones rurales où la demande dépasse l'offre. Il est important de noter que la détérioration générale de la situation sécuritaire en Haïti a réduit la disponibilité des liquidités dans tout le pays, ce qui a des répercussions importantes sur le secteur financier et le fonctionnement efficace des réseaux d'agents d'argent mobile.

La convergence de temps d'attente prolongés, de trajets plus longs et de coûts de transport accrus souligne un manque critique dans le nombre et l'accessibilité de ces agents, en particulier dans les zones rurales. Cette situation limite considérablement l'utilité effective et la commodité des paiements numériques. **L'expansion des points d'acceptation chez les commerçants et l'augmentation de la densité des réseaux d'agents MonCash sont des étapes essentielles pour encourager une utilisation plus large et plus soutenue des services d'argent mobile au-delà des retraits immédiats.**

2.4
Conclusions - De l'adoption à l'utilisation de l'argent mobile : arguments en faveur d'un élargissement des réseaux d'acceptation

Au cours des quatre dernières années, le programme haïtien de filet social Klere Chimen a accompli des progrès significatifs dans la promotion de l'inclusion financière des populations vulnérables. Cette transformation a été rendue possible par la mise en œuvre de mesures d'accompagnement axées sur l'éducation financière, l'encouragement des bénéficiaires à s'inscrire dans des AVEC et l'introduction de procédures exigeant que les bénéficiaires du programme munis d'une pièce d'identité valide reçoivent leurs allocations sociales par le biais des portefeuilles mobiles MonCash, ces modalités étant assorties d'interventions coordonnées pour aider ceux qui n'ont pas de carte nationale d'identité et pour faciliter la fourniture de cartes SIM. Ces efforts se sont conjugués pour faire de l'argent mobile le principal canal des services financiers formels dans le cadre du programme.

Accès

La réussite du programme, qui a permis de développer la détention de comptes et la réception des transferts par voie numérique, constitue une avancée institutionnelle importante. Cependant, ce succès ne s'est pas traduit par des progrès sur l'un des principaux obstacles à l'utilisation des services financiers numériques signalés par les bénéficiaires, à savoir l'absence de téléphone mobile. Selon le jeu de données finales du projet PSARA, 60 % des personnes interrogées non bancarisées citent le manque de téléphone mobile comme principal obstacle, et 43 % de l'ensemble des personnes interrogées déclarent ne pas disposer d'un téléphone propre. Ces chiffres ont une importante conséquence stratégique : la prochaine frontière de l'inclusion financière dans le programme Klere Chimen ne concerne plus principalement l'ouverture d'un compte ou l'intégration à un dispositif de paiement numérique. Il s'agit de faire en sorte que les bénéficiaires disposent des outils de base nécessaires pour participer véritablement à l'économie numérique.

Utilisation

Malgré un accès quasi universel aux portefeuilles mobiles parmi les bénéficiaires inscrits, leur utilisation reste très majoritairement limitée à une seule opération : le retrait d'espèces. Les données PDM montrent que 89 % des bénéficiaires retirent l'intégralité de leur allocation dès sa réception. Ce comportement n'indique pas une incompréhension de la part des bénéficiaires, mais une réponse rationnelle à un écosystème dysfonctionnel dans lequel il n'y a pratiquement pas de possibilités de dépenser directement des fonds numériques. Les données TPM montrent que 76 % des commerçants n'acceptent pas MonCash ; selon les données PDM sur la monnaie électronique, 82 % des bénéficiaires déclarent qu'aucun commerçant n'accepte MonCash dans leur région, tandis que seulement 11 % des personnes interrogées ont déjà utilisé MonCash pour payer des biens ou des services. Dans ce contexte, la conservation des fonds dans un porte-monnaie numérique offre peu d'avantages pratiques et, compte tenu des frais associés aux retraits répétés, elle peut pénaliser activement les bénéficiaires qui ne retirent pas l'intégralité des fonds à la première occasion.

Des obstacles structurels et logistiques renforcent encore cette dynamique. La conjugaison de pratiques de frais abusifs, de points de retrait trop éloignés, du manque de disponibilité de liquidités chez les agents et de défaillances de la connectivité du réseau entraîne une érosion substantielle de la valeur des transferts monétaires, compromettant ainsi l'impact escompté des programmes d'aide sociale. Les données TPM indiquent que 77 % des bénéficiaires préfèrent disposer d'espèces, et que 29 % doivent rembourser des dettes à des tiers qui n'acceptent pas les paiements numériques. Dans ces conditions, le titulaire d'un compte d'argent mobile n'est guère incité à laisser de l'argent dans un compte, car une autre transaction de retrait entraînerait des frais supplémentaires.

Cependant, on observe l'émergence de tendances positives. Une minorité réduite mais notable (11 %) conserve volontairement des fonds sur leurs comptes pour une utilisation future, signe d'une confiance croissante, bien que fragile, dans la plateforme. Ce comportement émergent, bien que modeste en taille, indique une demande latente de participation aux services financiers numériques qu'un écosystème plus favorable pourrait cultiver et développer.

Qualité

Le sentiment des bénéficiaires à l'égard des transferts numériques reste remarquablement positif au niveau global. Selon les données PDM, 93 % des personnes interrogées ont exprimé une opinion favorable à l'égard de la réception de leurs allocations par voie numérique, et 95 % ont déclaré être satisfaites ou très satisfaites de l'aide reçue. Ce degré élevé de satisfaction témoigne d'une réelle appréciation des caractéristiques fondamentales de l'argent mobile, en particulier la rapidité et la sécurité de la réception des transferts électroniques par rapport aux anciennes modalités de paiement en espèces. Cependant, cet intérêt est mis à mal par les désagréments du « dernier kilomètre » imputables à des défaillances systémiques dans la prestation de services qui compromettent la qualité du service sur le terrain. Les données TPM montrent que 42 % des bénéficiaires ont rencontré des difficultés pour utiliser MonCash, tandis que, selon l'enquête PDM sur la monnaie électronique, 39 % ont payé des frais non autorisés ; 79 % de ceux qui ont rencontré des difficultés ont identifié les longues files d'attente comme obstacle principal.

Pour beaucoup de bénéficiaires, l'incertitude quant à la disponibilité de liquidités chez l'agent, l'application de frais irréguliers et souvent non autorisés, ainsi que les coûts de déplacement fixes qu'implique le trajet jusqu'à des points de retrait éloignés se conjuguent pour détériorer l'expérience utilisateur et renforcent l'incitation à retirer les fonds sans attendre. Les données PDM sur la monnaie électronique montrent que 24 % des bénéficiaires citent la distance qui les sépare de l'agent le plus proche comme motif de retrait immédiat, ce qui souligne à quel point les lacunes en matière d'infrastructures déterminent les comportements.

La voie du progrès : étendre les réseaux d'acceptation chez les commerçants

Les données recueillies à travers les enquêtes indiquent une priorité stratégique claire et cohérente pour la prochaine phase du programme Klere Chimen et, plus largement, pour la stratégie d'Haïti en matière d'inclusion financière numérique : l'expansion des réseaux d'acceptation des paiements numériques par les commerçants. Compte tenu de l'accès élevé aux portefeuilles d'argent mobile, l'obstacle majeur à une inclusion financière numérique véritable n'est plus la possession d'un compte, mais l'absence de possibilités d'usage viables des fonds numériques dans la vie économique quotidienne des bénéficiaires. Un écosystème d'acceptation des commerçants opérationnel permettrait de traiter simultanément plusieurs dimensions du dysfonctionnement du système actuel. Lorsque les bénéficiaires sont en mesure de dépenser leurs fonds numériques directement auprès des commerçants locaux, ceux-ci peuvent à leur tour utiliser les mêmes fonds pour payer les fournisseurs, acheter des stocks ou remplir des obligations commerciales, ce qui permet à l'argent de circuler par voie électronique dans l'économie locale, réduisant ainsi la pression sur les agents devant assurer les retraits en espèces et la demande globale d'argent liquide. Cette dynamique en circuit fermé permettrait de réduire le volume de la demande de retraits d'espèces qui pèse sur un petit nombre d'agents, d'alléger leurs tensions de trésorerie, de raccourcir les files d'attente et de diminuer la dépendance à l'égard de l'argent liquide. Renforcer l'acceptation des commerçants n'est donc pas une simple question de commodité. Il s'agit d'une condition

préalable fondamentale à la viabilité et à l'efficacité à long terme de l'écosystème financier numérique d'Haïti, et d'une condition indispensable pour garantir que les investissements considérables des pouvoirs publics et des bailleurs de fonds dans les infrastructures d'argent mobile se traduisent par des gains significatifs en termes de bien-être et de résilience économique des ménages. Les données PDM renforcent l'urgence de ce chantier : seuls 40 % des bénéficiaires qui reçoivent leur aide en espèces se déclarent disposés à opter pour un versement numérique lors de leur prochaine allocation. Cette réticence persistante envers le numérique pourrait précisément être surmontée par une meilleure acceptation des paiements électroniques chez les commerçants.



Chapitre III : Acceptation des paiements numériques par les commerçants

En Haïti, les prestataires de services d'argent mobile proposent plusieurs types de comptes marchands conçus pour répondre aux besoins des MPME ayant différents niveaux de formalité, volumes de transactions et besoins opérationnels.

Encadré 2 : Aperçu des comptes marchands d'argent mobile à différents niveaux en Haïti

Les comptes marchands d'entrée de gamme sont généralement accessibles aux particuliers et aux microentrepreneurs sans documents d'immatriculation formels. Le respect des procédures de connaissance du client nécessite un document officiel valide avec photo et un document servant de justificatif de domicile (variable selon les prestataires). Ces comptes sont conçus pour les petits commerçants qui effectuent des transactions de faible valeur et de fréquence élevée, tels que les vendeurs sur les marchés ou les petits magasins de détail.

Les comptes marchands de gamme intermédiaire sont destinés aux entreprises officiellement enregistrées. En plus de l'identification personnelle et d'un justificatif de domicile, ils nécessitent généralement des documents tels que l'enregistrement de l'entreprise, les numéros d'identification fiscale et d'autres documents spécifiés dans le cadre réglementaire de LBC/FT. Ces comptes offrent des limites de porte-monnaie plus élevées et une plus grande capacité de transaction et, dans de nombreux cas, permettent aux commerçants de transférer des fonds vers des comptes de banques commerciales.

Les comptes marchands de gamme supérieure sont conçus pour les grandes entreprises qui entretiennent des relations avec les banques commerciales. En plus de l'ensemble des documents concernant l'entreprise, certains prestataires de services d'argent mobile exigent un compte bancaire professionnel. Ces comptes offrent les limites de transaction les plus élevées et sont souvent intégrés aux systèmes bancaires pour faciliter les transferts entre les portefeuilles mobiles et les comptes bancaires. Le retrait d'espèces via les réseaux d'agents peut être restreint, les fonds étant alors versés directement sur un compte bancaire associé.

Les comptes marchands offrent quelques avantages par rapport aux comptes personnels : a) les clients ne supportent pas de frais de transaction, contrairement au commerçant, afin d'encourager les paiements numériques (comme dans le cas des réseaux de cartes de crédit) ; b) les commerçants ne paient pas de

frais de transaction lorsqu'ils règlent leurs fournisseurs, si ces derniers disposent eux aussi d'un compte marchand ; c) les frais de retrait sont moins élevés — dans le cas de MonCash, par exemple, les frais de retrait des commerçants sont fixés à 1,5 %, alors qu'ils peuvent atteindre 6 % pour les transactions de faible montant effectuées depuis un portefeuille mobile personnel ; d) les comptes marchands peuvent être liés à des comptes bancaires ; e) les comptes marchands peuvent être assortis de fonctionnalités de reporting et de tableaux de bord qui facilitent la gestion de la trésorerie et le rapprochement comptable ; et f) des outils de commerce électronique, tels que le « bouton » de paiement, peuvent être utilisés pour faciliter les paiements mobiles sur les sites web et les plateformes de réseaux sociaux comme WhatsApp.

Bien que le cadre réglementaire n'impose pas de limites de transaction sur le versement ou la réception de paiements pour l'achat de biens et services, les prestataires de services d'argent mobile imposent diverses limites pour les porte-monnaie électroniques, ce qui peut avoir une incidence sur le montant de fonds pouvant être conservé sur le compte. La réglementation LBC/FT n'impose des limites qu'aux retraits et dépôts en espèces.

Dans l'ensemble, l'offre actuelle de comptes marchands en Haïti reflète la volonté des prestataires de servir à la fois les micro-commerçants informels et les grandes entreprises formelles, mais des obstacles liés à la documentation, aux barèmes tarifaires, à l'interopérabilité et à la gestion des liquidités continuent de peser sur le niveau d'adoption et d'utilisation effective de ces produits.

L'annexe 4 synthétise les différentes offres de comptes marchands proposées par Digicel.

Malgré la gamme de comptes marchands disponibles, l'adoption et l'acceptation des paiements numériques par les commerçants sont faibles. Ce chapitre examine les freins entravant l'adoption de l'argent mobile par les commerçants et les raisons pour lesquelles l'utilité des paiements numériques reste limitée (comme souligné dans le chapitre précédent), ce qui contribue à la persistance de comportements de préférence pour les retraits d'espèces.

En s'appuyant sur de nouvelles données qualitatives et quantitatives primaires recueillies auprès des commerçants sur les préoccupations ou les difficultés qu'ils rencontrent pour accepter les paiements numériques, l'analyse identifie des solutions et des incitations potentielles susceptibles d'encourager leur adoption. L'accent mis sur les commerçants évoluant dans la chaîne d'approvisionnement alimentaire à la Grand'Anse visait à cibler les bénéficiaires de transferts monétaires et d'envois de fonds. La collecte de données a porté sur les détaillants, grossistes, distributeurs, fournisseurs et importateurs haïtiens de biens de consommation généralement achetés par les ménages vulnérables dans le cadre du programme Klere Chimen du projet PSARA. Les principales sources d'information sont les suivantes :

1. **Une nouvelle étude quantitative primaire portant sur les commerçants et menée spécifiquement pour le présent rapport**, consistant en une enquête menée auprès de **341 commerçants** en collaboration avec la Banque mondiale et les opérateurs de réseaux mobiles, avec l'appui de Digicel et d'HaitiPay.

2. **Une nouvelle étude qualitative primaire portant sur les commerçants et menée spécifiquement pour le présent rapport,** consistant en des entretiens semi-directifs conduits par le personnel de la Banque mondiale auprès de plus de 23 commerçants, ainsi qu'en des entretiens approfondis avec des parties prenantes clés et des acteurs du secteur, permettant ainsi d'enrichir davantage l'analyse et les recommandations.

Ce chapitre regroupe les résultats de l'enquête et des études sous le nom d'« enquêtes sur l'acceptation des commerçants » (2025) Merchant Acceptance Surveys, désignées par le sigle MAS25.

La méthodologie utilisée pour ces sources de données est présentée à l'annexe 1.

3.1 Point de vue des commerçants sur l'acceptation des paiements numériques (MAS25)

Selon les enquêtes MAS25, si de nombreux commerçants disposent d'un compte d'argent mobile personnel, très peu possèdent un compte marchand.

Encadré 3 : Campagne d'enrôlement des commerçants par le PAM et Digicel

En 2023, le PAM, agissant au titre de son contrat avec le MAST dans le cadre du projet PSARA, a lancé une campagne d'enrôlement des commerçants à la Grand'Anse en collaboration avec Digicel. L'initiative, conçue pour étendre l'acceptation des paiements mobiles dans la zone d'activité du programme Klere Chimen, ciblait les commerçants informels de 10 marchés locaux. Cette intervention visait à informer les commerçants sur les processus, les avantages et les considérations pratiques liés à l'adoption des paiements mobiles, en particulier dans le contexte de leurs interactions avec les bénéficiaires du programme Klere Chimen. Fait remarquable, en seulement cinq jours, une équipe de quatre personnes est parvenue à susciter l'intérêt de 145 commerçants prêts à souscrire à un compte marchand, dont 82 % de femmes. Parmi eux, 84 % ont ensuite fait une demande pour un compte « Bronze » et les 16 % restants pour un compte « Gold ». Cependant, au final, 89 % de ces comptes n'ont pas été activés par Digicel, principalement en raison d'un manque de preuves officielles de domicile.

Cette expérience illustre le vif intérêt des commerçants, mais met également en évidence des contraintes d'accès indépendantes de leur volonté dans le contexte haïtien, où d'autres méthodes de vérification d'adresse sont nécessaires.

Pour la plupart d'entre eux, la valeur d'un compte de paiement numérique réside dans les gains de sécurité liés à la réduction de la manipulation d'espèces, dans des considérations pratiques et dans la possibilité d'attirer des clients supplémentaires. Le programme de transferts sociaux d'HaitiPay, axé sur la sécurité alimentaire et reposant sur les paiements mobiles, a généré davantage de ventes pour un fournisseur alimentaire et amélioré l'efficacité du système. Les détenteurs de portefeuilles mobiles recevaient un bon numérique qu'ils pouvaient utiliser auprès de commerçants sélectionnés. Voici le témoignage de l'un de ces commerçants :

> *« Ce programme a très bien fonctionné. Les gens sont venus en grand nombre et ont acheté ce dont ils avaient besoin. J'ai été remboursé par un chèque sur mon compte bancaire, et mes ventes ont clairement augmenté. Avec plus de ventes, je peux louer des camions et m'approvisionner plus efficacement. » - Témoignage d'un fournisseur interrogé dans le cadre des enquêtes MAS25.*

Contrairement aux bénéficiaires de transferts sociaux monétaires, qui se sentent généralement plus en sécurité lorsqu'ils ont de l'argent liquide, les commerçants ont systématiquement déclaré se sentir vulnérables et s'exposer à des risques de vol et de violence lorsqu'ils manipulent et emportent avec eux d'importantes sommes d'argent. L'urgence de remédier à ces problèmes de sécurité et de liquidité est devenue encore plus pressante compte tenu de l'instabilité accrue et de l'aggravation des difficultés économiques en Haïti ces dernières années. Ces résultats sont conformes à ceux des études générales menées en Haïti sur l'acceptation des commerçants. Par exemple, une étude réalisée en 2015 par la Fondation Bill et Melinda Gates et l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID) auprès de 526 commerçants dans tout le pays a également souligné que la sécurité était l'un des principaux avantages perçus des services financiers mobiles. Dans cette enquête, 44 % des commerçants ont spécifiquement cité « l'amélioration de la sécurité » en réponse à la question concernant les avantages perçus de l'adoption des services financiers mobiles ; l'autre raison mentionnée, « faciliter les transactions et les achats », venait loin derrière (14 % des personnes interrogées). En outre, environ 82 % des commerçants informels ont déclaré ne disposer d'aucun moyen sûr de protéger ou de conserver leurs revenus en espèces à la fin de chaque journée ouvrable. Ce manque systémique de dépôt sécurisé exacerbe encore leur exposition aux risques, mettant en évidence une vulnérabilité quotidienne que l'argent mobile pourrait atténuer de manière significative.

Les réponses à l'enquête MAS25 citées dans l'encadré 4 illustrent ces préoccupations et mettent en lumière l'aspect pratique des paiements mobiles du point de vue des commerçants :

Encadré 4 : Réflexions tirées de l'enquête MAS25 : Les commerçants veulent accepter les paiements numériques et en comprennent les avantages

« J'ai ouvert un compte chez MonCash pour des transactions P2P et j'en suis très contente, parce que je peux économiser de l'argent dessus et y accéder plus tard. Les agents sont ouverts beaucoup plus tard que les banques, ce qui me permet d'avoir accès à mon argent le soir si j'en ai besoin. »

– Témoignage d'une Madan Sara

« S'ils pouvaient me payer avec leur téléphone portable, ils n'auraient pas à refaire tout ce chemin pour me payer plus tard. Peut-être que je serais payé plus vite ! »

« J'avais un compte bancaire, mais je préfère de loin MonCash. La dernière fois que je suis allée à la banque, j'ai fait la queue pendant des heures et quand je suis arrivée au guichet pour retirer de l'argent, on m'a dit qu'ils n'avaient pas d'espèces. Au moins, avec MonCash, si j'ai une urgence, je peux toujours trouver un agent pour obtenir de l'argent. »

– Témoignage d'une Madan Sara

« Je dois faire crédit à mes clients parce qu'ils ont besoin de manger et qu'ils ne disposent pas toujours d'argent liquide pour pouvoir payer. Il vaudrait mieux qu'ils puissent me régler à distance une fois qu'ils ont reçu de l'argent sur leur téléphone. »

Le manque de connaissances pour utiliser un portefeuille mobile permettant d'accepter les paiements numériques, une explication couramment avancée pour expliquer l'adoption limitée de ce moyen de règlement par les commerçants, n'est pas tout à fait exacte. La plupart des commerçants, y compris toutes les Madan Sara[62] interrogées dans le cadre de l'enquête MAS25, avaient l'expérience de l'utilisation de portefeuilles mobiles personnels pour les transactions de personne à personne. Néanmoins, la plupart des commerçants ne sont pas au courant des nombreuses fonctionnalités associées aux comptes marchands, notamment les outils de gestion adaptés aux besoins des entreprises. Celles-ci comprennent (selon le type de compte) des reçus détaillés pour les paiements effectués auprès des fournisseurs et des récapitulatifs quotidiens des transactions pour faciliter le rapprochement comptable entre différents canaux (USSD, code QR, plateformes de commerce électronique...). Étant donné que seuls 8 % des MPME haïtiennes tiennent une quelconque forme de comptabilité, ces fonctionnalités peuvent améliorer leur capacité à gérer leurs flux de trésorerie et à gagner en efficacité opérationnelle. La question posée par un petit grossiste interrogé dans le cadre de l'étude MAS25, reproduite ci-dessous, illustre la méconnaissance de fonctionnalités aussi basiques que le reçu numérique horodaté, le numéro du destinataire ou le numéro de référence de la transaction.

62 Les Madan Sara sont des marchandes qui achètent généralement les produits agricoles directement aux agriculteurs ruraux, les transportent jusqu'aux marchés et les distribuent aux commerçants urbains et ruraux. Voir l'annexe 3 pour plus de détails.

