



LA SCIENCE COMPORTEMENTALE POUR MIEUX CONCEVOIR **LES TRANSFERTS MONÉTAIRES EN MATIÈRE DE PROTECTION SOCIALE EN CAS D'URGENCE**

Lorsque vous utilisez ces conseils, veuillez accorder une attention particulière au contexte spécifique de mise en œuvre des programmes.

De nombreux gouvernements mettent en place de nouveaux types de transferts monétaires ou apportent des ajustements importants aux programmes de protection sociale existants durant la pandémie de COVID-19. Ces programmes peuvent offrir trois formes d'assistance importantes à un moment où de nombreuses personnes sont susceptibles de subir des changements défavorables dans leur revenu et leur emploi :

- ▶ Une façon rapide et rentable de répondre à certains besoins essentiels comme la nourriture et le logement en cas d'urgence (en supposant que le marché continue de fonctionner)
- ▶ Un moyen de redressement et de reconstruction après la crise
- ▶ Une protection contre les chocs futurs.

Avec un financement disponible limité, **il est essentiel que les programmes de transfert monétaires soient conçus ou remodelés de manière réfléchie, afin que les gouvernements et les bénéficiaires puissent utiliser au mieux les ressources disponibles.** Concevoir ou apporter de légères modifications aux programmes existants en s'appuyant sur des connaissances issues de la science comportementale peut accroître l'impact des programmes de protection sociale en aidant les bénéficiaires à s'y retrouver, au moment de prendre des décisions complexes et d'agir pour soutenir leurs ménages à court terme et stabiliser leur situation financière à moyen ou long terme.

Le but de ce document est de dispenser certains conseils sur la façon de concevoir ou de modifier les transferts monétaires pendant la pandémie de COVID-19, afin d'optimiser les résultats des bénéficiaires. Ci-dessous, nous décrivons les étapes clés du parcours du bénéficiaire pour accéder à ces fonds et les dépenser. À la suite de chaque étape, nous offrons aux concepteurs de programmes des conseils pour réduire les obstacles auxquels les bénéficiaires peuvent être confrontés dans l'utilisation optimale de l'argent qu'ils reçoivent.



1 UNDERSTAND THE TRANSFER

Le but de ce document est de dispenser certains conseils sur la façon de concevoir ou de modifier les transferts monétaires pendant la pandémie de COVID-19, afin d'optimiser les résultats des bénéficiaires. Ci-dessous, nous décrivons les étapes clés du parcours du bénéficiaire pour accéder à ces fonds et les dépenser. À la suite de chaque étape, nous offrons aux concepteurs de programmes des conseils pour réduire les obstacles auxquels les bénéficiaires peuvent être confrontés dans l'utilisation optimale de l'argent qu'ils reçoivent.

Littérature pertinente et lectures complémentaires :

- ▶ Turning a Shove into a Nudge? A "Labelled Cash Transfer" for Education [\[PDF\]](#)
- ▶ 'Labeling' can improve cash transfer programs: Evidence from Kenya [\[Link\]](#)

Incluez un message ou une « estampille » clair sur le but de l'argent

Le fait de formuler et de libeller clairement les transferts d'argent liquide peut informer les bénéficiaires potentiels sur ces fonds et leur indiquer qu'ils sont expressément destinés à des fins spécifiques. Cette démarche peut également amener les bénéficiaires à prendre en compte leurs besoins. Les personnes qui reçoivent un transfert avant qu'elles-mêmes ou que quelqu'un de leur communauté ne soient touchées par la pandémie peuvent sous-estimer la probabilité et l'ampleur de l'impact économique potentiel et peuvent, par conséquent, percevoir le transfert comme une aubaine inattendue et le dépenser comme telle. Par exemple, un transfert « estampillé » pourrait indiquer « Transfert de secours économique COVID-19 » et peut être inclus dans le marquage du programme sous forme des affiches ou des annonces à la radio. Un tel libellé peut indiquer aux bénéficiaires qu'ils doivent prévoir d'utiliser l'argent non seulement pour des besoins immédiats, mais également pour les aider à reprendre ou à redémarrer leurs activités économiques lorsque la crise et les restrictions s'atténueront. En tant que tel, le libellé peut également gérer les attentes en indiquant au bénéficiaire combien de temps cet argent doit lui durer.



