

Liste de contrôle pour l’évaluation des capacités des prestataires de services financiers

Cette série de questions vise à guider les entretiens que vous mènerez avec les représentants des prestataires de services financiers. Les discussions menées au préalable avec les communautés touchées, vous auront aidé à recenser les prestataires qui leur fournissent des services.

Les questions suggérées sont générales et doivent être adaptées au contexte local. Vous pouvez organiser les informations recueillies auprès des différents prestataires de services dans une feuille de calcul (voir l’outil de cartographie des prestataires de services financiers) pour avoir une vue d’ensemble des prestataires de services opérant dans la zone touchée, de leur répartition et de leur capacité d’atteindre la population touchée dans les délais requis. Ces informations faciliteront la prise de décisions dans la phase d’analyse de l’intervention.

## Services Fournis et couverture

* Quels services de transferts monétaires proposez-vous ?
* Quelles zones géographiques sont couvertes par ces services ?
* De combien d’agents/de points de vente/de succursales disposez-vous et où se trouvent-ils/elles ?
* Vos agents ont-ils suivi une formation officielle ?
* Dans quelle mesure les zones reculées des régions touchées sont-elles couvertes et comment assurez-vous cette couverture (agents, transport physique d’argent, etc.) ?
* Quel genre et combien de clients bénéficient de ces services ?
* Le choc a-t-il eu un impact sur votre capacité de proposer des services de transferts monétaires dans les zones touchées par le choc ? Si oui, de quelle manière ?

## Coûts

* Quels sont les coûts liés aux services de transferts monétaires (coûts fixes, frais de transaction, autres frais, assurances, etc.) ?
* Ces coûts seraient-ils différents si les services étaient proposés dans des zones reculées ?
* Quelle réduction accordez-vous pour chaque transaction lorsque les montants ou le nombre de bénéficiaires sont élevés ?

## EXPÉRIENCE ET CAPACITÉS

* Avez-vous déjà travaillé en partenariat avec des acteurs humanitaires ou le gouvernement pour proposer des services de transferts monétaires aux personnes touchées par un choc ou aux personnes vulnérables ? Si oui, veuillez décrire cette expérience.
* Dans quelle mesure seriez-vous capable d’étendre vos services de transferts monétaires à (xxx) bénéficiaires dans les zones touchées par un choc dans les délais fixés (nombre de jours, semaines) ?
* Avez-vous suffisamment de liquidités pour fournir des espèces à (xxx) bénéficiaires dans les délais fixés (nombre de jours, semaines) ?
* Quels facteurs pourraient influer sur la quantité de liquidités dont vous disposez dans une situation d’après-choc et comment surmonteriez-vous ces difficultés ?
* Auriez-vous besoin de soutien (financier, ressources humaines, matériel, etc.) pour y parvenir ? Si oui, quel type de soutien ?
* Dans quelle mesure pouvez-vous fournir une assistance technique (permanence téléphonique, personnel, etc.) ?
* Quels documents (carte d’identité) et compétences (alphabétisation, connaissance de la technologie) les clients doivent-ils avoir pour obtenir de l’argent ?

## exigences juridiques et sécurité

* Quel est votre statut juridique ?
* Quelles sont les lois nationales et les politiques du gouvernement applicables aux services de transferts monétaires ?
* Quelles mesures de sécurité pourriez-vous mettre en place pour garantir la sécurité des clients qui se trouvent dans des zones reculées ?