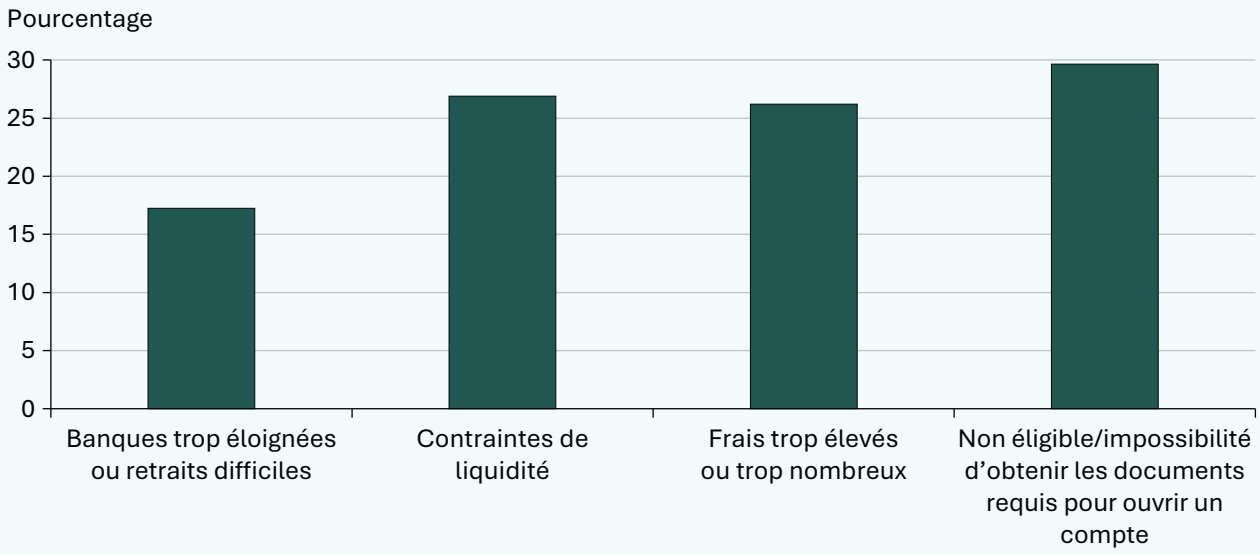
> *« La plus grosse des difficultés pour les commerçants de la Grand'Anse est de s'approvisionner à Port-au-Prince. Pour avoir accès à la marchandise, je dois d'abord obtenir de l'argent liquide et faire un dépôt à la banque du fournisseur. Puis donner le reçu bancaire au chauffeur du camion qui récupère la marchandise. Si je paie avec un portefeuille mobile, comment le livreur et le fournisseur sauront-ils que le paiement a été effectué ? »*

Les comptes marchands peuvent également permettre d'accéder à une gamme plus large de services financiers, y compris l'évaluation de la solvabilité, les microcrédits et les solutions d'achat immédiat avec paiement différé. Cet aspect est d'autant plus important que les MPME se développent et recherchent des services supplémentaires : produits de crédit, d'assurance, d'épargne ou d'investissement. Si la demande de services financiers numériques est forte, les comptes marchands restent une condition préalable fondamentale pour exploiter ces opportunités.

3.2 Principaux freins à l'acceptation des paiements numériques par les commerçants

Plusieurs difficultés structurelles limitent l'adoption des paiements numériques par les MPME. Comme illustré dans la Figure 16, les principales raisons invoquées dans l'enquête MAS25 sont a) les documents requis pour les comptes d'argent mobile de gamme supérieure ; b) les frais élevés et les contraintes de liquidité, et c) le manque de proximité avec les institutions financières. Les exigences sur les pièces à fournir, en particulier, excluent les entreprises informelles qui n'ont pas de numéro officiel d'enregistrement ou d'identification fiscale, ainsi que celles qui ne peuvent pas renouveler leurs documents officiels chaque année. Alors que les microentreprises informelles peuvent ouvrir un compte marchand pour effectuer des transactions mobiles, l'accès à des comptes marchands d'entrée de gamme est difficile lorsque les opérateurs mobiles exigent un document officiel comme justificatif de domicile. Dans les zones rurales où les systèmes d'adresse formels ne sont pas entièrement développés et où les services publics ne sont pas facilement accessibles, il est très difficile d'obtenir un document officiel pour valider une adresse.

Figure 16 : Principaux obstacles à l'ouverture d'un compte marchand d'argent mobile pour les MPME



Source : MAS25.

3.2.1 Obstacles liés aux pièces justificatives

La couverture du système d'identification nationale est encore lacunaire en Haïti, qui rend difficile le respect des exigences documentaires pour l'ouverture d'un compte d'argent mobile. Dans certaines communautés, près de 30 % de la population ne dispose d'aucune pièce d'identité. Si des efforts sont en cours pour déployer un système d'identification numérique biométrique[63], sa mise en œuvre à grande échelle est lente.

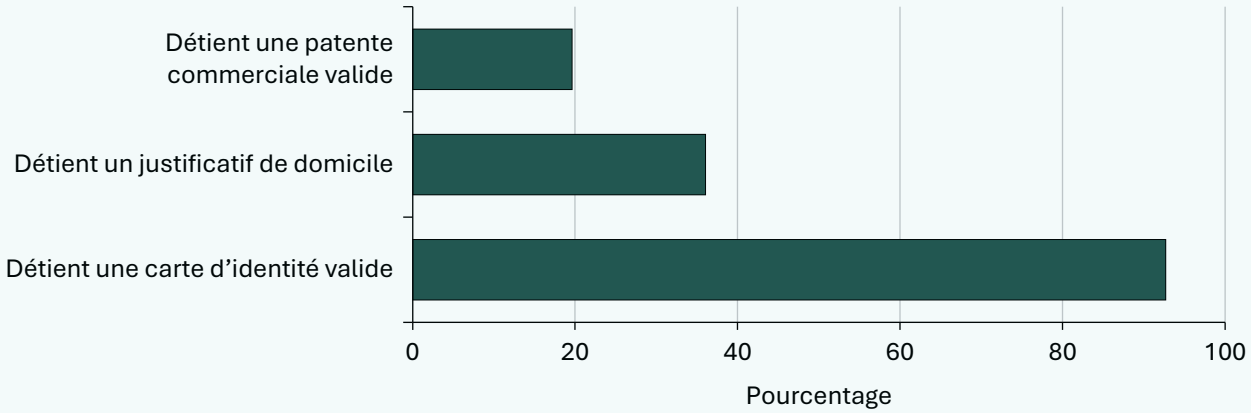
Pour les MPME, l'identification formelle ne semble pas poser de problème. Selon l'enquête MAS25, l'écrasante majorité des commerçants interrogés possédait une pièce d'identité officielle (figure 17). Parmi les groupes de commerçants interrogés à la Grand'Anse, la majorité (81 %) possédait une carte d'identité nationale et une minorité un passeport (6 %). En revanche, l'obtention d'un justificatif de domicile officiel pour ouvrir un compte marchand auprès d'un fournisseur de paiement mobile s'avère plus difficile. En Haïti, 89 %[64] des MPME opèrent de manière informelle et ne disposent pas d'un justificatif de domicile. Dans de nombreux cas,

63 L'ONI, créée sous l'égide du ministère de la Justice et de la Sécurité publique en 2005, a été chargée de délivrer des cartes d'identité biométriques à tous les adultes haïtiens. Alors que le système devait assurer une identification universelle dès la naissance et remplacer à terme les cartes d'électeur, sa mise en œuvre a été lente. En 2022, environ 60 % seulement des adultes avaient reçu une carte d'identité nationale ; si cette proportion marquait une amélioration par rapport à 2020, environ 40 % de la population adulte n'avait donc toujours pas de document d'identité officiel.

64 Enquête FinScope 2023 sur les MPME en Haïti.

ces MPME ne sont pas en mesure de passer d'un compte personnel à un compte marchand. L'enquête MAS25 montre qu'environ 91 % des commerçants de la Grand'Anse ne possèdent pas de document officiel pouvant servir de preuve d'adresse. Si l'on inclut les zones plus urbanisées, environ 40 % des commerçants disposent d'un justificatif de domicile.

Figure 17 : Documents officiels valides détenus par les commerçants



Source : MAS25.

Compte tenu des difficultés liées à l'obtention d'un justificatif de domicile officiel, les régulateurs financiers en Haïti ont commencé à encourager l'utilisation d'autres moyens de validation des adresses dans la législation principale relative à la LBC/FT (décret 2023, article 36) : « La vérification de l'adresse est effectuée par la présentation d'un document de nature à en rapporter la preuve ou par tout autre moyen. »

L'application d'approches de connaissance du client flexibles lors de l'enrôlement reste inégale selon les prestataires. Bien que certains opérateurs de services d'argent mobile acceptent d'autres formes de vérification d'adresse, telles que les coordonnées GPS, les photographies ou les repères locaux, ces pratiques n'ont pas été systématiquement adoptées.

Pour les MPME formelles qui cherchent à ouvrir un compte de portefeuille mobile au nom de leur entreprise, l'obligation de fournir a) un document d'immatriculation de l'entreprise valide (appelé *patente*), b) une copie de la carte d'immatriculation fiscale, et c) une autorisation officielle du ministère du Commerce et de l'Industrie (MCI) a été identifiée comme un obstacle majeur à l'accès à ce type de compte. Dans certaines régions, notamment rurales ou en proie à des conflits, les services de l'État sont fréquemment à l'arrêt ou confrontés à de longs délais, du fait d'arriérés administratifs, d'un sous-financement, de l'insécurité et de pénuries de carburant. Les commerçants et les microentrepreneurs qui cherchent à obtenir (ou à renouveler) leur pièce d'identité, leur patente ou leur justificatif de domicile peuvent être confrontés à de longs retards ou tout simplement se trouver dans l'impossibilité d'effectuer les démarches. En conséquence, de nombreuses entreprises légitimes qui ne sont pas impliquées dans des activités illicites ne peuvent pas intégrer le système de paiement numérique formel et en bénéficier.

Le cadre de LBC/FT d'Haïti offre déjà une flexibilité importante pour l'intégration des commerçants informels à faible risque. En vertu du décret de 2023 et des orientations ultérieures, une procédure simplifiée de vigilance à l'égard de la clientèle peut être appliquée, permettant aux prestataires de s'appuyer sur une identification de base et des formes flexibles de vérification d'adresse, y compris des méthodes alternatives telles que la géolocalisation, les photographies ou les attestations des autorités locales. En outre, la plupart des MPME haïtiennes exercent en tant qu'entreprises individuelles et sont donc traitées juridiquement comme des personnes physiques plutôt que comme des entités légales formelles. De ce fait, elles ne sont pas tenues de fournir des documents d'immatriculation tels qu'une patente, un numéro d'identification fiscale ou une autorisation du MCI pour ouvrir un compte d'argent mobile.

Cependant, les données issues de l'enquête MAS25 et des consultations des parties prenantes suggèrent que certains opérateurs de services d'argent mobile continuent d'appliquer des exigences plus strictes en matière de pièces à fournir que celles prévues dans le cadre de l'approche fondée sur le risque. Dans la pratique, ce phénomène a limité la capacité des commerçants informels à ouvrir un compte marchand, en particulier lorsque des preuves d'adresse alternatives ne sont pas systématiquement acceptées. Ce décalage dans la mise en œuvre souligne la nécessité d'instructions plus claires et d'une application cohérente des mesures simplifiées de vigilance, dans le droit fil des efforts récents de la BRH pour clarifier les méthodes de vérification acceptables et promouvoir l'inclusion financière tout en maintenant les garde-fous nécessaires en matière de LBC/FT[65]. Il appelle également à une surveillance accrue du secteur, car la réglementation produit généralement moins d'impact quand elle ne s'accompagne pas d'une supervision et d'un suivi.

Un autre obstacle à l'activation des comptes marchands est le recours limité aux signatures électroniques par les opérateurs de services d'argent mobile. Bien qu'Haïti ait reconnu les signatures électroniques comme juridiquement contraignantes en 2017, la mise en œuvre a pris du retard en raison de lacunes dans le cadre juridique et sécuritaire. Un projet de loi en cours d'examen en mars 2025 devrait permettre d'opérationnaliser les signatures électroniques en renforçant leur validité juridique, l'infrastructure de confiance et la surveillance, facilitant ainsi un enrôlement plus rapide des commerçants, notamment en dehors de Port-au-Prince.

Dans l'intervalle, l'ambiguïté entourant la valeur juridique des signatures électroniques pour les contrats de comptes d'argent mobile a conduit certains opérateurs à exiger des signatures manuscrites en des lieux désignés. En pratique, les commerçants peuvent être tenus d'envoyer des formulaires signés par courrier ou de se rendre dans un point de service physique avant que leur compte puisse être activé. Les réseaux d'agents, qui sont plus largement répartis dans les communautés, ne sont généralement pas mis à contribution pour recueillir des signatures ou faciliter l'enrôlement des commerçants. Par ailleurs, la méconnaissance des lieux d'inscription disponibles pour les commerçants contribue à des taux élevés d'abandon en cours de procédure. Cela traduit à la fois une sensibilisation insuffisante et les difficultés que rencontrent les commerçants pour accéder aux processus d'enrôlement et s'y retrouver.

65 Note des auteurs : Les recherches conduites pour ce rapport ont amené la BRH à émettre des orientations et circulaires complémentaires à l'intention des opérateurs de services d'argent mobile, en vue de promouvoir la souscription à des comptes d'entrée de gamme.

3.2.2. Pénuries de liquidités

Le manque de liquidités dans les zones reculées est un problème récurrent qui s'est aggravé depuis l'état d'urgence. Les institutions financières et les opérateurs de services d'argent mobile ne peuvent plus fournir le même type de services de préfinancement en raison de problèmes de sécurité et d'accès dans divers départements et communes du pays. L'absence d'intégration des paiements tout au long des chaînes d'approvisionnement exacerbe le problème. La plupart des commerçants déclarent ne pas être en mesure d'utiliser l'argent électronique reçu de leurs clients pour se réapprovisionner. Selon l'enquête MAS25, environ 33 % des commerçants qui n'étaient pas intéressés par un compte marchand ont déclaré que la principale raison était la crainte que les agents n'aient pas assez de liquidités lorsqu'ils auront besoin d'effectuer des retraits d'espèces.

Ce problème se pose avec une acuité particulière dans les zones reculées, où les fournisseurs doivent souvent passer des commandes groupées pour compenser les irrégularités du transport et l'accès limité aux marchés. Ces transactions nécessitent généralement des paiements initiaux plus importants. Lorsque les commerçants et les fournisseurs dépendent des agents pour retirer des sommes importantes, les pénuries de liquidités constituent une contrainte majeure. Dès lors, les MPME sont réticentes à accepter la monnaie électronique, ce qui vient consolider un cycle de dépendance à l'égard de l'argent liquide.

Pour lever cette contrainte, il faut adopter une approche systémique qui réduit le recours aux retraits de fonds. S'assurer que les fournisseurs de l'ensemble de la chaîne de valeur acceptent les paiements numériques, tout en permettant des transferts transparents entre les portefeuilles mobiles et les comptes bancaires, permettrait de régler des transactions plus élevées par voie électronique. Cela permettrait d'alléger les tensions de liquidité au niveau des agents, de réduire les frictions transactionnelles et de renforcer la confiance dans l'écosystème de l'argent mobile.

Les citations suivantes (encadré 5), tirées de l'étude MAS25, illustrent l'importance de renforcer l'écosystème des paiements numériques compte tenu du manque de liquidités.

Encadré 5 : Réflexions tirées de l'enquête MAS25 : Pénuries de liquidités et répercussions sur les commerçants

« Si j'ai besoin de 10 000 gourdes (env. 76 dollars), les agents disent toujours que c'est trop, alors je dois retirer moins et passer par plusieurs agents pour avoir accès à mon argent. »

– Témoignage d'une Madan Sara

« Les retraits sont le plus gros problème car les agents n'ont pas d'argent la plupart du temps et lorsqu'ils en ont, ils facturent des frais différents à chaque fois en fonction de ce qu'il leur en coûte pour obtenir l'argent de leur propre agent. C'est pourquoi les fournisseurs (grossistes) refusent d'accepter les paiements en argent électronique. Eux aussi ont du mal à retirer des espèces. »

– Témoignage d'une Madan Sara

« Ce ne sont pas seulement les agents qui manquent de liquidités. J'avais un compte dans une banque, mais elle n'avait pas assez de liquidités pour me donner le montant dont j'avais besoin. Quand je voulais retirer 150 000 gourdes, ils ne pouvaient m'en donner que 50 000, alors je devais faire trois allers-retours pour récupérer mon argent. »

– Témoignage d'un producteur informel de taille moyenne (produits agricoles variés)

3.2.3. Coûts élevés des frais sur les envois de fonds et les paiements numériques

Selon les commerçants interrogés dans le cadre de l'enquête MAS25, beaucoup n'étaient pas intéressés par l'ouverture d'un compte marchand d'argent mobile en raison de préoccupations liées aux frais de transaction et de retrait.

Pour les paiements numériques de détail sur un compte marchand, les opérateurs de services d'argent mobile facturent généralement des frais sur les paiements reçus, faisant peser le coût des transactions numériques sur les commerçants plutôt que sur les consommateurs. Cependant, la plupart des commerçants qui acceptent actuellement les paiements mobiles le font via leur compte personnel, qui n'est soumis à des frais que pour les retraits (pas pour les paiements reçus). Bien que les barèmes de frais de ce type soient courants dans le monde entier et soient conçus pour encourager l'adoption des paiements numériques par les consommateurs, les commerçants en Haïti répercutent souvent les frais de retrait sur leurs clients, en particulier parce qu'ils paient leurs fournisseurs en espèces.

Ces frais étant perçus comme élevés ou imprévisibles, ils découragent l'adoption des paiements numériques, en particulier dans les environnements à faibles revenus et à faibles marges. Dans le contexte actuel, les clients ont peu d'incitations financières à payer avec un portefeuille mobile pour deux raisons principales. Premièrement, les MPME répercutent souvent leurs frais de retrait sur les clients lorsque les paiements sont effectués par voie numérique. L'un des commerçants interrogés dans le cadre de l'enquête MAS25 témoigne :

« Lorsqu'un client demande à payer avec MonCash, ce qui arrive rarement, j'ajoute les frais de retrait. Par exemple, si le client me doit 100 gourdes, j'ajoute 10 gourdes de frais. »

Deuxièmement, les clients supportent des frais de transaction parce que la plupart des MPME utilisent des portefeuilles mobiles individuels plutôt que des comptes marchands. Les frais de transaction P2P varient selon l'opérateur de services d'argent mobile et, dans certains cas, sont échelonnés en fonction de la valeur de la transaction. Par exemple, les frais MonCash vont de 5 gourdes pour un transfert de 250 gourdes (2 %) à 130 gourdes pour un transfert de 100 000 gourdes (0,13 %). Les frais de retrait pour les mêmes montants varient de 15 gourdes (6 %) à 1 600 gourdes (1,6 %). Les frais de retrait sont nettement plus élevés que les frais P2P, même sans tenir compte des surcharges informelles imposées par les agents.

L'alignement des incitations nécessite de permettre aux commerçants comme à leurs fournisseurs d'accéder aux comptes marchands. Dans ce modèle, les clients éviteraient les frais P2P (0,13 à 2 %), tandis que les commerçants supporteraient des frais d'environ 0,5 % sur les paiements reçus. Si ce changement entraîne une augmentation des ventes et permet aux commerçants d'utiliser des reçus numériques pour payer les fournisseurs au sein de l'écosystème, évitant ainsi des frais de transaction supplémentaires, les coûts globaux peuvent diminuer et la dépendance aux retraits en espèces peut être considérablement réduite tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Le manque d'informations claires, prévisibles et accessibles sur les limites de transaction et les barèmes de frais décourage l'adoption des paiements numériques par les commerçants et leur pleine participation à cet écosystème. Une situation que l'une des commerçantes interrogées lors de l'enquête MAS25 a décrite ainsi :

« Cela ne me dérange pas de recevoir des paiements via un portefeuille mobile, car je peux facturer plus pour inclure les frais de retrait. Le problème, c'est qu'à chaque fois que je me rends chez un agent pour retirer mon argent, il me facture davantage ! »

Pour la plupart des commerçants qui utilisent leur portefeuille mobile personnel, des frais de retrait élevés et incohérents sont inévitables. À moins que les paiements mobiles n'offrent un avantage **financier** clair par rapport aux espèces, ils ne se généraliseront pas spontanément. Un autre commerçant interrogé dans le cadre de l'enquête MAS25 a exprimé la préoccupation suivante :

« Nous avons besoin de mieux comprendre les frais et le processus de paiement des fournisseurs par portefeuille mobile. »

Lever les obstacles liés aux coûts — réels ou perçus — associés aux comptes marchands pour a) les retraits d'espèces, b) les frais de transactions entre particuliers (P2P) et de transactions commerçant-client (B2C), et c) les transactions entre commerçants (B2B), c'est-à-dire le paiement des fournisseurs, sera indispensable pour favoriser une adoption plus large. Une meilleure transparence tarifaire et une communication claire sur les avantages financiers, tant pour les consommateurs que pour les MPME, doivent être au cœur de toute stratégie visant à promouvoir l'usage de l'argent mobile au niveau du commerce de détail.

Le subventionnement des frais est une incitation courante[66] utilisée dans le monde entier pour accroître l'acceptation des paiements numériques par les commerçants, permettant ainsi aux consommateurs d'utiliser leurs appareils numériques pour effectuer des achats. En Argentine, en Uruguay, au Mexique, en Pologne, en Indonésie, en Malaisie et en Inde[67], les gouvernements, les donateurs et les réseaux d'argent mobile ont subventionné certains types

66 Groupe de la Banque mondiale. 2022. *Incentives for Electronic Payment Acceptance: Electronic Payment Acceptance Package*. Initiative mondiale pour l'inclusion financière (FIGI). Washington, DC : Banque mondiale. https://documentsinternal.worldbank.org/Search/33820515.

67 Groupe de la Banque mondiale 2022.

de commerçants ou de transactions, réduisant ainsi les barrières à l'entrée tout en élargissant l'écosystème des paiements numériques pour atteindre le dernier kilomètre.

3.2.4. Des incitations et des cas d'usage limités pour les paiements numériques

Les portefeuilles mobiles en Haïti restent très largement sous-utilisés, faute de cas d'usage pratiques. La plupart des bénéficiaires du projet PSARA sont contraints de retirer leurs transferts numériques en espèces, car peu de commerçants acceptent l'argent mobile. La faible acceptation des paiements mobiles chez les commerçants bride l'écosystème, les fournisseurs et les grossistes exigeant généralement des paiements en espèces. Le manque d'intégration numérique dans la chaîne d'approvisionnement oblige les commerçants à convertir immédiatement leur argent électronique en espèces, ce qui génère des frais et renforce la dépendance à l'argent liquide. Sans options de paiement B2B élargies ni développement d'un éventail plus large de possibilités de transactions numériques, l'argent mobile en Haïti risque de demeurer un simple mécanisme de versement unidirectionnel d'espèces, plutôt que de favoriser une inclusion financière et une participation plus profondes.

Encadré 6 : Réflexions tirées de l'enquête MAS25 : Des incitations et des cas d'usage limités pour l'adoption des paiements numériques par les commerçants

Bien que l'argent mobile en Haïti offre des usages potentiels clairs — y compris les paiements aux commerçants, les paiements de factures et les remboursements de prêts — cet instrument n'est pas encore largement utilisé dans la pratique. L'acceptation limitée de l'argent mobile par les commerçants, la faible visibilité des options de paiement disponibles et le manque d'incitations ou de compréhension de la proposition de valeur pour les clients comme pour les commerçants limitent les usages au quotidien. L'argent électronique sert ainsi avant tout de réserve temporaire de valeur, dans l'attente d'être converti en espèces, plutôt que de véritable moyen de paiement au sein de l'économie locale. Les réflexions ci-dessous illustrent comment ces contraintes façonnent le comportement des utilisateurs et mettent en évidence les occasions manquées d'intégrer les paiements numériques dans les transactions courantes.

« Je dois retirer mon argent en espèces parce que je ne sais pas où dépenser mon argent électronique autrement. La plupart des commerces n'acceptent pas l'argent mobile comme moyen de paiement à cause des frais de retrait. »

« Je comprends l'intérêt des transactions mobiles, mais les agents en profitent au moment du retrait, parce qu'on n'a nulle part où dépenser son argent électronique. »

De même, la propriétaire d'un magasin informel vendant des produits de base comme du riz et des pâtes s'est dite ouverte aux paiements mobiles, mais a souligné l'importance d'incitations ciblées pour les

rendre intéressants. Compte tenu du volume de ses revenus mensuels[68], elle préfère éviter d'utiliser la monnaie électronique en raison des frais de retrait, qui sont souvent répercutés par les commerçants et peuvent être substantiels. Elle a indiqué que des incitations promotionnelles, telles que des remises aux consommateurs ou des récompenses pour les commerçants liées aux paiements numériques, pourraient être un facteur clé de leur adoption dans les commerces informels.

