



Principes de l'ONU pour des paiements numériques responsables

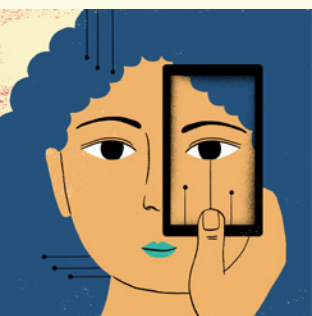
GOVERNEMENTS ET ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

Assurer la confiance, gérer les risques et stimuler des économies inclusives

OCTOBRE 2021

**BETTER THAN CASH
ALLIANCE**





Les paiements numériques offrent une opportunité de transformation importante surtout dans un contexte où les économies commencent, peu à peu, à se relancer après les chocs dévastateurs occasionnés par la pandémie.

Si les paiements numériques permettent des transactions plus rapides, sans contact et avec une meilleure transparence ; ce qui frappe ces dernières années, c'est surtout la rapidité de leur utilisation.

La Banque mondiale estime par exemple, que les virements émis par les administrations publiques à destination des individus ont pratiquement triplé pendant la pandémie.¹ La progression de l'usage des paiements numériques par les autres types d'acteurs a connu la même tendance haussière durant la même période. Dès lors, l'enjeu prioritaire auquel le monde est confronté est celui d'assurer le développement responsable des paiements numériques.

Le développement et l'adoption des paiements numériques soulève toutefois des enjeux : certains nouveaux, d'autres déjà connus. En effet, la forte croissance de leur utilisation implique aussi l'accroissement des risques connexes, ce qui pourrait mettre en péril les éventuels bénéfices apportés par les paiements numériques.

Comment réussir et faciliter cette transition ?

L'aide d'urgence de l'Inde dans le cadre de la COVID-19 a par exemple été versée à plus de 160 millions de personnes en quelques heures. Le chiffre est assez impressionnant. Cependant, les travailleurs domestiques migrants ont dû faire face à des obstacles considérables en raison de l'interopérabilité limitée des systèmes d'inscription, des incohérences biométriques (entraînant un échec des transactions) et d'un écosystème d'encaissement insuffisamment développé.²

Pour réaliser leur potentiel, les paiements numériques doivent fonctionner à chaque fois, être justes et transparents. Ils doivent être responsables, et il faut qu'ils offrent des mécanismes de recours en cas de non-respect des critères précédents. La qualité de l'expérience

des utilisateurs avec les paiements numériques devrait dépasser celle qu'ils ont avec les paiements en espèces. Si cela n'est pas le cas, alors le milliard de nouveaux utilisateurs reviendra aux paiements en espèces. Les opportunités comportent donc des responsabilités.

Comment maximiser les bénéfices des paiements numériques tout en minimisant leurs dangers ?

Il est crucial de garantir la confiance des utilisateurs. Pour les populations historiquement exclues des systèmes formels de paiements, la confiance est la clé. Elle est le fondement de l'inclusion financière et elle est donc essentielle pour atteindre les Objectifs de développement durable. Or, le futur milliard d'utilisateurs n'accorde pas facilement sa confiance et fait preuve de prudence, pour de bonnes raisons. Pour les plus défavorisés, une transaction loupée peut avoir un impact dévastateur. Il faut un très haut degré de confiance pour convaincre un utilisateur de mettre les revenus de sa famille sur de l'immatériel et des applications logicielles.

Il peut être dangereux de ne voir que les avantages des paiements numériques et de négliger la nécessité de créer une relation de confiance avec les utilisateurs finaux. Les paiements numériques doivent être conçus, commercialisés, exécutés, administrés et réglementés dans le but de combler le déficit de confiance. Le partage de la responsabilité tout au long de la chaîne d'approvisionnement est donc une véritable nécessité.

Les gouvernements et administrations publiques sont idéalement placés pour garantir leur bonne exécution. Par nature et par besoin, les gouvernements et administrations publiques assument divers rôles. Ils peuvent donc avoir un impact réel sur les problèmes majeurs qui entravent la responsabilisation des paiements numériques.