2 INSCRIPTION OU ADMISSIBILITE

Simplifier les processus d'inscription ou d'admission des programmes peut garantir un transfert de fonds aux ménages en ayant le plus ou le plus urgemment besoin. Si possible, les programmes doivent permettre aux bénéficiaires de s'inscrire sans action requise de leur part. Dans le cas contraire, les agences doivent chercher à rendre les conditions d'inscription aussi simples et rapides que possible.

Réduisez les exigences administratives

Dans la mesure du possible, évitez les charges administratives qui pourraient retarder l'obtention du transfert par les bénéficiaires. Les processus administratifs tels que l'enregistrement, la vérification complète ou la présentation de documents occasionnent des risques pour la santé des bénéficiaires et des administrateurs de programmes lorsqu'ils sont effectués en personne, et peuvent retarder la remise des fonds aux bénéficiaires. De plus, ces processus sont souvent fastidieux et peuvent imposer des charges psychologiques inutiles aux bénéficiaires. Les populations les plus vulnérables sont probablement déjà confrontées aux charges psychologiques les plus lourdes, ce qui signifie que les tracas administratifs pourraient potentiellement conduire à des erreurs de ciblage et d'exclusion de manière disproportionnée les plus nécessiteux. Par exemple, une manière de réduire, autant que possible, les charges administratives, consiste à cibler des listes de programmes de protection sociale antérieurs au lieu d'exiger une nouvelle inscription.

Étendez les stratégies actuelles pour transférer de l'argent aux populations vulnérables

Plutôt que de créer de nouveaux programmes de transfert, l'élargissement des programmes de protection sociale actuels s'appuie sur l'infrastructure existante et réduit le temps et l'énergie mentale que les bénéficiaires peuvent avoir à investir pour s'inscrire. Certains exemples pourraient inclure l'augmentation du montant ou de la fréquence des programmes de transferts monétaires de protection sociale existants, ou l'octroi de transferts supplémentaires aux participants contre travail lorsque les bénéficiaires ne peuvent pas se réunir pour travailler ou pendant la basse saison.

Littérature pertinente et lectures complémentaires :

- ▶ Social Protection and Jobs Responses to COVID-19: A Real-Time Review of Country Measures [\[PDF\]](#)
- ▶ Behavioral Design: A New Approach to Development Policy [\[PDF\]](#)
- ▶ Happiness on Tap: Piped Water Adoption in Urban Morocco [\[PDF\]](#)
- ▶ Behavioral Economics and Social Policy: Designing Innovative Solutions for Programs Supported By the Administration for Children and Families [\[PDF\]](#)



3 DETERMINER COMMENT DEPENSER LE TRANSFERT

Compte tenu de l'incertitude entourant la durée de la crise et du fait que le transfert en espèces ne couvrira probablement pas entièrement les revenus perdus, il est essentiel que les bénéficiaires priorisent l'utilisation de leur argent. Ils devront considérer à la fois la satisfaction des besoins immédiats et le maintien des perspectives de productivité une fois la crise passée.

Littérature pertinente et lectures complémentaires :

- ▶ Cash and Change: Using Behavioral Insights to Improve Financial Health in Three Cash Transfer Programs [\[PDF\]](#)
- ▶ Consumption Smoothing and Frequency of Benefit Payments of Cash Transfer Programs [\[PDF\]](#)

Communiquez des règles de base claires pour aider les bénéficiaires à allouer leur argent

Les récipiendaires sont sollicités de toute part, allant du mode de réception des fonds à la pratique d'une distance physique appropriée ou à l'achat de nourriture. Des méthodes heuristiques claires et simples quant à la façon de répartir leur transfert peuvent promouvoir une utilisation optimale des fonds reçus. Lorsque les bénéficiaires sont en mesure de répondre à leurs besoins les plus élémentaires, des règles de base communiquées juste avant le transfert peuvent être utiles. Par exemple : « Veillez à ce que votre famille ait de la nourriture et des médicaments pendant deux semaines et conservez le reste en cas de coup dur » ou « Utilisez l'argent pour couvrir certaines choses qui ne peuvent pas être retardées et négociez avec les créanciers, si possible ».