« Parfois, j'accepte le paiement MonCash lorsque les clients le demandent, mais la plupart d'entre eux ne savent pas que je l'accepte parce que je n'ai pas de pancarte. Si j'avais une pancarte, ce serait mieux. »

« Ce serait utile de pouvoir payer la Mutuelle (institution de microfinance) en argent mobile, parce que je dois payer en espèces tous les 8 jours. »

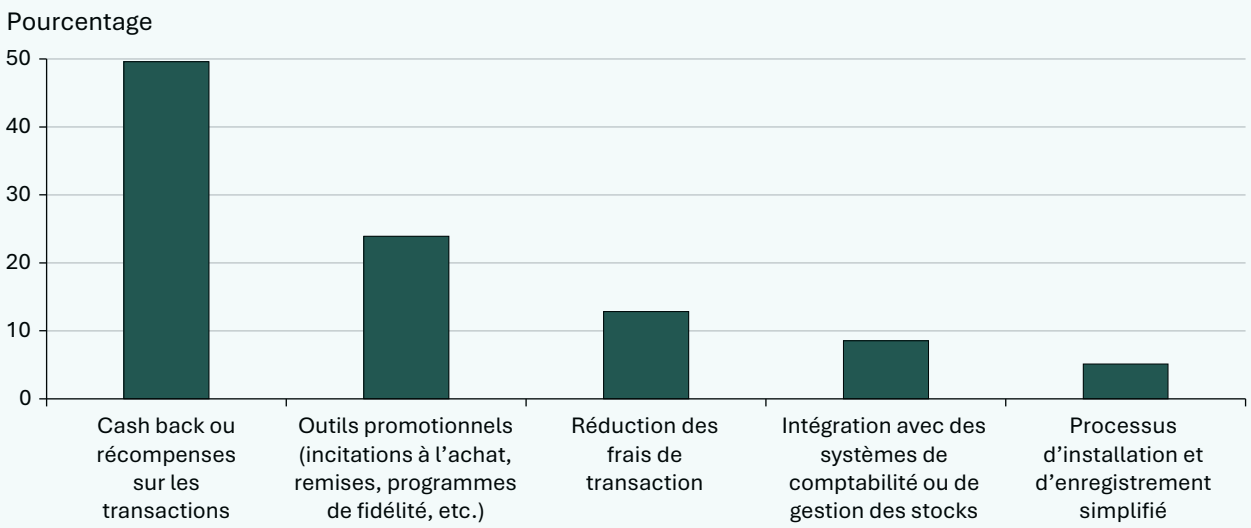
« À chaque fois que je dois rembourser une échéance de mon prêt, je dois fermer ma boutique deux heures plus tôt et prendre une moto-taxi jusqu'à l'agence. J'ai eu cinq minutes de retard un jour à cause de la circulation. C'est trop stressant. »

Si les paiements numériques sont de plus en plus utilisés pour recevoir des transferts, ils sont beaucoup moins courants comme moyen de paiement de biens et services. Au-delà du manque de sensibilisation à la proposition de valeur des paiements numériques, l'une des principales raisons est l'absence d'incitations et de cas d'usage convaincants qui pourraient encourager tant les consommateurs que les commerçants à effectuer des transactions numériques.

Selon l'enquête MAS25, la majorité des commerçants ont indiqué qu'ils seraient encouragés à utiliser davantage l'argent mobile si des incitations adaptées leur étaient proposées, telles que du retrait d'espèces à l'achat (*cash back*), des remises ou des récompenses pour les transactions (Figure 18). À l'échelle mondiale, certains programmes de fidélisation[69], tels que le *cash back*, sont associés à une augmentation[70] de l'usage. La pénétration des portefeuilles mobiles étant relativement élevée parmi les utilisateurs finaux en Haïti, en particulier dans la Grand'Anse, les programmes de *cash back* représentent une opportunité importante pour stimuler et accroître l'adoption et l'utilisation tant chez les clients que chez les commerçants.

68 Entre 30 000 et 40 000 gourdes, avec des paiements aux fournisseurs compris entre 150 000 et 200 000 gourdes.
69 Groupe de la Banque mondiale 2022.
70 Agarwal et al., 2010 ; Carbo-Valverde et Linares-Zegarra, 2011 ; Ching et Hayashi, 2010.

Figure 18 : Incitations privilégiées par les commerçants



Source : MAS25.

Cependant, ces programmes connaissent parfois un succès initial en augmentant les volumes de transactions, mais retombent aux niveaux de base une fois qu'ils ont été interrompus. Certains cas en Haïti ont montré que les utilisateurs gonflent artificiellement les volumes[71] de transactions pour maximiser les récompenses.

Encadré 7 : Le levier des loteries pour accroître l'acceptation par les commerçants : enseignements tirés de l'expérience du Kenya

Les incitations par tirage au sort peuvent également stimuler l'usage[72]. Au Kenya, par exemple, Safaricom a lancé en 2020 une campagne de loterie à fort impact pour doper l'utilisation de *Lipa Na M-Pesa*, sa plateforme d'acceptation pour les commerçants. Pour chaque transaction de 100 shillings kenyans (soit environ 1 dollar), les participants gagnaient un ticket pour les tirages au sort réguliers[73]. Par ailleurs, tous les commerçants recevaient un cash back de 25 % sur leurs transactions Lipa Na M-Pesa pendant la période promotionnelle. Du côté des consommateurs, les utilisateurs participaient à des tirages avec à la clé des minutes de communication, des récompenses en espèces, des maisons de trois chambres (chaque semaine) et même des tracteurs comme gros lots. Dès les deux premiers mois, 3,3 millions de dollars de récompenses avaient déjà été réclamés, et quatre fois ce montant restait encore à percevoir.

71 Principalement en ouvrant des comptes supplémentaires au nom de membres de leur famille et en effectuant de nombreuses petites transactions.
72 Groupe de la Banque mondiale, 2022.
73 Les commerçants pouvaient gagner des tuk-tuks (pousse-pousse motorisés) toutes les deux semaines, et un commerçant par région gagnait un camion de neuf tonnes en guise de grand prix.

Selon l'enquête MAS25, de nombreux commerçants ont également déclaré avoir reçu des articles promotionnels qui ont augmenté leur visibilité afin d'encourager l'adoption des paiements numériques. Beaucoup ont noté que, sur les marchés locaux et dans les points de vente fréquemment visités, le matériel promotionnel qui contribue à accroître leur visibilité et à mettre en avant l'acceptation des paiements numériques peut favoriser l'utilisation des porte-monnaie électroniques chez les consommateurs lors de l'achat de biens ou de services.

Des commerçants ont également suggéré d'inviter des agents de services d'argent mobile afin de faciliter les paiements numériques dans le contexte des AVEC, afin d'augmenter les cas d'usage, en particulier pour les services de remboursement de prêts. En 2015, 80 % des commerçants formels et 86 % des commerçants informels ont déclaré que le processus de remboursement était l'aspect le plus compliqué de la gestion d'un prêt. Des progrès ont été réalisés grâce à l'intégration des portefeuilles mobiles aux organismes de crédit, mais des efforts supplémentaires sont nécessaires pour accroître l'accès. Les portefeuilles mobiles peuvent offrir une solution simplifiée pour les versements et remboursements des prêts grâce à des déductions automatisées, des rappels de paiement et une programmation flexible. Des applications à valeur ajoutée peuvent également relier les remboursements aux reçus de vente numériques ou aux flux de transactions. Avec des institutions de microfinance et plus de 1 200 groupes d'AVEC regroupant environ 36 000 membres déjà actifs à travers le pays, il existe une opportunité significative d'étendre une solution d'argent mobile adaptée aux besoins spécifiques des membres, en particulier ceux qui ont besoin de crédit, tout en élargissant l'écosystème global de la finance numérique.

Encadré 8 : L'expérience de Digicel et HaïtiPay en matière de numérisation des AVEC

Au milieu des années 2010, la plateforme d'argent mobile de Digicel, TchoTcho Mobile, a élaboré une proposition visant à numériser les opérations des AVEC en partenariat avec l'organisation CARE (Cooperative for Assistance and Relief Everywhere). La solution consistait à remplacer la traditionnelle caisse-coffre d'une AVEC par un portefeuille mobile, dénommé *Sol Treasure Subscriber Account* (*sol* signifie tontine en créole haïtien), accessible via un numéro de téléphone principal attribué au groupe. Le portefeuille permettait les dépôts d'épargne, les versements de prêts et les transferts numériques entre membres du groupe. Le projet pilote reposait sur un portefeuille mobile unique enregistré au nom du groupe sur la plateforme TchoTcho. Les membres pouvaient s'inscrire en tant qu'abonnés au portefeuille complet TchoTcho afin d'activer les transferts de personne à personne et d'alimenter les portefeuilles via des agents de proximité avant les réunions. Des formations et un accompagnement ont été dispensés pour renforcer les capacités des trésoriers et assurer un suivi trimestriel des transactions.

Cependant, le projet pilote a finalement été abandonné en raison d'une série de difficultés opérationnelles. Les plafonds des portefeuilles — 10 000 gourdes pour les portefeuilles complets et 4 000 gourdes pour les mini-portefeuilles — se sont avérés insuffisants pour prendre en charge les volumes de transactions habituels des AVEC. Les exigences en matière de connaissance du client étaient également trop strictes à l'époque, excluant de nombreux membres ne disposant pas de pièces d'identité valides. Bien que les

dépôts fussent gratuits, les frais de retrait de 2 % étaient perçus comme trop élevés pour des transactions groupées fréquentes, ce qui compromettait la proposition de valeur pour les membres.

Quelques années plus tard, HaïtiPay a investi des efforts considérables dans la numérisation des registres et des processus de gestion des AVEC afin de faciliter les prêts et les remboursements via des portefeuilles mobiles. Un produit a été conçu pour répondre à leurs besoins, intégré aux portefeuilles mobiles, et lancé en 2025. Une vidéo décrivant l'initiative et le produit est disponible sur YouTube : https://youtu.be/6cJmpQe1zak?si=PymK-ODA3kKpozOl.

3.2.4.1. Infrastructure de paiement : une interopérabilité limitée

Les entités financières non bancaires en Haïti ne sont pas intégrées aux infrastructures nationales de paiement telles que le SPIH et le PRONAP, ce qui empêche la plupart des MPME d'effectuer des transactions entre elles tout au long des chaînes d'approvisionnement. De plus, les trois opérateurs de services d'argent mobile ne fonctionnent pas encore dans un environnement pleinement interconnecté. De ce fait, les utilisateurs de porte-monnaie électroniques ne sont pas en mesure de transférer des fonds entre différents prestataires, ce qui limite considérablement la commodité et la flexibilité de l'argent mobile tant pour les particuliers que pour les entreprises.

Des avancées et des solutions se dessinent néanmoins pour rapprocher les portefeuilles mobiles des autres institutions financières. HaitiPay est ainsi interopérable avec sept banques et le portefeuille MonCash dans une certaine mesure, tandis que MonCash est actuellement intégré à Sogebank. Grâce à ces intégrations, les utilisateurs peuvent transférer des fonds entre comptes bancaires et portefeuilles en suivant certaines procédures. Les coopératives de crédit, quant à elles, restent pour l'heure en dehors de ces efforts d'intégration et exclues du système global de paiement. Le principal frein est leur manque d'infrastructures numériques, telles que les systèmes de facturation et les API de paiement. Certaines d'entre elles sont toutefois enregistrées comme agent de collecte des paiements auprès des opérateurs de services d'argent mobile, ce qui pourrait servir de tremplin pour une collaboration future.

Encadré 9 : Réflexions tirées de l'enquête MAS25 : L'interopérabilité limitée réduit l'utilité des comptes - Le point de vue des commerçants

« Si mon fournisseur a un compte dans mon institution locale, je peux faire un virement plutôt que de faire tout ce trajet pour payer, mais la plupart n'en ont pas. Mes fournisseurs, comme moi, sont très intéressés par le fait d'être payés par portefeuille mobile. J'économiserais beaucoup de temps et d'argent, car on serait payé immédiatement et on éviterait bien des tracas. On n'aurait plus à courir après les paiements des clients. Souvent, ils n'ont pas assez de liquide et on attend parfois 15 jours avant d'être payés. »

« Je ne pensais pas que c'était possible, mais si mon portefeuille mobile pouvait être intégré à mon compte bancaire, je n'aurais plus besoin de faire tout le chemin jusqu'à Jérémie pour payer mes fournisseurs. »

3.2.4.2. Défis liés aux infrastructures publiques hors secteur financier

D'autres défis évoqués par les commerçants concernent la disponibilité et l'accessibilité des infrastructures publiques de base : énergie, routes et systèmes de télécommunication.

L'accès à l'énergie constitue un obstacle majeur à l'utilisation régulière des paiements numériques en Haïti. Selon l'enquête FinScope Haïti 2023, seulement 8 % des MPME ont accès à l'électricité, avec de fortes disparités entre zones urbaines et rurales. Dans des villes comme Les Cayes, le taux d'électrification avoisine 60 % ; cependant, de nombreuses entreprises s'appuient sur des générateurs privés ou des systèmes de stockage par batteries en raison des coupures fréquentes et des tarifs élevés de l'électricité. Dans les zones rurales, le taux d'électrification est d'environ 12 %, et les commerçants se rendent souvent dans des bâtiments publics à proximité pour recharger leurs téléphones ou paient de modiques sommes pour utiliser des générateurs privés. Électricité d'Haïti (EDH), la compagnie nationale d'électricité, est confrontée à des difficultés opérationnelles et financières, à des infrastructures vétustes et à une incapacité à couvrir ses coûts sans subventions de l'État. Bien que la participation du secteur privé à la production d'électricité ait progressé, des goulets d'étranglement structurels persistent, limitant la capacité des commerçants à faire fonctionner leurs appareils numériques de manière fiable. Plusieurs parties prenantes ont suggéré que le déploiement de stations de batteries solaires sur les marchés locaux pourrait considérablement améliorer les capacités de recharge des téléphones pour les bénéficiaires comme pour les vendeurs, renforçant ainsi la fiabilité globale du système.

De même, la fragilité des infrastructures de télécommunications en Haïti entraîne des pannes de réseau fréquentes et prolongées, qui freinent l'adoption des services d'argent mobile. Bien qu'Haïti compte deux opérateurs de réseau mobile (ORM) à couverture nationale, les infrastructures de télécommunications demeurent fragiles, en particulier dans les départements insuffisamment desservis comme la Grand'Anse. Si la couverture GSM s'étend théoriquement à la plupart des zones peuplées, les interruptions de réseau sont fréquentes et souvent prolongées. Les consultations et rapports de suivi de 2023 et 2024 confirment que de nombreux bénéficiaires de services d'argent mobile et de commerçants de la Grand'Anse subissent régulièrement des pannes de réseau de trois à cinq jours, et que 30 % des utilisateurs interrogés dans le cadre de l'enquête MAS25 citent ces interruptions comme un obstacle majeur à l'utilisation de la monnaie électronique. Dans certains cas, ces pannes sont causées par des pénuries de carburant, des dommages aux sites cellulaires, ou l'impossibilité pour les techniciens d'accéder aux sites en raison de groupes armés qui contrôlent les routes locales. En réponse, les ORM ont déployé des efforts pour maintenir la continuité de service, mais la montée de l'insécurité a contraint à la suspension des opérations sur certains sites à travers le pays. Dans ce contexte, la dépendance à l'égard de la connectivité mobile en temps réel pour les transactions numériques devient un risque important. Les échecs des processus de paiement érodent la confiance des utilisateurs, et les commerçants comme les consommateurs reviennent à l'argent liquide comme seul moyen fiable.

L'inclusion financière numérique et l'acceptation par les commerçants ne progresseront que lentement si les efforts dans le secteur financier sont menés de manière isolée, sans s'inscrire dans des réformes plus larges des infrastructures et de la gouvernance.



Chapitre IV : Recommandations et incitations pour l'adoption des comptes marchands

Malgré des progrès tangibles en matière d'accès aux services d'argent mobile à travers Haïti, l'acceptation des paiements numériques par les commerçants reste limitée. La fragmentation de l'infrastructure de paiement, une application trop restrictive des exigences de connaissance du client et une proposition de valeur insuffisante pour les commerçants (en particulier ceux qui exercent dans le secteur informel ou dans des zones mal desservies) continuent de freiner le développement de l'écosystème numérique. Ce chapitre présente un ensemble de recommandations articulées autour de trois axes stratégiques : 1) le renforcement de l'infrastructure de paiement et de l'interopérabilité, notamment par la mise en place d'un système de paiement instantané ; 2) la mise à jour du cadre réglementaire et politique ; et 3) l'expérimentation d'incitations ciblées pour stimuler l'adoption de l'argent mobile par les commerçants et constituer une base de données probantes en vue d'un passage à l'échelle.

4.1 Mettre en place un système de paiement instantané pour permettre un écosystème numérique pleinement interopérable

Pour accélérer l'adoption des paiements numériques par les commerçants, Haïti peut prioriser le développement d'un système de paiement instantané (SPI) en tant qu'élément central de l'infrastructure nationale. Un SPI permettrait des transferts en temps réel et interopérables entre banques, opérateurs de services d'argent mobile et autres prestataires agréés, facilitant ainsi la circulation fluide des fonds à travers l'ensemble de l'écosystème. Pour les commerçants, cela signifie un accès immédiat aux paiements reçus et la possibilité d'utiliser ces fonds — que ce soit pour régler des fournisseurs, les virer vers un compte bancaire ou couvrir des dépenses courantes — sans avoir à les retirer en espèces. En réduisant les frictions et en améliorant la liquidité, un SPI renforce l'intérêt économique d'accepter les paiements numériques.

Un SPI permettrait également de lever des obstacles structurels qui freinent actuellement l'adoption. Il supprimerait la nécessité de retirer des espèces aux points de transfert entre prestataires, faciliterait les paiements numériques tout au long des chaînes d'approvisionnement et réduirait la dépendance vis-à-vis des agents, dont les contraintes de liquidité retardent souvent l'accès aux fonds. Par ailleurs, l'interopérabilité élargirait les effets de réseau, permettant à tout client de payer tout commerçant, quel que soit le prestataire, tout en donnant la possibilité de dépenser directement dans l'économie les envois de fonds reçus sous forme numérique. Plus important encore, un SPI viendrait compléter les systèmes existants tels que le SPIH et le PRONAP en introduisant une couche dédiée aux paiements de détail de faible montant et de fréquence élevée, contribuant ainsi à élargir l'acceptation de mobile chez les commerçants et à approfondir l'inclusion financière numérique.

Au-delà des infrastructures, un système de paiement instantané agirait comme un levier structurel pour stimuler la concurrence dans le secteur financier hautement concentré d'Haïti. En permettant à n'importe quel client de payer n'importe quel commerçant, quel que soit le prestataire, un SPI élimine la dépendance vis-à-vis d'un prestataire et réduit le pouvoir de marché des opérateurs dominants (créant ainsi une pression concurrentielle qui pousse les prestataires de services financiers (PSF) à proposer des barèmes tarifaires plus attrayants, une meilleure qualité de service et des propositions de valeur plus intéressantes pour les commerçants). Dans un marché où les trois plus grandes banques contrôlent plus de 80 % des actifs du système, cette dynamique concurrentielle est particulièrement déterminante : une pression concurrentielle réelle créerait des incitations structurelles pour que les PSF étendent leurs services aux commerçants informels et aux utilisateurs à faibles revenus, dont la faiblesse des montants de transactions les a traditionnellement rendus peu attrayants sur le plan commercial. Un SPI ne se limiterait donc pas à élargir l'acceptation par les commerçants sur le plan technique ; il créerait également les conditions de marché dans lesquelles cette acceptation devient commercialement viable pour un plus large éventail de prestataires et de segments d'utilisateurs.

4.2 Renforcer les politiques visant à encourager l'acceptation des paiements numériques par les commerçants

Le cadre réglementaire et politique joue un rôle déterminant pour faire en sorte que les commerçants puissent accéder aux services de paiement numérique, avoir confiance dans ces outils et les utiliser de manière durable. Si les récentes évolutions réglementaires (notamment la publication des circulaires n° 129-1 et n° 131 et le décret d'août 2025 sur la signature électronique) constituent des avancées notables, des lacunes importantes subsistent dans leur mise en œuvre. Les recommandations formulées dans cette section portent sur cinq leviers interdépendants : la protection des consommateurs de services financiers et le contrôle des pratiques commerciales ; les exigences de connaissance du client et de vérification numérique fondées sur le risque ; la délivrance de patentes aux

commerçants ; l'inclusion par les réseaux d'agents ; et l'interopérabilité avec le secteur privé. L'ensemble de ces leviers forment un programme d'action cohérent pour faire évoluer l'écosystème haïtien des paiements numériques de l'accès à l'utilisation active.

4.2.1 Créer et rendre opérationnelle une fonction dédiée de surveillance des pratiques commerciales

La transparence des paiements numériques est un pilier essentiel du cadre de protection des consommateurs de services financiers en Haïti. Dans le cadre du dialogue sur les politiques sous-tendant ce rapport, l'équipe de la Banque mondiale a travaillé avec la BRH au renforcement du cadre réglementaire de protection des consommateurs de services financiers, contribuant à la publication de la circulaire n° 131 (février 2026), qui établit des obligations claires pour les PSF en matière d'information sur les frais, de transparence des conditions et d'utilisation des données au point d'interaction. Pour donner pleinement effet à ce cadre, la BRH doit établir et rendre opérationnelle une fonction dédiée de surveillance des pratiques commerciales (y compris le développement des moyens appropriés en termes de manuels, de capacités institutionnelles et des mécanismes de contrôle du respect des règles). Cette fonction devrait également être chargée de surveiller activement si les PSF et leurs réseaux d'agents appliquent les frais autorisés dans la pratique, et d'imposer des sanctions aux opérateurs dont les agents facturent systématiquement des frais supérieurs aux tarifs officiels (en veillant ainsi à ce que le coût formel des transactions numériques reflète ce que les utilisateurs paient dans la pratique).

4.2.2 Rendre opérationnelles les exigences de connaissance du client et de vérification numérique fondées sur le risque pour les comptes marchands

Dans le cadre du dialogue sur les politiques sous-tendant ce rapport, l'équipe de la Banque mondiale a travaillé avec la BRH pour lever les obstacles liés aux justificatifs de domicile, contribuant à la publication de la circulaire n° 129-1 (février 2026), qui codifie des documents et méthodes de vérification alternatifs acceptables (coordonnées GPS, attestations communautaires, photographies des locaux de l'entreprise, proximité de repères géographiques connus) dans un cadre de LBC/FT fondé sur le risque. Bien que cette mesure constitue une avancée significative, une mise en œuvre opérationnelle plus poussée est nécessaire pour en garantir l'application cohérente par l'ensemble des PSF. Des orientations complémentaires de la BRH pourraient également être nécessaires pour permettre aux opérateurs de services d'argent mobile d'activer des comptes dans des situations à faible risque où tous les documents requis ne sont pas immédiatement disponibles, à condition que le dossier client mentionne clairement une date limite convenue pour la soumission des pièces manquantes.