¹ [Social Protection and Jobs Responses to COVID-19: A Real-Time Review of Country Measures](#), Banque mondiale 2021

² [Fix the problems in Aadhaar-based cash transactions](#), Dvara.com, 2020

© Shutterstock

© Patsim Casey

Illustrée par Hanna Barczyk

Que peuvent faire les **GOVERNEMENTS ET ADMINISTRATIONS PUBLIQUES** ?

Ce document démontre que les gouvernements et les administrations publiques ont à eux seuls une influence dans certains domaines clés.

Ces Principes sont favorables à l'adoption de pratiques responsables dans le domaine de la numérisation des paiements. Ils fournissent des orientations de haut niveau. En conséquence, ils ne couvrent pas les aspects pratiques présidant à leur mise en application.



Montrer l'exemple

Inscrire dans la législation des mesures pour une numérisation responsable des paiements gouvernementaux. Au-delà de l'ampleur de la proposition (qui englobe les paiements nationaux de type G2P, G2B et P2G), cela permet de créer un précédent moderne et considérable.

Agir en tant que modèle de confiance

Les gouvernements peuvent collaborer avec des réseaux communautaires à l'échelle locale pour soutenir des campagnes de sensibilisation du public sur les dangers du hameçonnage, de l'usurpation d'identité et de l'ingénierie sociale, tout en poussant les utilisateurs à abandonner les comportements risqués vis-à-vis des paiements numériques, par exemple le fait de prêter son téléphone ou de communiquer ses informations de compte à des tiers.

Favoriser la transparence sur les plateformes de recours

Les gouvernements peuvent déléguer des pouvoirs de médiation aux organismes de réglementation pour limiter les pratiques malhonnêtes qui sapent la confiance. Les services d'assistance téléphonique fédéraux, locaux et nationaux peuvent échanger avec les prestataires pour garantir une transparence totale et une rapidité de traitement des réclamations des utilisateurs.

Que peuvent faire les GOUVERNEMENTS ET ADMINISTRATIONS PUBLIQUES ?

Collaborer au sein des administrations publiques en faveur de l'interopérabilité

Il est possible de défendre les choix des utilisateurs en exigeant que l'interopérabilité soit au cœur de tous les programmes gouvernementaux. Les services compartimentés, y compris les systèmes d'inscription et d'identification, ne sont plus du tout adaptés. Pour que l'écosystème des paiements numériques se développe, les utilisateurs doivent pouvoir transférer leurs fonds librement, sur différentes plateformes, auprès de différents prestataires, réseaux et utilisateurs.

Proposer des technologies impartiales

Les gouvernements sont idéalement placés pour diriger des collaborations nationales, régionales et mondiales afin de réglementer les nouvelles technologies (telles que l'intelligence artificielle pour les paiements numériques) de manière responsable, de façon à éviter les discriminations systémiques à l'égard des populations vulnérables.

Admettre que tous les acteurs doivent rendre des comptes et partager les responsabilités en conséquence

Les gouvernements peuvent reconnaître l'inversion de la charge de la responsabilité, de l'utilisateur vers le prestataire. Ainsi, la responsabilité pourrait être partagée et multipliée entre les acteurs. Des ajustements réglementaires peuvent le refléter en garantissant la responsabilité de tous les acteurs de la chaîne d'approvisionnement. La hausse du niveau de confiance des utilisateurs dynamisera ainsi l'adoption.

Cette publication est une feuille de route pour un avenir numérique et financier inclusif. Les auteurs espèrent que certaines de leurs idées catalyseront les orientations de ceux qui se lanceraient dans cette aventure.

Les paiements numériques ne sont plus un marché de niche ou une nouveauté. Ils sont plus efficaces, plus rapides et plus sécurisés que les paiements en espèces. Le gouvernement indien a réussi à atteindre 160 millions de personnes à faibles revenus en seulement quelques heures. Au point culminant de la pandémie, le gouvernement colombien a atteint 3 millions de foyers grâce à des technologies financières avancées et une collaboration du secteur privé sur la création de solutions responsables adaptées à la faible connectivité et aux utilisateurs qui n'ont pas de téléphone personnel.

Il est grand temps d'instaurer des paiements numériques responsables.