Il est important d'adopter ces messages en fonction de la situation et des besoins du destinataire. Par exemple, envisagez de segmenter les messages par populations cibles individuelles, telles que les ménages, les personnes âgées, les propriétaires d'entreprise.

Aidez les destinataires à planifier et à budgéter avant de recevoir l'argent

Les bénéficiaires doivent maintenant reconsidérer leurs dépenses et leurs décisions financières habituelles. Les inciter à prendre un instant pour bien réfléchir à leurs priorités de dépenses et à élaborer un plan fondé sur des décisions financières peut augmenter la probabilité qu'ils suivent le plan et soient en mesure de répondre à ces exigences et de subvenir à leurs besoins. En outre, il peut être bénéfique d'inciter les bénéficiaires à réfléchir à l'endroit et à l'heure où ils feront leurs courses pour réduire les contacts avec d'autres individus. Par exemple, lorsque la couverture mobile est très répandue, un SMS avec une invitation à planifier et des instructions pour créer un budget envoyé juste avant le versement du transfert peut être utile.

□ Planifiez intentionnellement la fréquence et la valeur des transferts et communiquez clairement cette attente aux bénéficiaires

La certitude de bénéficier d'une aide sociale peut servir de base à la planification. Ainsi, lorsque cela est possible, communiquez aux bénéficiaires la somme, la date et la durée des transferts pour qu'ils sachent à quoi s'attendre. Connaître l'imminence d'un paiement peut aider les gens à gérer l'anxiété de voir leur vie bouleversée. Par exemple, dans les programmes où les transferts peuvent être effectués en toute sécurité (argent mobile), envisagez un plus grand nombre de transferts plus petits mais plus fréquents. En effet, étant donné l'extrême incertitude entourant la pandémie de coronavirus, ces transferts peuvent soulager les personnes qui tentent de trouver la meilleure façon de répartir l'argent reçu entre les besoins immédiats et futurs.

Notez qu'une attention particulière doit être accordée au mécanisme de livraison et au contexte spécifique pour garantir la réalisation des transferts en toute sécurité et assurer que les destinataires n'encourent pas de risques supplémentaires pour leur santé s'ils doivent se déplacer pour récupérer leur transfert.



4 ENVISAGER LE TYPE DE MESSAGE ET L'ORIENTATION DU PROGRAMME

En dehors de l'aspect monétaire, de nombreux gouvernements utilisent des programmes de transfert de fonds pour dispenser des messages visant à encourager les familles à adopter des comportements positifs en matière de santé, de nutrition et de sécurité. Le moment du transfert constitue un instant optimal pour délivrer ces messages car l'argent fournit des ressources nécessaires et permet de libérer une certaine énergie mentale ou capacité cognitive chez les bénéficiaires les rendant réceptifs à de nouvelles informations qu'ils peuvent intégrer dans leurs plans et objectifs à long terme.

Relevant Literature:

- ▶ Using Behavioral Insights to Increase Parental Engagement: The Parents and Children Together (PACT) Intervention [\[Link\]](#)
- ▶ Communicating with Communities: Walking the Talk [\[Link\]](#)
- ▶ Communicating science-based recommendations with memorable and actionable guidelines [\[Link\]](#)

□ Faites en sorte que vos messages et votre communication favorisent des comportements positifs simples, spécifiques et exploitables

Pour garantir que les destinataires prêtent attention aux messages et agissent en conséquence, ceux-ci doivent être aussi simples que possible et offrir des suggestions exploitables. Même si quantité d'informations utiles sont fournies, les individus sont plus susceptibles d'ignorer ou de ne pas donner suite aux messages trop compliqués, difficiles à mettre en œuvre ou ne provenant pas de sources fiables. De plus, inclure un aspect portant sur la planification peut augmenter la probabilité de suivi. Par exemple, le message pourrait inclure une annonce radiodiffusée au moment du déboursement du transfert avec des exemples simples d'activités de stimulation que les parents peuvent planifier pour

soutenir les programmes de nutrition, notamment : « Utilisez l'argent que vous recevez pour acheter du matériel et démarrer un jardin potager. Faites un plan en notant le jour et l'heure où vous le ferez. » Le contenu du message, le canal de distribution et la source du message doivent toujours être adaptés au contexte spécifique et au programme associé.