Parallèlement, la mise en œuvre opérationnelle du décret d'août 2025, qui reconnaît officiellement la validité juridique des documents et signatures électroniques, permettrait de réduire davantage la nécessité de présenter des documents physiques lors de l'enrôlement des commerçants ; il serait ainsi possible de procéder à l'ouverture d'un compte entièrement en ligne et d'abaisser considérablement les obstacles pour les commerçants informels dans les zones reculées et insuffisamment desservies.

Pour réaliser tout le potentiel de la circulaire nº 129-1 et du décret sur la signature électronique de 2025, il faudra également développer un cadre robuste de connaissance du client par voie électronique (e-KYC) permettant une vérification automatisée et en temps réel de l'identité lors de l'ouverture d'un compte marchand. Un cadre e-KYC fonctionnel permettrait aux prestataires de services financiers de vérifier l'identité des commerçants par voie numérique (sans présentation physique de documents) en s'appuyant sur des sources de données faisant autorité, telles que la base de données d'identification nationale de l'ONI. Si l'ONI dispose d'un portail de vérification numérique (DELIDOC), il n'existe actuellement aucune API largement accessible pour la validation en temps réel par les PSF des cartes d'identification nationale uniques (CINU). L'intégration par API entre les systèmes d'identification de l'ONI et les plateformes d'enregistrement des PSF est donc une condition préalable à l'e-KYC, qui permettrait d'éliminer un goulet d'étranglement majeur encore persistant et de rendre pleinement opérationnels dans la pratique les progrès réglementaires accomplis grâce à la circulaire nº 129-1 et au décret sur la signature électronique de 2025.

4.2.3 Faciliter la délivrance de patentes aux commerçants par une collaboration interministérielle

Le renforcement de la collaboration entre la BRH et le ministère du Commerce et de l'Industrie (MCI) peut contribuer à faciliter l'accès aux licences commerciales (patentes) et leur renouvellement en temps voulu, celles-ci constituant un prérequis à l'ouverture d'un compte marchand numérique. De nombreux commerçants désireux d'adopter les paiements numériques en sont empêchés en raison du coût, de la complexité ou de l'inaccessibilité du processus de renouvellement de leur patente. Des lignes directrices conjointes BRH-MCI pourraient contribuer à garantir que les commerçants des zones insuffisamment desservies puissent obtenir ou renouveler leur patente rapidement, de manière sécurisée et dans des conditions économiquement accessibles, levant ainsi un obstacle structurel à l'activation des comptes marchands numériques.

4.2.4 Tirer parti des réseaux d'agents comme canaux d'enrôlement des commerçants et d'alphabétisation numérique

Les réseaux d'agents peuvent être davantage mobilisés et rendus plus inclusifs pour faciliter l'enrôlement des commerçants aux paiements numériques et l'utilisation de ces services. Certains opérateurs de services d'argent mobile exigent une signature physique pour activer un compte marchand, qui peut être fournie par courrier ou lors d'une visite en boutique pendant les heures d'ouverture dans les villes. Si cette démarche est aisée pour les commerçants en zone urbaine, cette étape supplémentaire et les coûts qui y sont associés créent des frictions qui empêchent de nombreux commerçants informels d'accéder au service. Les agents pourraient au contraire appuyer l'enrôlement des commerçants en finalisant directement le processus par la collecte des documents et la soumission des dossiers.

Par ailleurs, les réseaux d'agents peuvent être davantage mis à profit comme points d'entrée pour l'enrôlement des commerçants dans les zones insuffisamment desservies. Les agents ont en effet déjà fait l'objet des vérifications préalables nécessaires pour effectuer des opérations de

dépôt et de retrait en espèces, et jouent souvent le rôle d'intermédiaires de confiance au sein de leurs communautés. Pour les commerçants désireux d'ouvrir un compte de paiement numérique mais freinés par la complexité du processus, le recours aux agents supprimerait la nécessité de se rendre dans les centres urbains et faciliterait l'enregistrement. En outre, les commerçants peu familiarisés avec les services financiers numériques pourraient s'appuyer sur les agents pour découvrir les fonctionnalités disponibles et optimiser leur utilisation de ces services.

4.2.5 Encourager la collaboration du secteur privé en matière d'interopérabilité et de normes de paiement communes

Du point de vue du secteur privé, les prestataires de services financiers devraient également être encouragés à faire de l'interopérabilité une priorité stratégique et à collaborer dans l'ensemble du secteur. En travaillant ensemble — de manière bilatérale ou à l'échelle du secteur — à l'établissement d'une plus grande interopérabilité entre portefeuilles mobiles et entre portefeuilles mobiles et comptes bancaires, ils contribueront à l'adoption des paiements numériques et à leur acceptation par les commerçants. Ils peuvent par exemple stimuler une dynamique d'adoption initiale en mettant l'accent sur les transferts entre particuliers (P2P), puis s'étendre progressivement aux paiements aux commerçants, aux fournisseurs, etc. En outre, les prestataires en Haïti peuvent encourager le développement et le déploiement d'un code QR commun pour les paiements marchands, que tout utilisateur pourrait scanner quel que soit son prestataire. Idéalement, cette norme QR commune serait développée dans le cadre de gouvernance du Système national de paiement instantané (section 4.1), garantissant dès le départ une compatibilité technique et une supervision réglementaire.

4.3 Expérimenter des incitations pour encourager l'acceptation chez les commerçants

L'un des principaux freins à l'adoption des paiements numériques par les commerçants en Haïti est le nombre limité de cas d'usage concrets et d'incitations à accepter les transactions d'argent mobile. En particulier, l'absence d'options de paiement d'entreprise à entreprise (B2B), la nécessité de retirer des espèces pour réapprovisionner les stocks et l'absence de demande visible des consommateurs pour les paiements numériques affaiblissent la proposition de valeur pour les commerçants.

L'expérience internationale[74] montre que, face à ces difficultés de coordination, il est souvent nécessaire de mettre en place des incitations catalytiques temporaires et des interventions ciblées dans l'écosystème pour stimuler l'adoption initiale. Des mesures telles que la simplification des processus d'enrôlement, l'accompagnement par des

74 Groupe de la Banque mondiale, 2022.

agents pour l'enregistrement des commerçants, des incitations promotionnelles et une signalétique visible pour les commerçants acceptant les paiements numériques ont été largement utilisées pour accélérer cette adoption et renforcer la confiance. Des incitations ciblées pourraient donc jouer un rôle important pour combler l'écart qui existe aujourd'hui en Haïti entre un accès élevé aux portefeuilles mobiles et un faible niveau d'utilisation effective des paiements numériques. Des interventions visant à réduire les obstacles à l'enrôlement des commerçants, à renforcer la visibilité des commerçants acceptant les paiements numériques sur les marchés locaux, et à démontrer des cas d'usage pratiques pour les transactions numériques tout au long des chaînes d'approvisionnement pourraient contribuer à faire évoluer l'écosystème de son fonctionnement actuel — dominé par le retrait immédiat en espèces — vers une plus grande circulation numérique des fonds.

Tableau 2 : Synthèse des recommandations prioritaires par horizon de mise en œuvre

Section	Recommandation	Horizon	Principales parties prenantes
4.1	4.1 Mettre en place un système de paiement instantané pour permettre un écosystème numérique pleinement interopérable	Moyen à long terme/catalyseur systémique	BRH, opérateurs de services d'argent mobile, banques, partenaires de développement
4.2.1	Créer et rendre opérationnelle une fonction dédiée de surveillance des pratiques commerciales	Court terme	BRH
4.2.2	Rendre opérationnelles les exigences de connaissance du client et de vérification numérique fondées sur le risque pour les comptes marchands	Court terme	BRH, ONI, prestataires de services financiers
4.2.3	Faciliter la délivrance de patentes aux commerçants par une collaboration interministérielle	Court terme	BRH, MCI
4.2.4	Tirer parti des réseaux d'agents comme canaux d'enrôlement des commerçants et d'alphabétisation numérique	Court terme	BRH, opérateurs de services d'argent mobile, prestataires de services financiers
4.2.5	Encourager la collaboration du secteur privé en matière d'interopérabilité et de normes de paiement communes	Court à moyen terme	Opérateurs de services d'argent mobile, prestataires de services financiers, BRH
4.3	4.3 Expérimenter des incitations pour encourager l'acceptation chez les commerçants	Court terme	Banque mondiale, BRH, opérateurs de services d'argent mobile, partenaires

La mise à l'essai d'un ensemble d'interventions ciblées dans le cadre d'une initiative pilote structurée pourrait aider à identifier les incitations ou les interventions susceptibles de stimuler l'adoption et l'utilisation des paiements numériques par les commerçants, avant un déploiement à plus grande échelle selon les résultats obtenus. Un projet pilote permettrait d'évaluer dans quelle mesure des mécanismes simplifiés d'enrôlement des commerçants, combinés à des campagnes de visibilité et à des incitations comportementales, pourraient influer à la fois sur l'adoption des comptes de paiement numérique par les commerçants et sur la disposition des bénéficiaires de transferts monétaires et d'envois de fonds à dépenser cet argent sous forme numérique plutôt que d'effectuer des retraits d'espèces immédiats. Sur la base des conclusions de ce rapport et des incitations testées dans le cadre de l'enquête MAS25, la description d'un projet pilote est présentée à l'annexe 5.

Conclusion

Si Haïti et le programme de transferts monétaires Klere Chimen du MAST ont accompli des progrès significatifs dans l'élargissement de l'accès aux services financiers numériques via les comptes d'argent mobile, l'utilisation effective de ces services reste entravée par un écosystème d'acceptation très insuffisant, des contraintes de liquidité chez les agents et des goulets d'étranglement réglementaires dans le processus d'enrôlement. Bien que plus de 76 % des transferts sociaux monétaires soient effectués par voie numérique et que 87 % des bénéficiaires du programme possèdent un porte-monnaie électronique, 89 % des utilisateurs continuent de retirer immédiatement leurs fonds dès réception, ce qui compromet le potentiel transformateur des paiements numériques pour l'inclusion financière.

L'un des principaux obstacles à une utilisation soutenue de l'argent mobile est le manque d'acceptation de ce moyen de paiement par les commerçants. La plupart des bénéficiaires ont peu d'accès à des commerçants qui acceptent les paiements numériques, et la plupart des commerçants eux-mêmes restent cantonnés à des portefeuilles mobiles individuels, découragés par la complexité des procédures d'enrôlement, les barèmes tarifaires et les exigences sur les pièces à fournir. Les contraintes du côté de l'offre, notamment le problème des liquidités au niveau des agents, le faible niveau d'interopérabilité et la perception de coûts élevés, limitent davantage la capacité des fonds numériques à circuler au sein de l'écosystème. En somme, l'infrastructure de l'argent mobile en Haïti est parvenue à maturité en termes d'accès, mais demeure sous-développée en termes de praticité.

Pour combler ces lacunes, le rapport a examiné un éventail d'interventions portées par les prestataires ou d'action publique mixte. Celles-ci comprennent l'appui à l'enrôlement des commerçants via les réseaux d'agents, des incitations promotionnelles telles que le retrait d'espèces à l'achat et les loteries, le développement d'outils pour les commerçants et des produits adaptés pour les AVEC de manière à élargir les usages. Du côté des pouvoirs publics, le subventionnement ciblé des frais, une interopérabilité accrue, et la clarté de la réglementation sur les justificatifs de domicile et les signatures électroniques constituent des facteurs essentiels pour permettre une participation soutenue des commerçants. La suppression des clauses d'exclusivité imposées aux agents et l'extension de la portée des plateformes interopérables telles que le PRONAP seront également indispensables pour réduire la dépendance à l'égard de l'argent liquide et améliorer la qualité des services.

Annexe 1 : Méthodologie pour l'ensemble des enquêtes

Les enquêtes ont utilisé un échantillonnage ciblé et aléatoire, en mettant l'accent sur les femmes afin d'évaluer les impacts selon les sexes. Les données ont été collectées à la fois au niveau des ménages et au niveau individuel, avec une attention particulière portée à l'inclusion financière des femmes. Aussi, sauf indication contraire, la plupart des chiffres présentés dans ce rapport reflètent les progrès en matière d'inclusion financière parmi les répondantes et bénéficiaires féminines, ce qui inclut notamment les données des enquêtes initiale (de référence) et finale.

Tableau 3 : Données selon les sources, la méthode de collecte, la population étudiée, le pourcentage de femmes et la période de collecte

Source des données	Entité de collecte	Méthode d'échantillonnage	Nombre d'observations	Proportion de femmes (%)	Période de collecte
Enquête initiale (de référence) PSARA	IFOS/UGP-MAST	Ciblée	11 684	65	2022
TPM	IFEPME/UGP-MAST	Aléatoire	6 001	60	2023–2024
Enquête PDM - MonCash	PAM/UGP-MAST	Aléatoire	1 451	49	2023–2024
Enquête finale PSARA	IFOS/UGP-MAST	Ciblée	10 833	71	2024
Enquête qualitative	Banque mondiale	Ciblée			2024

Source : Sur la base des données de l'étude.

1. **Enquêtes de référence et finale de l'évaluation d'impact du projet PSARA**, réalisées au cours du second semestre de 2022 (référence) et de 2024 (finale).

2. **Enquête TPM du projet PSARA**, qui a permis de suivre les comportements des bénéficiaires et leur expérience en matière de paiement grâce à une collecte mensuelle de données sur une période de 11 mois entre 2023 et 2024, offrant ainsi une perspective longitudinale à haute fréquence sur la dynamique du programme.

3. **Enquêtes PDM du projet PSARA**, menées sur trois cycles de versement (portant à la fois sur les paiements en espèces et numériques en décembre 2022, février 2023 et février 2024), et dont les résultats sont rassemblés et synthétisés pour la première fois dans ce rapport.

4. **Nouvelles données quantitatives primaires sur les commerçants, recueillies spécifiquement pour cette étude**, consistant en une enquête menée auprès de **341 commerçants** en collaboration avec la Banque mondiale et les opérateurs de réseaux mobiles, avec l'appui de Digicel et d'HaitiPay.

5. **Nouvelles données qualitatives primaires sur les commerçants, recueillies spécifiquement pour cette étude,** consistant en des entretiens semi-directifs menés par le personnel de la Banque mondiale auprès de plus de 23 commerçants, ainsi qu'en des entretiens approfondis avec des parties prenantes clés et des acteurs du secteur, permettant ainsi d'enrichir davantage l'analyse et les recommandations.

Validité interne et complémentarité : Les quatre sources de données quantitatives sont conçues et utilisées de manière à se renforcer mutuellement, leurs bases d'échantillonnage, périodes de référence et catégories de répondants respectifs permettant une validation croisée explicite.

- L'enquête de référence (juillet-décembre 2022, n = 11 684) et l'enquête finale (2024, n = 10 833) du projet PSARA suivent le même échantillon longitudinal ciblé, constitué à partir du registre social du Système d'information du MAST (SIMAST) autour du seuil d'éligibilité au programme Klere Chimen. Elles offrent la seule véritable perspective avant-après de l'analyse et servent de point d'ancrage pour évaluer l'évolution des comportements financiers des bénéficiaires tout au long du cycle du programme.

- Les enquêtes TPM (2023-2024, n = 6 001 bénéficiaires de Klere Chimen échantillonnés de manière aléatoire dans 14 communes) et les enquêtes PDM (trois cycles de versement en décembre 2022, février 2023 et février 2024, n = 1 451 bénéficiaires de transferts numériques et en espèces échantillonnés de manière aléatoire) offrent des instantanés complémentaires à haute fréquence des expériences de paiement des bénéficiaires. L'inclusion explicite dans les enquêtes PDM de bénéficiaires ayant reçu à la fois des paiements en espèces et des paiements numériques permet une comparaison directe entre les deux modalités. Les enquêtes TPM et PDM ont également été menées par deux entités distinctes et indépendantes : le MAST, qui a administré les enquêtes PDM, et une société indépendante de suivi par des tiers chargée spécifiquement de l'assurance qualité et de la vérification externe. Les deux instruments fonctionnent sur des bases d'échantillonnage, des questionnaires, des périodes de référence et des méthodes de collecte de données différents, ce qui rend précisément leur convergence importante sur le plan analytique. Alors que les enquêtes PDM fournissent des instantanés structurés après versement liés à des cycles de paiement spécifiques, les enquêtes TPM offrent un suivi plus fréquent des expériences des bénéficiaires sur une période de 11 mois. Le fait que deux entités

indépendantes, travaillant avec des échantillons différents à des moments différents, parviennent systématiquement à des conclusions corroborantes — en particulier en ce qui concerne les taux de retrait d'espèces et les obstacles à l'acceptation des paiements numériques par les commerçants — renforce considérablement la robustesse et la crédibilité des conclusions tirées dans ce rapport.

- L'enquête MAS25 complète les sources centrées sur les bénéficiaires en déplaçant le prisme d'analyse vers le côté des commerçants — une dimension entièrement absente des trois autres sources, dont les catégories de répondants sont les femmes adultes et les chefs de ménage.

- Surtout, les comportements persistants de retrait d'espèces et les taux de transactions numériques limités mis au jour dans les cycles des enquêtes TPM et PDM corroborent les contraintes du côté de l'offre identifiées par l'enquête MAS25 auprès des commerçants (mars 2025, n = 341 commerçants informels et formels), l'ensemble de ces données confirmant que le « piège des retraits d'espèces » n'est pas dû à la réticence des bénéficiaires, mais à la quasi-absence de points d'acceptation des paiements numériques viables dans l'environnement commercial immédiat des bénéficiaires.

Les résultats d'enquêtes présentés dans ce rapport ne sont pas pondérés. Les enquêtes PDM et TPM ne nécessitent pas de pondération, car elles sont toutes deux tirées d'échantillons aléatoires de bénéficiaires du programme Klere Chimen et sont donc intrinsèquement représentatives de la population bénéficiaire. Les enquêtes d'évaluation d'impact — enquête de référence et enquête finale du projet PSARA — ont été réalisées auprès de ménages présentant des caractéristiques de vulnérabilité similaires afin de constituer des groupes de traitement et de contrôle (témoin) comparables pour l'évaluation du programme Klere Chimen. Leurs résultats sont présentés sans pondération, la conception de l'échantillonnage n'ayant pas pour vocation d'être représentative d'une population sous-jacente, mais plutôt d'établir un contrefactuel valide grâce à l'appariement des groupes de traitement et témoin.

Validité externe : Bien que les données primaires utilisées dans ce rapport aient été recueillies dans la Grand'Anse, les observations et conclusions issues de l'analyse ne sont pas spécifiques à cette région. Le département de la Grand'Anse a été choisi précisément parce qu'il est représentatif des contraintes structurelles, d'infrastructure et comportementales qui définissent plus largement les défis de l'inclusion financière numérique dans les zones rurales et périurbaines d'Haïti. Les dynamiques documentées ici — du faible niveau d'acceptation des paiements numériques par les commerçants et de densité des réseaux d'agents aux lacunes de culture numérique et aux cadres réglementaires fragmentés — ne sont pas des particularités de la Grand'Anse, mais reflètent des conditions communes aux communautés mal desservies à travers le pays. Les recommandations formulées dans le présent rapport s'inscrivent par conséquent dans le cadre national, dans le but d'éclairer une stratégie plus large visant à accroître l'acceptation numérique chez les commerçants dans l'ensemble des zones rurales et périurbaines d'Haïti.

Annexe 1a :
Méthodologie pour l'analyse quantitative et qualitative des commerçants (MAS25)

Cette étude a eu recours à une approche mixte, combinant des enquêtes quantitatives et des entretiens avec les parties prenantes, ainsi que des éclairages qualitatifs issus d'un éventail diversifié de MPME opérant au sein des chaînes d'approvisionnement en biens couramment achetés par les bénéficiaires de transferts sociaux. L'objectif était d'identifier les principaux obstacles et facteurs favorables à l'adoption de l'argent mobile parmi les commerçants en Haïti, et d'alimenter des recommandations à l'échelle de l'écosystème à partir d'expériences de terrain.

Conception et approche de l'étude

Un plan exploratoire semi-structuré a été utilisé pour permettre une exploration approfondie des expériences des participants tout en maintenant la comparabilité entre les entretiens.

Les données ont été recueillies au moyen de quatre méthodes :

1. **Revue de la littérature :** L'équipe de recherche s'est appuyée sur la littérature existante, des études antérieures sur l'inclusion financière et des entretiens en cours avec les parties prenantes pour mieux comprendre l'adoption des paiements numériques et leur acceptation chez les commerçants en Haïti. L'étude intègre les enseignements tirés de quatre rapports de recherche et d'enquête antérieurs portant sur l'inclusion financière, l'adoption des services d'argent mobile et la participation des commerçants en Haïti.

2. **Consultations des parties prenantes** : L'équipe a mené 42 nouveaux entretiens avec un éventail de partenaires concernés à travers le pays afin d'étayer l'analyse et les conclusions de ce rapport.

3. **Enquête quantitative auprès des commerçants :** L'équipe de la Banque mondiale a sollicité l'appui des opérateurs de services d'argent mobile en Haïti pour élargir la portée de l'étude. Avec le soutien de Digicel et de HaitiPay, qui ont facilité la collecte de données quantitatives auprès de commerçants informels dans des communautés reculées, un total de 341 réponses de commerçants ont été recueillies.

4. **Entretiens approfondis semi-structurés** : L'équipe a conduit 25 entretiens approfondis semi-structurés avec des commerçants. Ces entretiens étaient animés directement par des membres du personnel de la Banque mondiale et des chercheurs haïtiens formés, parlant anglais, français et créole. Les guides d'entretien ont été élaborés sur la base d'un cadre conceptuel issu de la littérature existante et adaptés à la suite d'une phase pilote.

L'étude était fondée sur une approche axée sur le marché et à l'échelle de l'écosystème visant à comprendre les contraintes et opportunités réelles entourant l'adoption des paiements

mobiles en Haïti. Elle a examiné l'ensemble de la chaîne de valeur : des bénéficiaires de transferts monétaires en tant que consommateurs finaux aux commerçants informels immédiats, ainsi qu'aux fournisseurs en amont et aux grossistes formels, jusqu'à ce que la monnaie électronique soit intégrée dans l'écosystème financier numérique sans avoir à être convertie en espèces pour l'achat de produits alimentaires et d'autres biens de consommation essentiels. Cette approche facilite l'identification des obstacles systémiques qui entravent la circulation et la praticité de la monnaie électronique dans les communautés reculées, dans un contexte de pénurie de liquidités chez les agents et les institutions financières.

Cinq segments clés de commerçants ont été identifiés pour orienter les méthodologies de recherche et les approches d'échantillonnage.

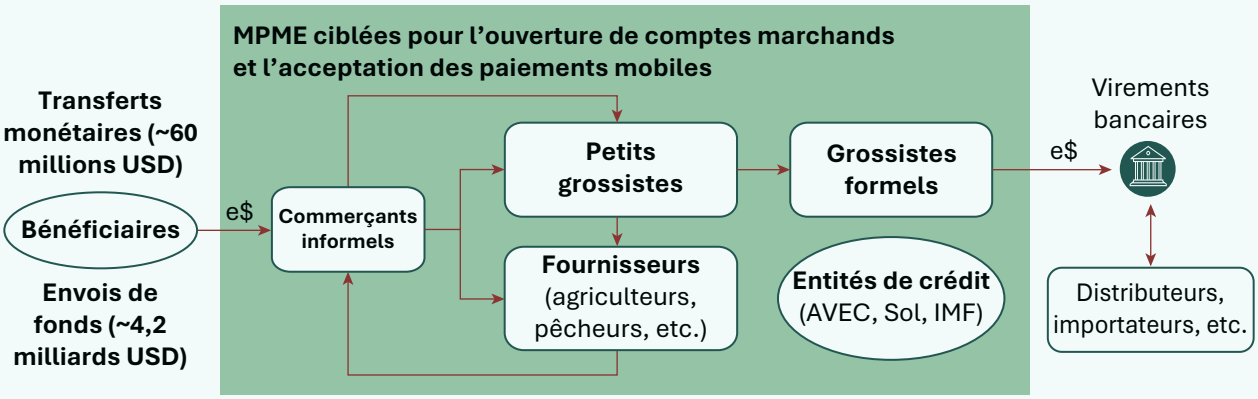
Tableau 4 : Cinq segments de commerçants identifiés le long de la chaîne de valeur pour orienter la conception de l'étude et l'échantillonnage

Segment	Profil	Principales difficultés/opportunités
Commerçants informels	Vendeurs ambulants, Madan Sara et petits commerçants sur les marchés communautaires	N'ont pas connaissance de l'existence et des avantages des comptes marchands Ne disposent pas des documents requis pour ouvrir un compte marchand auprès d'un opérateur de services d'argent mobile Sont très préoccupés par la nécessité de retirer des espèces pour payer leurs fournisseurs
Microfournisseurs/ producteurs	Agriculteurs, pêcheurs et petits producteurs Beaucoup sont organisés en coopératives pour accéder à des clients plus importants	Sont souvent exclus des écosystèmes numériques, mais jouent un rôle essentiel dans l'approvisionnement des marchés locaux
Petits grossistes	Intermédiaires locaux qui vendent en gros aux commerçants informels	Sont tributaires de l'argent liquide en raison de chaînes d'approvisionnement en amont fonctionnant exclusivement avec des espèces
Grossistes ou distributeurs formels	Entreprises de plus grande taille, déclarées et disposant d'un compte bancaire, qui s'approvisionnent auprès d'importateurs et d'autres entreprises à Port-au-Prince	Peuvent servir de points d'ancrage aux chaînes de paiement numérique lorsque les transferts de portefeuille mobile vers compte bancaire sont possibles
Entités de crédit	Institutions de microfinance formelles ou groupes informels fournissant des microcrédits ou des prêts de faible montant	Sont essentielles pour permettre aux commerçants d'effectuer des remboursements de prêts par voie numérique et de gérer leur trésorerie de manière numérique

En comprenant les rôles, les contraintes et les interdépendances entre ces groupes, l'étude a révélé que l'essor de l'adoption par les utilisateurs finaux nécessite des interventions simultanées tout au long de la chaîne de valeur (Figure 19).

Figure 19 : Approche systémique de la circulation de la monnaie électronique tout au long de la chaîne d'approvisionnement : des bénéficiaires aux grossistes formels

Approche systémique : Flux de monnaie électronique dans la chaîne d'approvisionnement des produits achetés par les bénéficiaires de transferts sociaux et d'envois de fonds. (Injection potentielle de monnaie électronique estimée sur la base des montants globaux de 2024)



Source : Banque mondiale.

Cette approche a combiné des consultations qualitatives avec les commerçants, les Madan Sara, les coopératives et les opérateurs de services d'argent mobile, ainsi que des enquêtes quantitatives auprès des bénéficiaires et des acteurs du marché, dans le but de cerner les difficultés rencontrées, les incitations potentielles et les ressorts comportementaux chez ces acteurs interconnectés. Une attention particulière a été accordée à la façon dont l'argent liquide circule sur les marchés et aux raisons pour lesquelles les commerçants et les fournisseurs hésitent à utiliser les paiements mobiles.

Méthodologie

1. Revue de la littérature et consultations des parties prenantes

Les travaux de recherche ont donné lieu à une analyse bibliographique approfondie et se sont appuyés sur les conclusions et les données d'enquêtes et de recherches antérieures à ce rapport :

- **Enquête FinScope 2023 sur les MPME en Haïti** : Lancée par le ministère de l'Économie et des Finances (MEF) et la BRH, l'enquête FinScope MPME 2022 a été réalisée auprès

d'un échantillon de 5 310 chefs d'entreprise à travers le pays. Le rapport évalue la taille et la portée, décrit les niveaux d'accès aux produits et services financiers (formels et informels) et récapitule d'autres informations précieuses.

- **Initiatives de sensibilisation et d'enregistrement des commerçants (Digicel et PAM, 2023**) : Au cours de cette campagne menée sur 10 marchés de produits frais répartis dans sept communes de la Grand'Anse, 145 micro-commerçants (128 femmes et 17 hommes) ont été enrôlés. Les perceptions et les contraintes ont été documentées pour mieux comprendre ce segment de marché.

- **Données empiriques sur l'inclusion financière (CARE et ActionAid, 2022)** : Cet ensemble de données comprend les réponses de 124 associations villageoises d'épargne et de crédit et de 550 participants, représentant divers groupes : jeunes, femmes vulnérables, personnes handicapées, vendeurs ambulants, agents de santé communautaires, praticiens traditionnels, mères de jeunes enfants. Ces informations offrent une perspective plus large des tendances en matière d'adoption des services financiers numériques et des obstacles auxquels se heurtent les communautés marginalisées.

- **Enquête 2015 sur l'utilisation de l'argent mobile (Fondation Bill & Melinda Gates)** : Cette étude a examiné l'adoption des services d'argent mobile par plus de 500 commerçants formels et informels dans les 10 départements d'Haïti, offrant une perspective historique précieuse sur les comportements des commerçants et l'évolution des paiements numériques dans le pays.

Pour compléter cette revue de la littérature, l'équipe a mené des consultations approfondies avec les principales parties prenantes de l'écosystème des services financiers numériques.

2. Entretiens avec les parties prenantes

L'équipe a interrogé environ 42 parties prenantes issues de 17 organisations afin de mettre en évidence les contraintes structurelles liées à la réglementation, à l'infrastructure, à la gestion des liquidités et aux incitations commerciales susceptibles d'entraver l'acceptation de l'argent mobile par les commerçants. Un cadre de mobilisation des parties prenantes a été élaboré pour préciser les objectifs de chaque réunion, et les questions clés ont été définies dans un guide d'entretien pour chaque discussion de groupe. Certaines de ces parties prenantes ont été consultées à de nombreuses reprises pour obtenir le niveau de détails nécessaire.

Tableau 5 : Liste des entretiens avec les parties prenantes

Date(s) de l'entretien	Organisation
Unités de gestion du projet PSARA et partenaires	
18 déc. 2024	Unité d'exécution du projet PSARA au MAST
26 déc. 2024	MAST à Port-au-Prince
30 déc. 2024	MAST à la Grand'Anse
Bailleurs de fonds et partenaires de développement	
28 févr. 2025	Banque interaméricaine de développement
31 déc. 2024, 8 janv. et 24 févr. 2025	Programme alimentaire mondial
20 mars 2025	Mercy Corps
13 janv. 2025	Banque mondiale - Projet PSJET
Gouvernement	
Entretiens/consultations multiples : 2024–2026	BRH
28 févr. 2025	Fonds d'assistance économique et sociale (FAES)
Chambres de commerce et associations professionnelles	
20 mars 2025	Rasanbleman Madan Sara d'Ayiti (RAMSA)
17 févr. 2025	*Chambre de commerce et d'industrie de la Grand'Anse*
11 févr. 2025	Chambre de commerce des États-Unis (AMCHAM)
27 févr. 2025	Chambre de commerce du Canada (CCIHC)
7 mars 2025	Organisation pour la promotion de l'agroforesterie (OPA)
7 mars 2025	Réseau des organisations de producteurs/productrices agricoles de la Grand'Anse (ROPAGA)
9 mai et 18 avr. 2025	Écosystème Fintech Haïti (EF-Ayiti)
Prestataires de services financiers	
2 et 17 avr. 2025	Digicel (MonCash)
11 et 19 mars 2025	HaitiPay (LajanCash)
16 mai 2025	Natcom (NatCash)
Autres	
18 mars 2025	Groupe consultatif d'assistance aux populations pauvres (CGAP)

Limites de la recherche : Malgré de multiples tentatives, l'équipe de recherche n'a pas été en mesure d'obtenir certaines informations des principales parties prenantes, y compris certains opérateurs de services d'argent mobile. Par conséquent, l'analyse peut ne pas rendre pleinement compte des coûts et avantages des comptes marchands.

3. Enquête quantitative auprès des commerçants

L'équipe de la Banque mondiale a mis au point un instrument d'enquête composé de 30 questions (voir ci-dessous) pour comprendre les difficultés et les opportunités liées à l'acceptation des paiements mobiles dans la chaîne d'approvisionnement des biens et services essentiels généralement achetés par les bénéficiaires de transferts sociaux et d'envois de fonds. Les répondants ciblés comprenaient des vendeurs ambulants, des détaillants, des grossistes, des distributeurs, des fournisseurs et des importateurs haïtiens de biens de consommation achetés par des bénéficiaires de transferts nationaux et internationaux.

Certaines des questions visaient à comprendre comment encourager les commerçants et les fournisseurs à adopter les transactions numériques et à réduire la dépendance à l'égard des espèces. La plupart des réponses ont été enregistrées en 30 minutes à l'aide de Kobo Toolbox ou Excel par du personnel formé de Digicel, de HaitiPay et de la Banque mondiale. La liste complète des questions a été incluse dans l'instrument d'enquête utilisé par l'équipe de la Banque mondiale et HaitiPay. Cependant, les données collectées par Digicel comprenaient les 21 questions jugées les plus importantes après test auprès de commerçants ciblés à la Grand'Anse. Toutes les réponses ont été traitées de manière anonyme et analysées sous forme agrégée.

Les instruments d'enquête complets en anglais, en français et en créole haïtien (y compris les options de réponse et le canevas pour passer des questions) sont disponibles sur demande en contactant le chef de l'équipe de recherche à l'adresse hgradstein@worldbank.org.

Tableau 6 : Enquête auprès des commerçants : Questionnaire (simplifié)

No	Enquête auprès des commerçants : Questionnaire (simplifié)
1	Quels types de produits vendez-vous principalement ?
2	Dans quelles zones exercez-vous ? Veuillez indiquer le nombre de magasins/entrepôts par département.
3	Quelle est la nature de votre activité ?
4	Avez-vous une pièce d'identité officielle valide ?
5	Avez-vous un justificatif de domicile ?
6	Avez-vous une licence/une immatriculation valide pour votre entreprise ?

No	Enquête auprès des commerçants : Questionnaire (simplifié)
7	Avez-vous un numéro d'identification fiscale (NIF) ?
8	Qui sont vos principaux clients ? Indiquez le nombre de transactions par semaine par catégorie de clients (en moyenne).
9	Quelle est la valeur moyenne d'une transaction en général avec vos principaux clients (en gourdes) ?
10	Qui sont vos principaux fournisseurs ? Indiquez le nombre de transactions par semaine pour chaque catégorie de fournisseurs (en moyenne).
11	Quelle est la valeur moyenne d'une transaction avec vos principaux fournisseurs (en gourdes) ?
12	Avez-vous un compte bancaire professionnel ?
13	Le cas échéant, quelles sont les raisons pour lesquelles vous ne disposez pas d'un compte bancaire commercial ?
14	Quels modes de paiement acceptez-vous de vos clients ?
15	Le mode de paiement que vous acceptez pour les acomptes ou les préventes est-il différent ? Si oui, veuillez expliquer pourquoi
16	Avez-vous un compte d'argent mobile avec un porte-monnaie électronique ? Si oui, lequel ?
17	Si non, pour quelles raisons ne l'utilisez-vous pas ? (Cochez toutes les réponses pertinentes.)
18	Si vous acceptez des paiements mobiles avec le portefeuille électronique, à quelle fréquence l'utilisez-vous ?
19	Pourquoi utilisez-vous le paiement par porte-monnaie électronique ? Quels sont les avantages que vous appréciez le plus ?
20	Le cas échéant, quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'acceptez que les espèces ?
21	Quels modes de paiement utilisez-vous généralement pour payer vos fournisseurs ?
22	Le cas échéant, quelles sont les raisons pour lesquelles vous ne payez vos fournisseurs qu'en espèces ?
23	Qui détermine le mode de paiement ?
24	Seriez-vous intéressé(e) par un compte marchand pour recevoir des paiements numériques par téléphone ?
25	Quelles solutions vous encourageraient à accepter les paiements mobiles plus fréquemment ?
26	Quels frais de transaction seriez-vous prêt(e) à payer pour accepter les paiements par portefeuille mobile pour les transactions supérieures à 100 000 gourdes ?

No	Enquête auprès des commerçants : Questionnaire (simplifié)
27	Avez-vous d'autres suggestions pour encourager l'adoption des paiements mobiles dans la chaîne de valeur impliquant les bénéficiaires de transferts d'argent ?
28	Si l'un de vos clients vend à des commerçants informels, pourriez-vous partager les contacts ou les noms des entreprises afin que nous puissions les joindre ?
29	Si vous souhaitez en savoir plus sur un projet pilote potentiel, veuillez fournir vos coordonnées.
30	Sexe (masculin/féminin)

L'enquête a été menée en mars 2025 auprès d'un total de 341 **commerçants informels**, dont 223 enquêtes facilitées par Digicel (principalement à la Grand'Anse en collaboration avec le programme PSARA du Groupe de la Banque mondiale) et 78 enquêtes facilitées par HaitiPay (dans l'ensemble du pays). Les enquêtes ont été réalisées en personne dans la boutique des commerçants. L'équipe de la Banque mondiale a facilité la collecte de 40 réponses supplémentaires auprès de différents commerçants par téléphone et en ligne. Un petit nombre de commerçants exercent dans plus d'un département. La répartition des lieux d'activité est présentée au tableau 7.

Tableau 7 : Répartition des lieux d'activité des 341 commerçants interrogés dans le cadre de l'enquête MAS25

Lieu d'activité	Total
1) Artibonite	17
2) Centre	1
3) Grand'Anse	246
4) Nippes	15
5) Nord	1
6) Nord-Est	1
7) Nord-Ouest	2
8) Ouest	62
9) Sud	8
10) Sud-Est	7
Nombre total de lieux d'activité	360

Limites de la recherche : L'enquête quantitative s'est heurtée à des limites de recherche, en particulier compte tenu de la détérioration de la situation sécuritaire. La collecte de données qui aurait pu permettre à l'équipe de la Banque mondiale d'aboutir à une représentation nationale complète n'a pas été possible compte tenu des circonstances de sécurité, de temps et de sûreté prévalant au moment où l'étude a commencé en octobre 2024.

Par conséquent, l'équipe de la Banque mondiale tient à préciser que cette étude quantitative n'a pas été réalisée de manière aléatoire et qu'elle ne représente pas tous les commerçants en Haïti. Il s'agit plutôt d'une initiative rapide de collecte de données quantitatives facilitée par la Banque mondiale en collaboration avec deux partenaires (Digicel et HaitiPay), qui ciblait les commerçants n'ayant pas encore adopté de comptes marchands pour leurs services d'argent mobile. Les informations fournies sont destinées à éclairer la recherche et à fournir une base pour un projet pilote (voir l'annexe suivante) ; elles ne constituent pas les résultats d'une enquête statistiquement significative et représentative au niveau national.

4. Enquête qualitative auprès des commerçants

L'équipe de recherche de la Banque mondiale, qui comprenait des professionnels haïtiens parlant anglais, français et créole, a mené des entretiens semi-structurés directement avec 23 commerçants formels et informels représentant différents segments de la chaîne de valeur. Ces entretiens ont été conduits par téléphone (plus d'une heure chacun) :

Tableau 8 : Profil des commerçants interrogés dans l'enquête qualitative, par type, sexe et lieu d'activité

	% de femmes	Lieu d'activité	Nombre
Coopérative représentant plus de 7 000 agriculteurs	Non disponible	Grand'Anse et départements voisins	2
Moyens/grands producteurs de divers produits agricoles	0	Grand'Anse	2
Madan Sara	100	Grand'Anse	10
Commerçants/petits grossistes informels	80	Grand'Anse	5
Grossistes et distributeurs formels	33	Grand'Anse	3
Grands grossistes/importateurs formels	0	Grand'Anse et Port-au-Prince	1
Total	70		23

Compte tenu de l'importance des Madan Sara dans l'écosystème commercial, une collaboration avec le RAMSA a permis d'identifier les Madan Sara exerçant à la Grand'Anse. La liste a été fournie par la coordinatrice de la RAMSA et validée par la CCIGA. La CCIGA a joué un rôle important dans l'identification d'autres segments de la chaîne de valeur. De plus, chaque entretien a été utilisé pour obtenir des contacts avec les fournisseurs afin de valider les hypothèses. Les partenaires de développement basés à la Grand'Anse ont également fourni les contacts de coopératives de plus de 7 000 agriculteurs dans le département. Les comptes rendus de toutes les réunions ont été consignés par écrit.

Concernant l'analyse des données, l'équipe a appliqué une méthode thématique visant à dégager des éléments et des schémas récurrents concernant les obstacles à l'enrôlement des commerçants, les contraintes d'utilisation, les incitations comportementales et les lacunes de l'écosystème. Un codage thématique a été utilisé pour classer les données qualitatives issues des entretiens et des groupes de discussion en fonction de thèmes pré-identifiés et émergents. Cette méthode est bien adaptée à l'analyse des données narratives portant sur des types de répondants variés et à l'identification d'informations exploitables pour la conception d'un projet pilote. Cette approche qualitative complète les données de l'enquête quantitative en mettant en lumière les facteurs sous-jacents des comportements observés et des problèmes systémiques, qui sont essentiels pour concevoir des interventions à la fois déployables à plus grande échelle et adaptées au contexte. Le codage qualitatif est décrit ci-dessous ; les enseignements tirés de l'analyse sont détaillés dans le corps principal du rapport.

Limites de la recherche : Compte tenu de la situation difficile en Haïti au moment du processus de collecte des données, les parties prenantes identifiées ont dû être contactées à plusieurs reprises et beaucoup n'étaient pas disponibles. Il convient de préciser que l'échantillonnage de l'enquête n'est pas destiné à être représentatif des MPME par taille et par secteur aux niveaux départemental et national. L'objectif de la recherche est de produire suffisamment d'informations utiles auprès de différents acteurs de chaînes d'approvisionnement pertinentes afin de mettre en évidence les facteurs d'influence potentiels et de formuler des hypothèses pouvant être testées dans le cadre d'un projet pilote.

5. Codage qualitatif et principales conclusions

Les principales conclusions présentées ci-dessous ont éclairé la conception, la portée et les paramètres du projet pilote, qui a été élaboré selon une approche fondée sur le marché adaptée au contexte haïtien.

Tableau 9 : Cadre de codage qualitatif : Thèmes clés, obstacles et points de vue des commerçants sur l'adoption des services d'argent mobile

Catégorie	Principale conclusion (synthèse)	Réponses et citations
Généralités		F = Réponses en français ; C = Réponses en créole ; MS = Madan Sara ; P = Partie prenante
Conditions à remplir pour l'enrôlement	Le processus d'enrôlement (enregistrement) pour l'ouverture d'un compte marchand est un obstacle majeur pour les MPME. Pour les comptes d'entrée de gamme, la plupart ne sont pas en mesure de fournir un justificatif de domicile officiel. Pour les comptes de gamme supérieure, beaucoup ne sont pas en mesure de fournir les documents à jour d'immatriculation de l'entreprise et les autres documents requis.	Lors de la campagne d'enrôlement à la Grand'Anse, 73 % des commerçants interrogés auraient été intéressés par l'ouverture d'un compte marchand pour une entreprise informelle, mais seulement 12 % étaient éligibles parce qu'ils n'avaient pas de justificatif de domicile officiel. F1 : *« Bien que j'accepte les paiements mobiles si on me le demande depuis mon compte personnel, la plupart des transactions sont effectuées en espèces parce que les clients et les fournisseurs n'utilisent pas de portefeuille mobile. »* MS10 : *« Je n'ai pas de patente parce que les frais de renouvellement annuels sont trop élevés. Avec les coûts supplémentaires liés aux taxes imposées par les gangs, je ne peux pas me le permettre. »*

Catégorie	Principale conclusion (synthèse)	Réponses et citations
Sensibilisation	Les commerçants consultés n'étaient pas au courant de l'existence de comptes marchands dédiés et des avantages qui y sont associés. Beaucoup ne comprennent peut-être pas encore l'intérêt de pouvoir vérifier à tout moment les paiements reçus des clients et versés aux fournisseurs. Sans surprise, aucun des entrepreneurs interrogés titulaires d'un compte bancaire ne savait qu'avec un compte marchand, ils pouvaient demander un virement direct de leur porte-monnaie mobile vers leur compte bancaire, éliminant ainsi la nécessité d'effectuer des retraits par l'intermédiaire d'un agent.	MS1 : *« Parfois, j'accepte le paiement MonCash lorsque les clients le demandent, mais la plupart d'entre eux ne savent pas que je l'accepte parce que je n'ai pas de signe. »* F1 : *« La plus grosse des difficultés pour les commerçants de la Grand'Anse est de s'approvisionner à Port-au-Prince. Pour avoir accès à la marchandise, je dois d'abord obtenir de l'argent liquide et faire un dépôt à la banque du fournisseur. Puis donner le reçu bancaire au chauffeur du camion qui récupère la marchandise. Si je paie avec un portefeuille mobile, comment le livreur et le fournisseur sauront-ils que le paiement a été effectué ? »* C1 : *« Les agriculteurs sont payés en espèces parce qu'ils ne demandent pas à être payés par argent mobile. Ils ne connaissent pas les avantages de l'argent mobile. Ils auraient besoin d'être informés et formés.»* C2 : *« Le principal défi est le manque de connaissances : les agriculteurs doivent être sensibilisés aux avantages des portefeuilles/paiements mobiles et formés à leur utilisation. »* C9 : *« Je ne pensais pas que c'était possible, mais si mon portefeuille mobile pouvait être intégré à mon compte bancaire, je n'aurais plus besoin de faire tout le chemin jusqu'à Jérémie pour payer mes fournisseurs. »* F2 : *« Pour payer les fournisseurs, la meilleure méthode est de se rendre à la banque la plus proche où ils ont un compte bancaire pour effectuer un virement direct. Mais ma banque n'a pas toujours les liquidités nécessaires pour retirer le montant nécessaire (700 000 gourdes par exemple). C'est plus facile lorsque les fournisseurs ont un compte dans la même banque, donc je peux simplement faire un transfert d'un compte à l'autre. Je ne fais pas de virements bancaires parce que c'est trop cher. »* MS2 : *« Je ne savais pas que les clients pouvaient utiliser MonCash pour me payer parce que les transactions sont très petites (environ 350 à 500 gourdes par transaction). »*

Catégorie	Principale conclusion (synthèse)	Réponses et citations
Processus d'enrôlement	De nombreux commerçants informels n'ont pas la culture numérique ou l'accès à internet nécessaires pour remplir la demande en ligne. Certains comptes marchands nécessitent également la signature d'un formulaire physique, qui doit être déposé dans un magasin situé dans les centres urbains ou envoyé par la poste. Pour les commerçants informels des zones rurales qui ont du mal au quotidien à acheter et à vendre des marchandises, ces étapes et des difficultés supplémentaires sont autant d'obstacles à leur enrôlement.	C7 : *« Personne ne m'a jamais approché pour me proposer d'ouvrir un portefeuille MonCash et accepter les paiements des bénéficiaires, mais je le ferais avec plaisir. »* Entretien avec les parties prenantes : En 2023, le PAM s'est associé à MonCash pour enrôler des commerçants informels. En les aidant à remplir le formulaire nécessaire, ils ont soumis 112 inscriptions en une semaine. Cependant, la plupart des comptes n'ont finalement pas été activés parce que les commerçants informels n'étaient pas en mesure de fournir les informations restantes ou une signature physique. MS7 : *« J'ai reçu un SMS de MonCash à propos d'un compte marchand, mais je n'ai pas fait attention pour savoir si cela serait bénéfique pour moi. »*

Catégorie	Principale conclusion (synthèse)	Réponses et citations
Retrait d'espèces	Les commerçants sont peu incités à accepter des paiements mobiles en raison de la crainte de ne pas réussir à récupérer leur argent lorsque les agents sont confrontés à des problèmes de liquidité. Tous les commerçants consultés ont fait état de difficultés à retirer des espèces. Cette question est particulièrement critique pour les MPME dont la principale préoccupation est la capacité de payer les fournisseurs lorsque les stocks deviennent disponibles. Les paiements mobiles n'étant pas acceptés tout au long de la chaîne d'approvisionnement, la dépendance à l'égard des liquidités des agents dans un contexte de pénurie d'argent liquide crée des risques que les commerçants informels et formels ne sont naturellement pas disposés à assumer.	MS6 : *« Je n'aime pas me rendre chez les agents pour des retraits. Si j'ai besoin de 10 000 gourdes, les agents disent toujours que c'est trop, alors je dois retirer moins et passer par plusieurs agents pour avoir accès à mon argent. Les agents me demandent d'acheter quelque chose dans leur magasin même si je n'ai pas besoin de ce qu'ils vendent. Les frais ne sont jamais les mêmes. Parfois, je paie 50 gourdes pour 1 000 gourdes, parfois 75 ou 100. »* C3 : *« Je dois retirer mon argent en espèces parce que je ne sais pas où dépenser mon argent électronique autrement. La plupart des commerces n'acceptent pas l'argent mobile comme moyen de paiement à cause des frais de retrait. Je n'ai pas de compte bancaire parce que c'est trop loin et je n'en ai pas vraiment besoin. On garde l'argent liquide à la maison. »* C4 : *« Les frais de retrait sont un gros problème. Nous avons besoin de mieux comprendre les frais et le processus de paiement des fournisseurs par portefeuille mobile. »* C5 : *« Je ne veux pas être payé avec de l'argent électronique parce que les agents en profitent. Ils n'ont pas assez de liquidités pour les retraits, alors ils nous obligent à acheter des choses dont nous n'avons pas besoin dans leur magasin. En plus, ils facturent des frais différents à chaque fois. Nous ne savons pas quels sont les montants autorisés. Il devrait y avoir un système de plainte pour signaler ces agents. »* MS8 : *« Je ne blâme pas les agents parce que j'en étais un, mais j'ai arrêté parce que je ne gagnais pas assez d'argent. »*

Catégorie	Principale conclusion (synthèse)	Réponses et citations
Frais	De nombreux agents agréés facturent des frais de retrait qui varient de manière imprévisible d'une transaction à l'autre, pour diverses raisons. Les consultations des parties prenantes ont également révélé que les agents demandent parfois aux utilisateurs de portefeuilles mobiles d'acheter des articles dans leur magasin pour effectuer des retraits. Ce sentiment d'abus et d'imprévisibilité, conjugué à l'incertitude chronique sur les liquidités disponibles, a érodé l'intérêt économique que pourrait susciter l'utilisation des paiements mobiles chez les commerçants.	C3 : *« Les paiements des clients sont reçus en espèces, mais si un client souhaite payer par portefeuille mobile, des frais supplémentaires lui sont facturés pour couvrir les frais de retrait. »* C1 : *« Compte tenu du montant des transactions avec mon principal client (1,5 million de gourdes, soit environ 11 400 dollars), les frais de transaction mobile seraient trop élevés. »* C8 : *« Cela ne me dérange pas de recevoir des paiements via un portefeuille mobile, car je peux facturer plus pour inclure les frais de retrait. Le problème, c'est qu'à chaque fois que je me rends chez des agents MonCash pour retirer mon argent, il me facture davantage ! »* F5 : *« J'utilise mon compte personnel MonCash pour payer les entrepreneurs locaux, les chauffeurs routiers, etc. Mais je dois payer les frais de transaction, et ils me demandent de couvrir leurs frais de retrait de 2 %. »* MS5 : «*Une fois, je n'avais pas d'argent liquide sur moi et le fournisseur ne voulait pas m'accorder de crédit, alors j'ai demandé si je pouvais utiliser MonCash et il a dit oui. Le fournisseur m'a même proposé de couvrir la moitié des frais si je payais avec MonCash tout de suite. C'était super. »* (paiements d'environ 10 000 gourdes) MS4 : *« Lorsqu'un client demande à payer avec MonCash, ce qui arrive rarement, j'ajoute les frais de retrait. Par exemple, si le client me doit 100 gourdes, j'ajoute 10 gourdes de frais. »*

Catégorie	Principale conclusion (synthèse)	Réponses et citations
Transactions et usages B2B	Les transactions B2B (d'entreprise à entreprise) constituent un usage essentiel, mais sous-utilisé, des paiements mobiles en Haïti, en particulier parmi les principaux acteurs de la chaîne d'approvisionnement comme les Madan Sara et les petits grossistes. Ces entreprises sont confrontées à des problèmes opérationnels et sécuritaires en raison des paiements en espèces, notamment la nécessité de transporter des sommes importantes et de suivre des itinéraires contrôlés par des gangs. Permettre les paiements B2B par le biais des services d'argent mobile pourrait simplifier les transactions, réduire les risques et améliorer la liquidité de la monnaie électronique, renforçant ainsi l'inclusion financière numérique.	MS10 : *« Je ne peux pas accepter tout le temps les paiements mobiles parce que j'ai besoin de liquide pour payer mes fournisseurs. Beaucoup de fournisseurs n'acceptent pas les paiements mobiles, en particulier pour les grosses factures, car les agents n'ont pas assez d'espèces pour les retraits. Certains fournisseurs acceptent que j'achète à crédit et rembourse en plusieurs mensualités en utilisant des portefeuilles mobiles. »* C4 : *« J'aimerais payer les fournisseurs avec de l'argent mobile si les limites de transaction le permettent. »* C7 : *« Je m'approvisionne chez des grossistes en ville. Si mon fournisseur a un compte dans mon institution de microfinance locale, je peux faire un virement plutôt que de faire tout ce trajet pour payer, mais la plupart n'en ont pas. Je ne pense pas que mon fournisseur accepterait de l'argent électronique — que peut-il faire avec 2 millions de gourdes dans un portefeuille ? Les commerçants et les petits fournisseurs comme moi sont très intéressés par le fait d'être payés par portefeuille mobile, parce que nous sommes payés immédiatement et que nous n'avons pas à courir après les paiements des clients. Ils n'ont généralement pas assez de liquide pour payer ce dont ils ont besoin. On attend parfois 15 jours avant d'être payés. »* C8 : *« Ce serait utile de pouvoir payer la Mutuelle (institution de microfinance) en argent mobile, parce que je dois payer en espèces tous les 8 jours. »* C9 : *« Si je me rends à Jérémie, je dépose de l'argent sur le compte de mon fournisseur, j'envoie une photo du reçu à ma sœur à Port-au-Prince et elle l'utilise pour récupérer mes marchandises au magasin. Si je ne peux pas me rendre à Jérémie, j'envoie de l'argent électronique à un agent que ma sœur connaît à Port-au-Prince, elle fait un retrait d'espèces et paie directement le fournisseur quand elle récupère mes marchandises. »* F2 : *« Nous devons associer les Madan Sara. Ces femmes sont le pilier économique de notre économie dans les zones rurales. Ce sont elles qui transportent les marchandises vers les marchés. »* C1 : *« Payer les agriculteurs avec de l'argent mobile serait très bien pour eux et pour nous en tant que coopérative, car nous n'aurions pas besoin de gérer autant de liquidités. »*

Catégorie	Principale conclusion (synthèse)	Réponses et citations
Intégration de l'écosystème financier numérique	Les commerçants sont conscients des différents usages de la monnaie électronique, mais souhaitent avant tout éviter les retraits en espèces, notamment en ce qui concerne a) les transferts de monnaie électronique entre portefeuille mobile et compte bancaire, et inversement, b) les remboursements de prêts, et (c) le paiement des fournisseurs.	C7 : *« Les ONG devraient payer les fournisseurs avec de l'argent électronique plutôt que par des virements bancaires. Elles devraient être plus stricts pour s'assurer que les gens utilisent leur argent pour se nourrir. J'ai participé auparavant à un programme où les gens ne pouvaient utiliser leur argent électronique que chez des commerçants spécifiques comme moi. Mes ventes ont nettement augmenté. Avec plus de ventes, il est plus facile de louer un camion et d'acheter davantage de marchandises auprès des fournisseurs. »* F5 : *« En ce qui concerne les clients, j'accepte parfois des paiements électroniques de petits commerçants qui n'ont pas de compte bancaire. Cela ne me dérange pas parce que je peux transférer l'argent de mon portefeuille mobile vers mon compte bancaire. Mais parfois, il faut 1 à 2 jours pour que le virement soit traité et que j'aie accès aux fonds. Pouvoir transférer l'argent du portefeuille mobile vers le compte bancaire, c'est essentiel pour ne pas dépendre des agents pour retirer des espèces. Je n'aime pas transporter du liquide, et personne ne devrait le faire, surtout en ce moment, pour des raisons de sécurité. »*

Catégorie	Principale conclusion (synthèse)	Réponses et citations
Visibilité	Les commerçants interrogés qui acceptent les paiements mobiles via leur compte personnel ont déclaré que la plupart de leurs clients ignorent qu'ils offrent cette option.	C7 : *« J'utiliserais plus souvent les paiements mobiles si cela incitait davantage de gens à acheter chez moi. »* F5 : *« Pour augmenter l'utilisation des paiements mobiles, le plus important est d'éduquer la population et les commerçants avec des éléments visuels. Il faut utiliser des vidéos pour montrer que les gens et les commerçants peuvent utiliser leur portefeuille mobile pour payer de nombreuses choses, comme l'école, la nourriture, les employés, etc. Les affiches sont essentielles pour montrer où le portefeuille mobile peut être utilisé pour payer. Par exemple, les affiches et la campagne de marketing utilisées pour le port du masque pendant la COVID ont été très efficaces. Les images doivent être utilisées abondamment pour populariser les messages et renforcer la confiance dans l'écosystème. »* Lors des entretiens avec des Madan Sara, qui vendent principalement dans la rue ou sur les marchés, beaucoup ont répondu préférer un parasol pour augmenter la visibilité de leurs étals. Les autres étaient convaincues qu'un chapeau ou un T-shirt serait mieux car il serait difficile de transporter un parasol d'un endroit à l'autre.
Autres obstacles	D'autres obstacles ont été soulevés, notamment l'accès au réseau de télécommunications pour traiter les transactions et à l'électricité pour recharger un téléphone. Ces problèmes affectent toutes les opérations financières numériques, mais sont difficiles à résoudre dans l'environnement actuel.	MS10 : *« J'ai deux portefeuilles mobiles : MonCash et NatCash, car je me déplace pour m'approvisionner en marchandises et je n'ai pas le choix, il faut bien avoir accès au réseau. »* MS8 : *« Le réseau est un gros problème. Lors de la dernière panne, je n'ai eu aucun signal pendant 11 jours. »* P1 : *« Il faudrait régler le problème de l'accès à l'électricité pour recharger les téléphones. Les gens les rechargent dans les lieux publics ou paient pour le faire (par exemple, entre 15 et 25 gourdes, ou un tarif par tranche de 15 minutes). Peu de commerçants disposent d'un générateur ou de batteries solaires. »*

Annexe 1b : Méthodologie d'analyse quantitative des bénéficiaires de transferts monétaires (programme Klere Chimen)

Contexte de l'étude

Le chapitre 2 porte principalement sur deux enquêtes : l'enquête initiale (de référence) du projet PSARA et l'enquête finale du même projet. Pour compléter ces enquêtes, le rapport utilise l'enquête diagnostique auprès des AVEC, les enquêtes quantitatives mensuelles de suivi par des tiers (TPM) et les enquêtes de suivi post-distribution (PDM) auprès des bénéficiaires qui ont reçu les paiements en espèces et de ceux qui ont utilisé MonCash pour le versement des fonds.

Enquête initiale (de référence) du projet PSARA

Le projet PSARA comprend une étude d'évaluation d'impact visant à mesurer rigoureusement l'impact des interventions du dispositif de filet social Klere Chimen sur les bénéficiaires et à éclairer une éventuelle extension du programme. Dans l'enquête de référence du projet PSARA, les deux questionnaires — a) ménages et b) femmes et enfants — ont été administrés en deux phases de déploiement sur le terrain. La première s'est déroulée entre juillet et août 2022, et la seconde entre novembre et décembre 2022.

Sur la base de calculs de puissance statistique, un échantillon de ménages a été tiré du registre social SIMAST. Les ménages ont été sélectionnés de part et d'autre du seuil de l'indice national de privation et de vulnérabilité (INPV), qui détermine l'éligibilité au programme Klere Chimen. Une liste de ménages de réserve a été constituée pour les situations où des ménages étaient absents ou refusaient de participer à l'enquête. L'enquête n'est donc pas représentative de l'ensemble de la population haïtienne ni de la population du département de la Grand'Anse. L'échantillon a été défini de manière à permettre d'estimer au mieux l'impact du programme de transferts monétaires Klere Chimen sur le bien-être des ménages bénéficiaires. L'ampleur de l'enquête est néanmoins suffisante pour produire des statistiques informatives sur la population vulnérable ciblée par le programme. Cette analyse prend en compte 11 684 réponses de bénéficiaires, de femmes adultes vivant dans le même ménage et de chefs de ménage adultes (hommes ou femmes).

Chaque membre du ménage devait remplir la section démographique du questionnaire destiné aux ménages. Le chef de ménage répondait aux questions de sections spécifiques, concernant notamment l'accès et le recours aux services financiers. De plus, toutes les femmes du ménage répondaient au questionnaire destiné aux femmes et enfants, qui comprenait une section sur l'inclusion financière. L'analyse comprenait par conséquent les réponses de toutes les femmes du ménage, et uniquement celles des hommes chefs de ménage. Lorsque le chef de ménage était une femme, elle ne répondait qu'aux questions

sur l'inclusion financière incluses dans le questionnaire destiné aux ménages, afin d'éviter les doublons. L'analyse regroupe les données de tous les bénéficiaires, sans distinguer les cas où plusieurs répondants appartiennent au même ménage. Elle ne tient pas compte des dynamiques au sein des ménages susceptibles d'influer sur l'inclusion financière ou d'autres variables pertinentes, telles que la possession d'un téléphone mobile. Les questions sur l'inclusion financière portent sur l'accès à un compte auprès d'un prestataire de services financiers et à un portefeuille électronique auprès d'un opérateur de services d'argent mobile ; les indicateurs d'utilisation sont fondés sur l'épargne, les paiements et les prêts. Le cas échéant, les questionnaires incluent des questions sur les raisons pour lesquelles les personnes interrogées ne détiennent pas de compte, n'épargnent pas ou ne recourent pas au crédit, qui viennent compléter l'analyse des obstacles à l'accès aux produits et de la qualité perçue des services. Les questionnaires examinent également la participation des bénéficiaires aux AVEC.

Des variables démographiques telles que la géolocalisation sont utilisées pour comparer les niveaux d'inclusion financière entre les différents segments. Par ailleurs, la littérature indique que des caractéristiques telles que la possession d'un téléphone mobile, la détention d'une pièce d'identité, la réception de transferts de fonds et le fait d'avoir antérieurement bénéficié d'une aide sociale ont un effet positif sur l'inclusion financière. Ces variables sont donc également intégrées à l'analyse. Enfin, le niveau de vulnérabilité du ménage pouvant également influer sur le niveau d'inclusion financière, le rapport explore aussi les données probantes à cet égard.

Enquête finale du projet PSARA

La collecte et l'analyse des données de l'enquête finale du projet PSARA, réalisée en 2024, ont suivi des protocoles quasi identiques à ceux de l'enquête initiale (de référence). Cette cohérence méthodologique était fondamentale pour l'étude d'évaluation d'impact globale intégrée au projet PSARA, visant à mesurer rigoureusement l'effet des interventions de Klere Chimen sur les bénéficiaires et à éclairer un éventuel passage à l'échelle du programme.

L'enquête longitudinale finale a donc utilisé les deux mêmes questionnaires distincts : l'un pour les ménages et l'autre pour les femmes et les enfants. La collecte de données a porté sur des indicateurs comparables, en particulier en ce qui concerne l'inclusion financière, avec des questions sur l'accès à un compte auprès d'un prestataire de services financiers et à un portefeuille électronique auprès d'un opérateur de services d'argent mobile, ainsi que sur les usages en matière d'épargne, de paiement et de prêt. Le cas échéant, les questionnaires comportaient systématiquement des questions sur les raisons pour lesquelles les répondants ne détiennent pas de compte, n'épargnent pas ou ne recourent pas au crédit, et évaluaient la qualité perçue des services. En outre, l'enquête longitudinale finale a également examiné la participation des bénéficiaires aux AVEC. Diverses variables démographiques (sexe, âge, localisation géographique, niveau d'éducation, activité économique), ainsi que des caractéristiques telles que la possession d'un téléphone portable, la détention d'une pièce d'identité, la réception de transferts de fonds, le fait d'avoir antérieurement bénéficié d'une aide sociale et le niveau de vulnérabilité du ménage, ont été collectées et utilisées dans l'analyse pour comparer les niveaux d'inclusion financière entre les différents segments.

Cette cohérence dans la collecte et l'analyse des données était essentielle pour permettre une analyse et des comparaisons robustes, notamment entre les groupes de contrôle (non-bénéficiaires) et de traitement (bénéficiaires). En interrogeant les mêmes ménages lors de l'enquête finale, il a été possible de comparer directement l'évolution de l'inclusion financière, des variables démographiques et des niveaux de vulnérabilité au sein de ces deux groupes dans le temps. Cela a permis de dresser un tableau précis de l'impact spécifique du programme et de sa contribution aux changements observés dans la population bénéficiaire, garantissant ainsi que toute évolution constatée dans les indicateurs clés soit attribuable aux interventions du programme Klere Chimen et non à des variations dans les méthodes de mesure.

Enquêtes TPM (versements en monnaie électronique et en espèces)

Le suivi par des tiers du programme Klere Chimen (PSARA) a été conduit par le cabinet IFEPME sur une période d'un an (juillet 2023- juillet 2024). Ce suivi transversal et itératif répété visait à évaluer la performance du programme, éclairer la prise de décision, identifier les difficultés de mise en œuvre, mesurer la satisfaction des bénéficiaires et fournir des recommandations stratégiques pour des solutions durables. Une approche mixte, intégrant la collecte et l'analyse de données qualitatives et quantitatives, a été systématiquement utilisée pour ces évaluations. L'approche qualitative comprenait la vérification du respect des normes environnementales et sociales sur les sites de versement des allocations en espèces et l'évaluation de la capacité opérationnelle et de la qualité de service des agents MonCash. Les données ont été recueillies principalement par le biais d'observations sur les sites de distribution d'espèces, à l'aide de fiches de contrôle ponctuel comportant 27 critères répartis sur trois thèmes, d'entretiens avec des informateurs clés auprès des parties prenantes et de discussions de groupe associant les bénéficiaires, les autorités locales et les dirigeants communautaires. Les données recueillies ont ensuite fait l'objet d'un regroupement thématique et d'une triangulation contextuelle pour l'analyse.

La méthodologie quantitative a inclus les bénéficiaires de Klere Chimen dans les 14 communes du département de la Grand'Anse. La taille des échantillons variait d'une cohorte à l'autre, allant généralement de 520 à 597 ménages, les femmes constituant systématiquement la majorité des bénéficiaires interrogés (entre 55 et 62 %). Les bénéficiaires ont été sélectionnés de manière aléatoire à partir des listes fournies aux enquêteurs. Un questionnaire détaillé a permis de recueillir des données sur les caractéristiques des ménages, le suivi des transferts monétaires, les activités d'inclusion financière, le suivi de la santé et de la nutrition, la satisfaction des bénéficiaires et les mécanismes de gestion des plaintes. Cette approche globale a permis une évaluation solide et approfondie de l'efficacité et de l'impact du programme au fil du temps, facilitant ainsi des améliorations continues.

Enquêtes PDM (versements en monnaie électronique et en espèces)

Le programme Klere Chimen mène des enquêtes PDM pour un échantillon aléatoire des bénéficiaires de transferts en monnaie électronique et en espèces après les cycles de versement. Les enquêtes PDM sur les versements en monnaie électronique sont utilisées pour surveiller l'adoption des services financiers numériques (au-delà du retrait de l'allocation) et la qualité du service de MonCash et de ses agents. Les enquêtes utilisées pour ce rapport ont été menées en janvier et février 2023 pour les cycles de versement de décembre 2022

et janvier 2023 et ont couvert conjointement 303 bénéficiaires dans 10 municipalités. Les enquêtes ont été déployées deux semaines après le versement des fonds afin de donner aux bénéficiaires suffisamment de temps pour les récupérer auprès d'un agent de retrait ou les utiliser par voie numérique. Elles ont été réalisées par téléphone par les personnels du PAM et du MAST. Pour les enquêtes PDM sur les versements des allocations en espèces, les entretiens ont été menés sur place après que les bénéficiaires ont reçu les allocations Klere Chimen en liquide. Les données comprennent les réponses de 364 bénéficiaires dans 11 municipalités pour les cycles de décembre 2022 et mars 2023.

Enquête diagnostique sur les AVEC

Comme mentionné précédemment, le programme Klere Chimen prévoit des mesures d'accompagnement non obligatoires qui mettent l'accent sur le renforcement des AVEC dans la région de la Grand'Anse. Ce rapport comprend des données issues d'un diagnostic initial du paysage actuel des AVEC dans la région. L'enquête, réalisée en mai 2022, portait sur 1 035 associations. On trouvera plus de détails sur les résultats de l'enquête à l'annexe 1 ci-dessus.

Annexe 2 : Offre de services financiers numériques en Haïti

Digicel - MonCash

Digicel a été le premier fournisseur de services de télécommunications en Haïti à lancer un portefeuille mobile, offrant des services financiers numériques à sa base d'abonnés, qui compte autant de propriétaires de téléphones basiques que de smartphones. Malgré cette répartition à parts égales, plus de 74 % des transactions en monnaie électronique sont effectuées via le protocole USSD, ce qui témoigne de l'accessibilité et de la fiabilité généralisées de ce canal, tandis que 26 % sont effectuées via des smartphones (par numéro MSISDN ou code QR), cette modalité étant en progression croissante. Le portefeuille mobile de Digicel, MonCash, permet aux utilisateurs de déposer et de retirer des fonds, de transférer de l'argent de personne à personne, de payer des commerçants, de régler des factures (eau, câble, internet notamment), d'acheter du crédit téléphonique, d'effectuer des transferts monétaires internationaux et d'accéder à l'intégration bancaire avec Sogebank et Unibank. Parmi les 2 millions d'utilisateurs, 1,1 million effectuent des transactions régulières via USSD ou ont installé l'application mobile MonCash.

Le réseau de distribution de MonCash repose principalement sur des agents, qui sont des personnes indépendantes ou des entreprises agréées chargées de faciliter les transactions pour les abonnés MonCash. Il compte plus de 6 000 agents actifs chaque mois à travers le pays. Le réseau d'agents MonCash est divisé en quatre catégories (Super Agent, Agent Gold, Agent Silver et Agent Bronze), selon le volume de flux financiers traités par chaque agent. Les « Super Agents » ou « agents seniors » sont chargés de recruter et de gérer à la fois les liquidités en espèces et la monnaie électronique au sein de leur réseau. Ils supervisent les trois autres catégories d'agents : Gold, Silver et Bronze. L'ensemble de ce réseau est supervisé par une équipe MonCash spécifiquement dédiée à cette activité.

MonCash est également associé à PRISM Transfer, un opérateur de transfert d'argent, ce qui permet aux utilisateurs de recevoir des envois de fonds internationaux directement dans leur portefeuille mobile, MonCash agissant en tant que sous-agent. MonCash est aussi utilisé par des organisations de développement pour le versement de prestations d'aide sociale et pour des transferts directs de l'État aux particuliers (G2P).

Le portefeuille MonCash, libellé en gourdes, propose trois types de comptes pour les commerçants (formels et informels), et un compte pour les particuliers, avec une limite de transaction de 100 000 gourdes. La Grand'Anse représente environ 40 % de tous les abonnés

actifs à MonCash en Haïti, avec un total de 1,4 million de portefeuilles mobiles activés, en partie grâce à son rôle dans le programme de transferts monétaires PSARA de la Banque mondiale.

Natcom - NatCash

L'autre géant des télécommunications, Natcom, a lancé son portefeuille mobile NatCash en 2021. Dès le départ, Natcom a imaginé un service qui permettrait aux gens de déposer, de transférer et de retirer des fonds et d'effectuer des paiements en toute sécurité sans avoir à se rendre dans une banque. NatCash est rapidement devenu l'un des prestataires de services financiers les plus influents d'Haïti, avec plus de 3 millions de comptes créés, dont 2 millions qui effectuent des transactions régulières. Son vaste réseau de 30 000 agents actifs à travers le pays comprend 68 super agents, de nombreux sous-super agents et des agents locaux chargés de servir les communautés les plus isolées. Pour encourager l'utilisation des services, Natcom a noué des partenariats stratégiques avec Unibank, BNC, Paryajpam, Canal Plus, Golcash, Cam Transfer, le gouvernement, des ONG et d'autres acteurs. NatCash a intégré de multiples usages, du paiement des taxes à l'achat de données mobiles.

HaitiPay - LajanCash

Un autre acteur majeur du paysage des services financiers numériques en Haïti est HaitiPay, qui propose LajanCash, un portefeuille mobile basé sur le protocole USSD et indépendant de tout opérateur téléphonique, offrant également des codes QR dynamiques pour les paiements marchands et des portefeuilles accessibles via smartphone. Le service compte environ 625 000 utilisateurs enregistrés, dont environ 22 % actifs chaque mois, et traite un volume de transactions d'environ 4,2 millions de gourdes chaque mois. La BNC sert de banque dépositaire pour les fonds des clients, mais les portefeuilles LajanCash sont intégrés à sept institutions financières : BNC, Unibank, BUH, Capital Bank, Sogebank, Fonkoze et le Conseil national de financement populaire (*Konsèy Nasyonal Finansman Popilè*, KNFP). Moins de 100 000 utilisateurs proviennent directement de la clientèle de la BNC, la majorité ayant été acquise via le réseau de distribution indépendant d'HaitiPay, qui compte plus de 600 agents.

À l'instar des autres opérateurs, l'offre de services d'HaitiPay comprend les dépôts et retraits en espèces, les transferts entre particuliers, les paiements marchands et le règlement de factures. La plateforme propose également une fonctionnalité de « transfert dédié », qui génère un bon remboursable auprès d'un commerçant désigné. HaitiPay s'associe également à des ONG pour appuyer le versement de prestations d'aide sociale à des groupes vulnérables.

HaitiPay subventionne les frais appliqués aux commerçants informels lors de la réception de paiements, ramenés à 1,1 %, tandis que les frais de retrait en espèces sont fixés à 2 %. L'organisation a déployé des efforts considérables pour numériser les registres et les processus de gestion des AVEC afin de faciliter les prêts et les remboursements via des portefeuilles mobiles.

Pour étendre ses services, HaitiPay cible le marché de la diaspora haïtienne aux États-Unis pour les envois de fonds transfrontaliers. L'entreprise prévoit de lancer des transferts internationaux entrants en partenariat avec CellPay, un prestataire de services de paiement basé à Porto Rico. Cette collaboration comprend un accord de parrainage de numéro d'identification bancaire (BIN) qui permettra à HaitiPay d'émettre des cartes de débit VISA virtuelles liées aux portefeuilles électroniques des utilisateurs. Ces cartes pourront recevoir des fonds via VISA Direct depuis les cartes émises par CellPay. Par ailleurs, HaitiPay a établi un partenariat avec Western Union, permettant à ses clients de recevoir des transferts d'argent directement dans leur portefeuille.

Bien que les portefeuilles mobiles ne soient pas intégrés aux systèmes de paiement nationaux tels que le PRONAP et le SPIH, Digicel et HaitiPay sont en pourparlers pour établir un accord bilatéral visant à faciliter l'interopérabilité entre les portefeuilles MonCash et LajanCash via une intégration par API. HaitiPay détient également un compte principal auprès de Digicel, ce qui facilite les transactions entre les deux plateformes.

Mannitoks

Une autre fintech opérant en Haïti est Mannitoks, un agrégateur de transactions et fournisseur d'une solution de portefeuille. Fondée en 2019, l'entreprise vise à remédier à la fragmentation du paysage des paiements haïtien en favorisant l'interopérabilité grâce à des services tels que les transferts entre comptes bancaires et portefeuilles mobiles, les paiements de factures entre particuliers et les virements de crédit. En 2020, Mannitoks déclarait 255 000 utilisateurs, 40 000 transactions traitées et 500 entreprises enregistrées sur sa plateforme. Les titulaires de compte peuvent obtenir des cartes de débit et des cartes de crédit prépayées en gourdes et en dollars pour effectuer des paiements en ligne ou retirer des espèces dans les distributeurs automatiques locaux et les portefeuilles MonCash. Cependant, depuis 2020, les informations disponibles sur Mannitoks sont peu claires, et il n'est pas certain que l'entreprise soit toujours active sur le marché.

Autres opérateurs de transfert d'argent

Plusieurs opérateurs de transfert d'argent sont actifs en Haïti. Au niveau national, Sogebank exploite le réseau Sogexpress, qui comprend son propre réseau de 44 points de service dédiés et utilise 54 agences Sogebank supplémentaires comme points d'accès. Les autres opérateurs autorisés dans le pays sont Prism Financial Services Haiti S.A./PRISM Transfer, Unitransfer, C.A.M. Transfer (Caribbean Air Mail Inc.), Western Union, qui opère dans le cadre de partenariats avec Sogexpress (une division de Sogebank) et Capital Transfert (une division de Capital Bank), et MoneyGram, qui est associé à Unibank, BUH et CWT Rapid Transfè.

Annexe 3 : Profils de commerçants essentiels pour accroître l'utilité des paiements numériques

Haïti compte un large éventail[75] de commerçants qui contribuent de manière significative à l'économie locale. En particulier, les commerçants qui jouent un rôle crucial dans les chaînes d'approvisionnement en denrées alimentaires et en biens de consommation de base sont essentiels à l'acceptation des paiements numériques.

La section suivante donne un aperçu des différents types de commerçants en Haïti, en particulier à la Grand'Anse, compte tenu de leur rôle important dans l'inclusion financière des bénéficiaires de transferts monétaires du programme PSARA.

Micro-commerçants informels

Les micro-commerçants informels sont essentiels aux secteurs commercial et financier en Haïti : ils offrent une large gamme de produits et font fréquemment crédit à leurs clients réguliers. Les micro-commerçants informels exercent de manière indépendante sur les marchés locaux, dans la rue et aux carrefours très fréquentés. Ils gèrent quotidiennement de gros volumes de transactions de faible valeur et font fréquemment crédit à leurs clients réguliers. Ces commerçants vendent généralement divers produits : produits agricoles et d'élevage, poisson, textiles et autres articles de consommation essentiels. En raison de leur omniprésence et de leurs interactions quotidiennes avec les bénéficiaires du projet PSARA, ils sont des acteurs essentiels de la transformation numérique de l'écosystème des paiements.

75 Les commerçants haïtiens vont des vendeurs ambulants informels de nourriture et de boissons aux petites boutiques et étals de marché. En haut et en bas de la chaîne de valeur se trouvent les grossistes formels, dont certains sont des importateurs, et les producteurs (agriculteurs et pêcheurs).

Détaillants informels (boutiques)

Les détaillants informels jouent un rôle crucial en fournissant des articles essentiels aux communautés à faibles revenus d'Haïti. Les détaillants informels proposent une large gamme de produits, y compris des biens importés tels que des articles ménagers (produits de nettoyage, produits d'hygiène essentiels), des appareils électroniques (téléphones portables, panneaux solaires), du combustible (charbon de bois, gaz propane) et des matériaux de construction (ciment, bois, métal). Ils s'approvisionnent principalement auprès de distributeurs, de grossistes ou de Madan Sara, et assurent un lien essentiel avec les bénéficiaires du projet PSARA à la recherche de produits diversifiés.

Madan Sara

Les Madan Sara sont des figures centrales des chaînes d'approvisionnement agricole en Haïti. Il s'agit de marchandes qui achètent généralement les produits agricoles directement aux agriculteurs ruraux, les transportent jusqu'aux marchés et les distribuent aux commerçants urbains et ruraux. Environ 100 000 femmes exercent ce commerce, accordant souvent des crédits aux agriculteurs avant la récolte. Bien que la plupart des Madan Sara opèrent à petite échelle, leur rôle de lien entre les producteurs et les marchés les place dans une position stratégique pour promouvoir l'adoption et l'utilisation des services d'argent mobile.

Producteurs

Les producteurs primaires — agriculteurs, pêcheurs et coopératives agricoles — constituent le socle de la sécurité alimentaire locale. Les producteurs primaires gèrent généralement de petites parcelles peu productives. Ils collaborent pour regrouper leur production en coopératives. Plusieurs groupes et organisations s'impliquent activement dans la commercialisation des produits agricoles, dans le but d'améliorer la productivité des agriculteurs et leur accès au marché. Par exemple, le ROPAGA achète des produits frais auprès de 7 000 agriculteurs dans tout le département.

Distributeurs

Les distributeurs facilitent la circulation efficace des marchandises entre grossistes et détaillants. Les distributeurs regroupent, transportent et gèrent le stockage et la logistique, assurant ainsi la continuité de l'approvisionnement pour les marchés urbains et ruraux.

Grossistes

En Haïti, les grossistes des communautés reculées organisent en général eux-mêmes leur processus d'approvisionnement en engageant des camionneurs pour collecter les marchandises ou en achetant auprès des producteurs locaux et des Madan Sara qui s'y arrêtent. Opérant principalement à partir d'entrepôts ou de magasins centralisés, les grossistes tirent parti des économies d'échelle pour réduire les coûts pour les petits commerçants qui n'ont pas d'accès direct aux fournisseurs. Ils représentent des maillons cruciaux de la chaîne d'approvisionnement des marchés locaux visités par les bénéficiaires du projet PSARA, ce qui en fait des acteurs clés dans l'adoption des paiements numériques.

Magasins d'alimentation

Les magasins d'alimentation formels en Haïti ne représentent encore qu'une petite partie du commerce de détail. Des enseignes telles que Delimart, Belmart, Big Star et Hyper Market ont progressivement étendu leur présence, en particulier à Port-au-Prince. Cependant, les vendeurs de rue informels et les marchés en plein air continuent de dominer la distribution alimentaire dans tout le pays, en particulier dans les zones rurales et périurbaines.

Écoles privées

Le secteur éducatif haïtien est en grande partie en dehors du secteur public, avec environ 15 200 écoles primaires gérées pour la plupart par des communautés locales, des institutions religieuses ou des ONG. Malgré ces efforts, l'accès à l'éducation reste limité : plus de 250 000 enfants âgés de 6 à 11 ans et environ 65 000 jeunes âgés de 12 à 14 ans ne sont pas scolarisés. La situation s'est aggravée en raison de l'instabilité persistante qui a entraîné la fermeture d'au moins 919 établissements.

Les frais de scolarité payés par les parents représentent la principale source de financement des écoles. Cependant, l'infrastructure financière actuelle ne dessert pas suffisamment le secteur de l'éducation et les services financiers mobiles ne sont pas encore apparus comme une solution viable pour le paiement des frais de scolarité.

Plusieurs défis opérationnels et structurels limitent l'adoption des paiements numériques dans les écoles. Par exemple, nombre d'entre elles ne disposent pas d'un accès internet fiable, ce qui entrave les opérations de paiement numérique. En outre, les plateformes de paiement mobile ne fournissent pas de numéros de suivi de référence, ce qui complique la mise en correspondance des transactions et la notification pour les administrateurs scolaires. Les solutions de paiement mobile existantes sont perçues comme coûteuses, ce qui peut avoir un effet dissuasif. De plus, les portefeuilles mobiles en Haïti ne peuvent être ouverts que par des personnes âgées de 18 ans et plus, ce qui signifie que les étudiants ne peuvent pas détenir de comptes. Cette règle limite le traitement des paiements par les parents ou tuteurs.

Ces contraintes mettent en évidence une occasion manquée face au potentiel que recèlent les services financiers mobiles pour alléger le fardeau des paiements et améliorer les opérations financières des écoles. Alors que 68 % des bénéficiaires du projet PSARA utilisent leurs transferts sociaux pour payer les frais de scolarité, la plupart retirent d'abord les fonds en espèces avant de payer l'école, ou déposent l'argent sur le compte bancaire de l'établissement. Le paiement direct des frais de scolarité depuis le portefeuille mobile personnel d'un parent est une pratique découragée, car les écoles ne disposent pas de moyens suffisants pour en assurer le suivi et la traçabilité. Autrement dit, les établissements scolaires en Haïti ne sont pas encore équipés d'outils adaptés pour associer chaque paiement mobile à l'élève concerné, et ce pour diverses raisons. Il convient d'identifier certains obstacles simples mais déterminants avant de définir la meilleure approche pour encourager les paiements mobiles dans les écoles, par rapport à d'autres segments marchands.

Centres de santé

La violence et l'insécurité qui prévalent en Haïti ont considérablement réduit l'accès aux soins. À l'échelle nationale, seuls 41 % des établissements de santé restent pleinement opérationnels, tandis que 40 % ont été contraints de fermer leurs portes et 19 % fonctionnent à capacité réduite. À Port-au-Prince, une seule grande structure, l'Hôpital universitaire de Port-au-Prince, reste opérationnelle pour traiter un grand nombre de victimes.

Les paiements directs restent la norme, les patients assumant l'essentiel des frais médicaux. Si certains dépendent de l'aide humanitaire, des envois de fonds ou des régimes d'assurance maladie communautaires, l'accès aux mécanismes de paiement formels ou numériques reste limité.

Les services d'argent mobile ne se sont pas encore implantés dans le secteur de la santé en raison à la fois des insuffisances des infrastructures et des limites des plateformes. Une mauvaise couverture internet et une réception peu fiable du réseau mobile entravent également la fonctionnalité des portefeuilles mobiles, en particulier dans les cliniques rurales. Plus important encore, les options d'argent mobile pour les centres de santé sont mal optimisées pour les besoins institutionnels. Par exemple, les comptes marchands attribués aux cliniques ne permettent souvent pas les transferts aux détenteurs de portefeuilles individuels, ce qui empêche ces établissements de verser de petites indemnités ou des salaires à leur personnel en utilisant des fonds conservés sous forme électronique.

Ces contraintes opérationnelles limitent l'attrait des services financiers numériques de paiement mobile pour les prestataires de soins de santé, malgré le potentiel considérable qu'ils offrent pour rationaliser le recouvrement des paiements, réduire les risques liés à la manipulation d'espèces et améliorer la tenue des registres financiers. L'approche pour le secteur des cliniques devrait évoluer, à l'instar de celle du secteur de l'éducation, en privilégiant un outil de règlement de factures plutôt qu'un compte marchand. Tout en reconnaissant les limitations actuelles et les défis du marché, cette évolution recèle un potentiel de croissance et d'amélioration significatif pour le secteur.

Associations villageoises d'épargne et de crédit (AVEC)

Les AVEC haïtiennes se composent généralement de 20 à 30 membres auto-sélectionnés qui se réunissent une fois par semaine ou toutes les deux semaines pour contribuer à un fonds commun. Les contributions des membres, allant généralement de 10 à 650 gourdes (environ 0,10 à 6 dollars), sont mutualisées et conservées dans des contenants sécurisés, tels que des coffrets cadenassés, gardés par des membres désignés du groupe. Pour la plupart d'entre elles, le fonctionnement est entièrement basé sur les espèces, et toutes les transactions sont effectuées en personne lors de réunions ouvertes, favorisant la transparence, la responsabilisation et l'appropriation collective.

Sur un cycle de 12 mois, les membres peuvent contracter des prêts à court terme sur le fonds commun, habituellement d'une durée d'un à trois mois, à un taux d'intérêt fixé par le groupe, compris en général entre 5 et 10 % par mois. Les montants des prêts varient généralement de 10 à 240 dollars, en fonction des liquidités du groupe et de la capacité de remboursement du membre. Il est généralement déconseillé d'accorder plusieurs prêts par membre pour assurer un accès équitable aux fonds. À la fin du cycle, l'épargne et les intérêts accumulés sont distribués entre les membres au prorata de leurs contributions, leur fournissant un capital forfaitaire pouvant être réinvesti dans des microentreprises, pour les frais de scolarité ou les besoins du ménage.

Certaines AVEC tiennent également un « compte de participations », dans lequel les membres peuvent acheter jusqu'à cinq parts par réunion, d'une valeur de 500 gourdes chacune. Ces parts génèrent un rendement de 5 % en fin d'année. Les collectes issues de ces comptes peuvent atteindre jusqu'à 500 000 gourdes (environ 10 600 dollars), constituant une réserve importante pour les prêts internes ou la redistribution.

Les AVEC ont connu un essor considérable dans tout le pays grâce aux efforts d'organisations telles que CARE, USAID et Sonje Ayiti. À elle seule, CARE a contribué à la création de plus de 1 200 groupes, desservant environ 36 000 membres. Sonje Ayiti a mis en place 48 groupes dans les régions du Nord et du Nord-Est, avec des projets d'expansion supplémentaires.

Bien que la majorité des transactions des AVEC continuent de se faire en espèces, les efforts visant à introduire des solutions d'argent mobile pour améliorer la sécurité et l'efficacité se multiplient. La nécessité de stocker physiquement de grosses sommes d'argent a toujours présenté des risques importants : les vols, les problèmes de mauvaise gestion et les retards dans le décaissement des fonds étaient courants. En 2015, CARE s'est rapprochée de Digicel et de son portefeuille TchoTcho Mobile (aujourd'hui MonCash) pour remédier à ces risques en numérisant les opérations des AVEC.

En 2024, HaïtiPay, en partenariat avec le KNFP, a lancé *tipamobil*, un porte-monnaie numérique et une application adaptés aux groupes d'AVEC. Au lieu de garder des espèces et

des registres papier dans des coffrets métalliques, certains groupes y conservent désormais un téléphone mobile équipé de l'application. L'application permet de gérer les calendriers de prêt, l'historique des transactions et les documents de réunion. Une cinquantaine d'AVEC avaient adopté l'application HaitiPay à la mi-2024.

En plus des services d'épargne, les AVEC nouent des liens avec des IMF formelles pour accéder à des lignes de crédit plus importantes — jusqu'à 5 millions de gourdes (environ 47 000 dollars) — redistribuées aux membres sous forme de microcrédits. Les taux d'intérêt peuvent varier de 18 à 36 % par an, avec des calendriers et des critères de remboursement adaptés aux capacités des membres et aux politiques du groupe.

Annexe 4 : Aperçu des comptes marchands MonCash de Digicel

Digicel, le plus grand prestataire de services d'argent mobile d'Haïti, propose différents types de comptes marchands (Bronze, Silver et Gold), décrits plus en détail ci-dessous.

Tableau 10 : Principales caractéristiques des comptes marchands MonCash de Digicel

Catégorie	Compte marchand Bronze	Compte marchand Silver	Compte marchand Gold
Éligibilité	Pièce d'identité valide avec photo Justificatif de domicile (Pas de document d'immatriculation commerciale ou d'identification fiscale requis)	• Pièce d'identité valide avec photo • Justificatif de domicile • Patente • Carte d'immatriculation fiscale (CIF) • Autorisation du ministère du Commerce et de l'Industrie (MCI) • Formulaire d'enregistrement KYC signé ; pour les sociétés SA, ONG ou fondations : statuts de la société, procès-verbaux, acte constitutif et publication au journal officiel (*Le Moniteur*) • Contrat de services signé	• Pièce d'identité valide avec photo • Justificatif de domicile • Patente • Carte d'immatriculation fiscale (CIF) • Autorisation du ministère du Commerce et de l'Industrie (MCI) • Formulaire d'enregistrement KYC signé ; pour les sociétés SA, ONG ou fondations : statuts de la société, procès-verbaux, acte constitutif et publication au journal officiel (*Le Moniteur*) • Contrat de services signé • Compte professionnel actif chez Sogebank ou Unibank

Catégorie	Compte marchand Bronze	Compte marchand Silver	Compte marchand Gold
Taille du portefeuille	100 000 gourdes (environ 750 dollars) mais aucune limite de transaction pour la réception et l'envoi de paiements pour l'achat de biens ou de services (dans la limite du portefeuille)	• 2 millions de gourdes (env. 15 000 dollars) mais aucune limite de transaction pour la réception et l'envoi de paiements pour l'achat de biens ou de services (dans la limite du portefeuille)	• 3 millions de gourdes (env. 23 000 dollars) par transaction, mais aucune limite de transaction pour la réception et l'envoi de paiements pour l'achat de biens ou de services.
Limite de retrait	Par jour : 100 000 gourdes (3 opérations de retrait maximum) Par semaine : 500 000 gourdes (6 opérations de retrait maximum) Par mois : 3 000 000 gourdes (15 opérations de retrait maximum)	• Aucune limite pour les virements sur un compte bancaire • Sans compte bancaire - sous réserve des limites de retrait des agents	• Aucun retrait de fonds n'est autorisé via le réseau d'agents. • La monnaie électronique peut être transférée sur un compte bancaire dans les 24 heures suivant la demande.
Frais	Réception des paiements : Frais de 0,5 % facturés au commerçant Envoi de paiements vers des comptes marchands : gratuit Retrait d'espèces : Frais de 1,5 % quel que soit le montant	• Réception des paiements : Frais de 2 % facturés au commerçant • Retrait d'espèces chez les agents : 0,2 %	• Réception des paiements : Frais de 2 % facturés au commerçant • Retrait d'espèces chez les agents : Sans objet – les fonds doivent être transférés directement sur un compte bancaire (sans frais)

Catégorie	Compte marchand Bronze	Compte marchand Silver	Compte marchand Gold
Principales caractéristiques	Accès aux codes QR pour demander et recevoir des paiements Boutons permettant le paiement par SMS et le paiement en ligne pour le commerce électronique Autres fonctionnalités des comptes marchands pour le suivi des transactions, l'établissement de rapports, etc.	• Paiements par code QR • Interface marchande en ligne • Admis à transférer des fonds vers une banque commerciale • Transfert intégré portefeuille-compte bancaire (dans un avenir proche) • Interface entièrement numérique pour les rapports, le suivi des paiements et le solde du portefeuille	• Paiements par code QR • Interface marchande en ligne • Admis à transférer des fonds sur un compte dans une banque commerciale • Transfert intégré portefeuille-compte bancaire (dans un avenir proche) • Plafond de transaction disponible le plus élevé • Interface entièrement numérique pour les rapports, le suivi des paiements et le solde du portefeuille

Annexe 5 :
Projet pilote recommandé

Le but de ce projet pilote est de tester les principales hypothèses formulées sur la base des résultats préliminaires de la recherche. L'objectif final est d'accroître l'utilisation de l'argent mobile pour les bénéficiaires de transferts monétaires et d'envois de fonds et de réduire la dépendance à l'égard des espèces dans le contexte actuel.

Le projet pilote est conçu pour tester deux hypothèses distinctes :

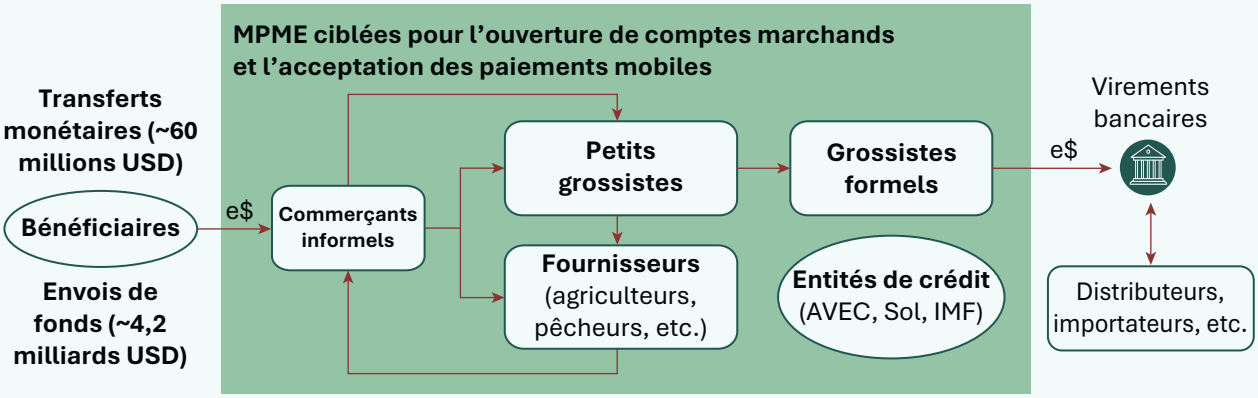
- **Hypothèse 1** : Si les opérateurs de services d'argent mobile proposaient des justificatifs de domicile alternatifs et des signatures électroniques ou s'ils s'appuyaient sur des agents pour faciliter l'enrôlement, davantage de commerçants pourraient rejoindre le réseau d'argent mobile.

- **Hypothèse 2** : Si davantage de bénéficiaires de transferts monétaires et d'envois de fonds étaient mieux informés de l'existence de commerçants qui acceptent l'argent mobile dans leur région, ils utiliseraient leurs fonds par voie numérique plutôt que de retirer des espèces.

Le succès de chaque hypothèse sera évalué par rapport à des indicateurs mesurables et à des seuils d'adoption minimum qui feront l'objet d'un suivi tout au long du projet pilote. Le projet pilote doit également contribuer à stimuler l'adoption des paiements numériques par les commerçants tout au long de la chaîne d'approvisionnement pertinente pour les bénéficiaires (Figure 20).

Figure 20 : Approche systémique de la circulation de la monnaie électronique tout au long de la chaîne d'approvisionnement : des bénéficiaires aux grossistes formels

Approche systémique : Flux de monnaie électronique dans la chaîne d'approvisionnement des produits achetés par les bénéficiaires de transferts sociaux et d'envois de fonds. (Injection potentielle de monnaie électronique estimée sur la base des montants globaux de 2024)



Source : Banque mondiale.

Intervention 1 : Faciliter l'enrôlement des commerçants

- **Hypothèse** : Si les opérateurs de services d'argent mobile proposaient des justificatifs de domicile alternatifs et des signatures électroniques ou s'ils s'appuyaient sur des agents pour faciliter l'enrôlement, davantage de commerçants pourraient rejoindre plus facilement le réseau d'argent mobile.

- **Intervention** : Fournir une formation et des incitations financières aux agents pour l'enrôlement des commerçants et simplifier les exigences en la matière. Concevoir et mettre à disposition des options d'enrôlement permettant aux commerçants d'ouvrir un compte marchand qui a) utilise des formes alternatives de justificatif de domicile, b) offre des options pratiques pour la soumission de signatures (par exemple, signature électronique ou possibilité pour les agents de recueillir les signatures), et c) **présente une proposition de valeur claire pour les agents et les commerçants.**

- **Objectifs** : Ajuster les conditions d'enregistrement selon les besoins et intégrer les MPME ciblées au compte marchand approprié.

  Justification : De nombreux commerçants ne sont pas au courant de l'existence et des avantages des comptes marchands, mais la plupart se rendent chez les agents pour retirer de l'argent de leur portefeuille mobile personnel. Les agents

peuvent sensibiliser, expliquer les avantages et faciliter le processus d'enrôlement. Les exigences en matière de preuve d'adresse et de signature physique rendent difficile pour de nombreux commerçants de souscrire à un compte marchand. Une option incluant des justificatifs de domicile alternatifs — tels que des coordonnées GPS, des attestations communautaires ou des photos de marchandises — peut permettre à davantage de commerçants d'être éligibles à un compte.

- **Risques** : Il sera difficile d'améliorer l'enrôlement des commerçants et d'élargir l'accès à l'argent mobile en Haïti sans certitude réglementaire pour les opérateurs de services d'argent mobile en matière de justificatif de domicile et de signature électronique. Bien que la législation haïtienne permette une vérification flexible de la preuve d'adresse, telle que des photos de l'emplacement de l'entreprise ou des lettres de chefs communautaires, cette flexibilité n'a pas été pleinement mise en œuvre dans la pratique et l'interprétation varie d'un prestataire à l'autre. Les opérateurs restent souvent prudents en raison du flou des limites réglementaires et des risques potentiels de conformité. Pour y remédier, un dialogue structuré entre les régulateurs et les opérateurs de services d'argent mobile, des options pour des procédures formelles de « non-objection » pour tester des méthodes alternatives de preuve d'adresse et de signatures électroniques, ou la publication d'orientations supplémentaires pourraient être nécessaires parallèlement au projet pilote. Les orientations devront peut-être être plus prescriptives sur les types d'autres formes possibles de justificatif de domicile et de signatures électroniques, par exemple, GPS, photos ou attestations communautaires, afin de réduire les obstacles à l'enrôlement des commerçants.

- **Exemples (à titre d'illustration) :** Des exemples d'interventions dans ce domaine devront être proposés par les soumissionnaires et n'ont pas à être uniformes d'un prestataire à l'autre. Ils peuvent inclure, par exemple (sans s'y limiter) :

  - La définition d'un nouveau processus de vigilance client simplifiée pour l'enrôlement des commerçants informels à l'aide d'approches alternatives telles que les coordonnées GPS, les attestations communautaires décrivant la position du lieu par rapport à des repères connus, les photos du lieu avec l'intéressé, ou d'autres méthodes.
  - La proposition d'options de signature électronique pendant le processus d'enrôlement.
  - L'autorisation ou le renforcement du recours aux agents pour faciliter l'enrôlement à des comptes marchands et vérifier les formes alternatives de preuve d'adresse et les signatures physiques.
  - L'octroi d'une commission aux agents pour l'enrôlement des commerçants selon ces nouvelles modalités. Compte tenu de leur large présence dans les communautés reculées, les agents sont bien placés pour soutenir l'enrôlement des commerçants

informels en particulier ; une structure de commission peut les inciter à enrôler les commerçants et compenser la charge de travail supplémentaire liée au remplissage des formulaires, à la validation des documents et à la soumission des dossiers.

- La mise en place d'une campagne d'enrôlement avec annonce préalable des dates via la radio ou d'autres canaux de communication appropriés. Par exemple, si l'on sait que plusieurs visites sont effectuées sur le même marché le même jour de la semaine, cela permet aux commerçants de préparer les documents requis et de s'assurer que leur téléphone est chargé pour le processus d'enregistrement.

Intervention 2 : Campagne de marketing social pour accroître la visibilité des commerçants acceptant les paiements mobiles sur les marchés informels et instaurer la confiance

- **Hypothèse** : Si davantage de bénéficiaires de transferts monétaires et d'envois de fonds étaient mieux informés de l'existence de commerçants qui acceptent l'argent mobile dans leur région (et si les paiements sur les comptes marchands n'incluaient pas de frais de transaction automatiques), ils utiliseraient leurs fonds par voie numérique plutôt que de retirer des espèces.

- **Intervention** : Accroître la visibilité des commerçants qui acceptent les paiements mobiles. Améliorer la sensibilisation des consommateurs grâce à une signalétique de marque, des tabliers et une visibilité sur les marchés afin d'accroître l'utilisation des paiements numériques.

- **Objectifs :** Une campagne de marketing globale peut être élaborée en utilisant une combinaison d'outils très visibles et de stratégies de communication pour le changement de comportement. L'objectif est de créer un « effet de masse » impliquant un changement visible à l'échelle de la communauté qui renforce la confiance dans la facilité d'utilisation et l'accessibilité de la monnaie électronique à travers de multiples points de vente. En augmentant la visibilité des commerçants qui acceptent les paiements mobiles sur les marchés clés grâce à des supports promotionnels ciblés, l'intervention vise à créer un sentiment de confiance et de normalité autour de l'utilisation de la monnaie électronique. Cette présence visuelle renforce l'idée que l'argent mobile est largement accepté et peut être dépensé dans plusieurs points de la communauté, encourageant à la fois la confiance et l'adoption dans un contexte où les contraintes de liquidité ont sapé l'intérêt pour l'argent mobile.

- **Justification :** L'un des principaux obstacles à l'utilisation accrue de l'argent mobile parmi les bénéficiaires des transferts monétaires et des envois de fonds en Haïti est la visibilité limitée des endroits où les paiements numériques sont acceptés. Malgré une adoption croissante grâce à des initiatives telles que le projet PSARA, seuls 16 % des bénéficiaires ont utilisé les versements reçus par voie électronique pour effectuer des achats, et 82 % ont déclaré qu'aucun commerçant à proximité n'acceptait les paiements numériques. Bien qu'il n'y ait actuellement pas beaucoup de commerçants utilisant un compte marchand, entre 78 et 89 % des commerçants consultés (selon leur localisation) disposent d'un portefeuille mobile et beaucoup d'entre eux acceptent les paiements mobiles si les clients leur demandent. Une meilleure connaissance des points d'acceptation de l'argent mobile, en particulier dans les zones à forte fréquentation, pourrait encourager les utilisateurs à conserver et à dépenser leurs fonds sous forme numérique. En équipant les commerçants de signalétique visible et de supports marketing, les prestataires peuvent créer un effet de masse, renforcer la confiance et normaliser les transactions numériques dans les environnements commerciaux informels. Ces supports sont conçus non seulement à des fins d'image de marque, mais aussi pour rendre l'acceptation des paiements mobiles immédiatement visible pour les clients. Cette visibilité, lorsqu'elle se répète chez de nombreux commerçants dans un espace partagé, crée une perception d'omniprésence, ce qui est essentiel pour faire évoluer le comportement des clients et des commerçants. En concentrant les signes visibles d'acceptation chez les commerçants dans les espaces de marché clés et en renforçant les messages par des canaux locaux fiables, cette campagne crée un cycle vertueux de confiance et d'utilisation. Plus les clients verront l'argent mobile utilisé dans des contextes communautaires familiers, plus ils auront confiance en sa valeur et garderont les fonds dans leur portefeuille mobile plutôt que de les retirer immédiatement. Parallèlement, les commerçants gagnent en visibilité et augmentent leurs chances d'être choisis par les utilisateurs d'argent mobile, stimulant ainsi l'adoption des deux côtés de la transaction.

- **Risques** : Un risque majeur inhérent aux deux interventions est que les campagnes d'enrôlement des commerçants et de visibilité pourraient avoir un impact limité et de courte durée si les obstacles du côté de la demande ne sont pas traités simultanément. Les données de l'enquête MAS25 et de l'enquête PDM du projet PSARA montrent de manière constante que le comportement de retrait immédiat d'espèces chez les bénéficiaires est alimenté non seulement par l'absence de points d'acceptation chez les commerçants, mais aussi par des déficits persistants de confiance dans les services financiers numériques, la prévalence de surcharges non autorisées par les agents qui érodent la valeur perçue de conserver des fonds sous forme numérique, et le faible niveau d'éducation numérique et financière.

- **Exigences** : Élaborer une campagne de marketing stratégique comprenant du matériel promotionnel très visible pour créer un effet de masse sur les marchés cibles. Compléter les promotions par des contenus publicitaires et éducatifs afin d'instaurer la confiance.

- **Exemples (à titre d'illustration) :** Des exemples d'interventions dans ce domaine devront être proposés par les soumissionnaires et n'ont pas à être uniformes d'un prestataire à l'autre. Ils peuvent inclure, par exemple (sans s'y limiter) :

  - La mise à disposition de supports promotionnels très visibles pour les commerçants, tels que :
    - **Parasols de marque** - pour l'ombre et une visibilité à distance.
    - **Tabliers** - portés par les commerçants avec la marque du portefeuille mobile
    - **Affiches** - accrochées aux étals ou aux kiosques pour signaler clairement l'acceptation des paiements.
    - **Autocollants** - apposés sur les tables, seaux ou contenants pour renforcer la visibilité
    - **T-shirts** - comme supports de marque portables au quotidien pour les commerçants participants
    - **Chapeaux ou casquettes** - facultatifs mais utiles pour le rappel de la marque et la protection solaire
    - **Signalétique pour paniers** - pour les vendeurs proposant des produits dans des paniers ou à même le sol
    - **Signalétique pour glacières** - pour les vendeurs de boissons ou de denrées périssables
    - **Étiquettes de prix avec numéro de portefeuille ou code QR** - pour plus de clarté au niveau des articles
    - **Banderoles et panneaux à l'échelle du marché** - répertoriant les commerçants acceptant les paiements mobiles
    - **Prospectus** - simples et visuels, expliquant les avantages et les coûts, par exemple *« Peman Mobil – Pi Fasil, Pi Sekir ! »*
  - Le relais de messages cohérents sur plusieurs canaux de communication, par exemple :
    - Annonces radiophoniques
    - Grandes banderoles ou panneaux dans les lieux de marché importants
    - Art communautaire ou peintures murales
    - Stations de charge avec signalétique de marque
    - Influenceurs communautaires ou crieurs publics, ou
    - Envoi de SMS aux différentes communes de la Grand'Anse, en particulier dans les zones choisies pour le projet pilote

- La mise en œuvre d'une campagne de sensibilisation des utilisateurs finaux. Une campagne éducative simple et pratique devra être menée via des canaux locaux de confiance, portant par exemple sur les points suivants :
  - Comment effectuer un paiement mobile ?
  - Comment sécuriser et réinitialiser le code PIN ?
  - Comment vérifier le solde du portefeuille et l'historique des transactions ?
  - Que faire en cas d'échec ou d'annulation d'une transaction ?
  - Quelle est la procédure pour initier un retrait d'espèces auprès d'un agent ou d'une banque ?

Portée du projet pilote

- **Objectifs :** Le projet pilote vise à déterminer quelle intervention, le cas échéant, peut encourager l'adoption de l'argent mobile par les commerçants informels dans le cadre d'une approche systémique, et accroître son utilisation par les bénéficiaires de transferts monétaires et d'envois de fonds.

- **Interventions :** Le projet pilote prévoit que le soumissionnaire, qui peut inclure un consortium d'acteurs, conçoive des produits, des services et des opérations pour tester toutes les interventions ci-dessus. Les interventions peuvent être regroupées en un seul produit, ou en plusieurs, selon l'interprétation faite par les soumissionnaires et les réalités pratiques de ce qui est faisable et recommandé. Les soumissionnaires auront toute latitude pour proposer la manière de mener le projet pilote.

- **Localisation :** Le projet pilote est prévu pour une mise en œuvre dans la Grand'Anse (obligatoire), ainsi que dans d'autres localités (à proposer), dans le but de démontrer l'utilisation de l'argent mobile parmi les bénéficiaires de transferts monétaires et d'envois de fonds.

- **Commerçants cibles (sous-ensemble des catégories ci-dessous)**

Tableau 11 : Commerçants cibles

Segment	Profil
Commerçants informels	• Vendeurs ambulants, Madan Sara et autres acteurs des marchés communautaires • Traitent de gros volumes de transactions de faible montant
Fournisseurs/Producteurs (agriculteurs, pêcheurs, etc.)	• Micro-fournisseurs qui fournissent des articles produits localement (agriculture, poisson, viande, etc.) • La valeur et le volume des transactions varient considérablement
Petits grossistes	• Magasins et entrepôts où sont vendus des denrées alimentaires et produits essentiels aux commerçants • Traitent des paiements de valeur plus élevée
Grossistes formels (moyens)	• Entrepôts et centres de distribution où sont vendus des denrées et biens essentiels aux commerçants • Traitent des paiements de plus grande valeur
Entités de crédit (facultatif)	• AVEC, Sol, Mutuelle de solidarité (MuSo), IMF (facultatif)

Le pilote entend s'étendre au-delà des commerçants de dernier kilomètre pour inclure les fournisseurs, grossistes et autres acteurs en amont des chaînes de valeur. Cela garantit que les commerçants informels peuvent se réapprovisionner en utilisant la monnaie électronique, permettant des transactions B2B sans retour aux espèces. L'objectif est de construire un écosystème de paiement numérique dans lequel la monnaie électronique circule de manière fluide des utilisateurs finaux jusqu'aux entreprises formelles disposant de comptes bancaires capables de convertir la monnaie électronique dans les circuits bancaires traditionnels si nécessaire.

Les prestataires de services tels que les écoles, les dispensaires et les détaillants à caisses multiples (comme les magasins d'alimentation par exemple) n'ont pas été priorisés dans le cadre de ce projet pilote en raison des défis spécifiques qu'ils posent (chapitre 4). Des initiatives distinctes visant à évaluer les besoins de chaque catégorie et à adapter les solutions technologiques en conséquence seraient plus appropriées pour les intégrer pleinement dans l'écosystème financier numérique. De plus, ces prestataires de services sont plus pertinents pour stimuler l'utilisation chez les bénéficiaires que chez les commerçants. Pour optimiser le succès du projet pilote, compte tenu des ressources limitées disponibles et des priorités identifiées, ces prestataires de services ne sont pas directement ciblés.

Bien que les agences de microcrédit qui fournissent des prêts aux différentes parties prenantes de l'écosystème de marché aient également des besoins spécifiques, elles sont plus essentielles pour stimuler les paiements mobiles chez les commerçants. Comme le décrit le rapport, le processus de remboursement des prêts constitue un point sensible

majeur pour les commerçants formels et informels. L'anxiété liée à la collecte des espèces et au déplacement jusqu'à l'organisme de crédit pour effectuer les remboursements en temps voulu ne doit pas être sous-estimée. L'intégration des entités qui fournissent des crédits telles les AVEC, Sol, MuSo et IMF, qui servent à la fois les commerçants et les bénéficiaires, peut avoir un impact plus catalytique sur l'utilisation de l'argent mobile dans l'écosystème financier numérique. En outre, les consultations avec les opérateurs de services d'argent mobile ont révélé que certains d'entre eux avaient déjà mis au point des produits dotés des fonctionnalités les plus pertinentes pour ces entités.

Par conséquent, le projet pilote pourrait également mettre l'accent sur la facilitation de l'intégration des paiements mobiles avec les agences de microcrédit dans les communautés ciblées. D'autres MPME qui peuvent être une bonne cible pour l'ouverture de comptes marchands et les paiements mobiles sont celles qui vendent des aliments et d'autres biens essentiels les plus consommés par les bénéficiaires des envois de fonds et des transferts monétaires, notamment :

- Produits de consommation courante : aliments (pâtes, farine, huile, riz), boissons, produits d'hygiène et articles ménagers
- Produits frais (légumes, poisson, viande)
- Matériaux de construction (ciment, bois, métal, etc.)
- Énergie et combustible (charbon de bois, gaz propane)
- Habillement et textiles (vêtements, tissus)
- **Cadre de mesure :** Un cadre de mesure spécifique sera établi dès le début du projet pilote pour suivre l'adoption, la satisfaction et l'utilisation par les commerçants et les bénéficiaires. Le cadre utilisera les données du programme PSARA comme principale source pour suivre les changements de comportement des bénéficiaires tout au long des cycles de paiement, complétées par les rapports des partenaires de mise en œuvre sur les taux d'enrôlement des commerçants et d'activation des comptes.

Principales parties prenantes et rôles potentiels

- **Banque mondiale.** Le programme G2Px de la Banque mondiale appuiera la mise en œuvre du projet pilote.
- **Partenaires d'exécution.** Un appel à propositions sera publié afin d'identifier un organisme d'exécution ayant une expérience de travail dans les communautés reculées en Haïti. L'organisme retenu pourra s'associer à des fournisseurs de porte-monnaie mobile ou à d'autres acteurs souhaitant s'ouvrir aux marchés ciblés.

- **Gouvernement.** La BRH sera un partenaire clé dans la conception du projet pilote afin de faciliter la collaboration sur les principaux aspects réglementaires identifiés. L'ONI sera également mobilisé en tant que partenaire clé pour fournir un soutien supplémentaire dans la communauté ciblée pour la délivrance de cartes d'identité conformément à la réglementation. Le MAST participera également.

Autres considérations

Il est envisagé que le projet pilote soit exécuté par le biais d'un processus de passation de marchés concurrentiel visant à sélectionner un partenaire d'exécution ayant une expérience de travail avérée dans les communautés haïtiennes, en réponse à un appel à propositions qui devrait être publié dans le cadre d'une deuxième phase des travaux.

Il est prévu que le soumissionnaire et le partenaire d'exécution nouent des accords (non exclusifs) avec les opérateurs de services d'argent mobile. La participation de plusieurs opérateurs de services d'argent mobile et autres prestataires de services de paiement dans une même offre est possible et encouragée pour réduire les risques de comportements anticoncurrentiels et encourager la collaboration.

Il se peut que les opérateurs de services d'argent mobile et prestataires de services de paiement proposent différents types d'interventions (mentionnées ci-dessus) d'une manière qui s'aligne sur leurs opérations commerciales. Les interventions n'ont pas à être uniformes d'un prestataire à l'autre.

Des activités de collecte de données sont envisagées pour évaluer l'impact et le succès de diverses interventions, et il sera important de réfléchir à la meilleure façon de mesurer l'adoption, la satisfaction et l'utilisation des produits par les commerçants et les bénéficiaires (dans la mesure du possible).

FINANCE FOR DEVELOPMENT

G2Px
PAYMENTS THAT EMPOWER

Administered by
THE WORLD BANK
IBRD • IDA WORLD BANK GROUP