Il convient d'accorder une attention particulière à la situation des populations affectées afin d'adapter les messages à leurs besoins et de s'assurer qu'aucun mal n'est fait.



5

RECEVOIR L'ARGENT

L'argent est un élément important pour permettre aux gens de rester chez eux et empêcher la propagation du virus, tout en atténuant les impacts économiques. La livraison rapide du transfert après le déclenchement d'une pandémie peut aider les citoyens à répondre aux besoins de base, réduisant ainsi le besoin pour beaucoup de chercher un emploi supplémentaire ou de migrer. Cela peut non seulement diminuer la transmission du virus mais aussi aider les bénéficiaires à reprendre leur travail antérieur peu de temps après la crise.

Utilisez les plateformes de décaissement existantes pour débloquer rapidement les transferts

Là où des programmes de protection sociale sont déjà en place, l'utilisation des plateformes existantes réduira le temps et l'administration dont le gouvernement a besoin, ce qui accélérera les transferts. L'utilisation des plateformes existantes signifie également que les personnes ayant déjà bénéficié de transferts seront rodées à la réception d'espèces de cette manière et pourront obtenir leur argent sans tracas. Par exemple, si un transfert en espèces de protection sociale est déjà décaissé via un système basé sur les comptes, l'utilisation de ce même système devrait permettre aux gouvernements de remettre rapidement l'argent à ceux qui en ont besoin. Quand les bénéficiaires reçoivent de l'argent pour la première fois, une plus grande attention doit être accordée pour déterminer le mécanisme de distribution (par exemple, dans un endroit avec une grande utilisation du téléphone mobile, un transfert par crédits téléphoniques peut réduire la nécessité pour les bénéficiaires d'interagir avec d'autres personnes et peut garantir que l'argent est livré d'une manière déjà connue des destinataires).



6 **DEPENSER L'ARGENT POUR GERER LA VOLATILITE FINANCIERE**

Une fois que les bénéficiaires reçoivent l'argent, ils doivent suivre leurs plans pour savoir comment le dépenser. Bien qu'il soit utile d'élaborer des plans concrets, des mesures supplémentaires peuvent être prises pour aider les bénéficiaires à s'y tenir.

Communiquez les normes sociales en matière d'épargne ou de dépenses productives

Les individus sont influencés par ce qu'ils voient faire autour d'eux et ce qu'ils pensent que les autres font probablement. Pendant une crise, les bénéficiaires de transferts monétaires doivent éventuellement allouer de l'argent pour des dépenses inhabituelles, notamment pour préserver les relations avec leurs clients ou épargner pour retourner sur un lieu de travail après la crise. De telles allocations ne sont pas forcément visibles par tous, ce qui conduit les bénéficiaires à penser que les autres membres de leur communauté ne dépensent pas ou n'épargnent pas pour de telles choses. Rendre visibles les comportements de dépenses et d'épargne souhaités, par exemple par le biais de dépliants de communication ou de messages, peut encourager les destinataires à envisager ou à concrétiser une allocation de trésorerie avantageuse.

Envoyez des rappels et des outils de partitionnement pour que les destinataires allouent de l'argent selon leur plan

Les bénéficiaires peuvent recevoir leur argent dans des contextes avec de nombreuses distractions ou tentations potentielles les amenant à dépenser. Un outil qui invite les participants à séparer l'argent en portions correspondant à leur budget au moment de la réception peut améliorer les chances qu'ils agissent conformément au plan. Ces outils peuvent prendre différentes formes selon le contexte de la livraison en espèces. Par exemple, si l'argent doit être déboursé en personne, des enveloppes ou de petites pochettes peuvent être fournies. Dans le cas de virements bancaires, un message tel qu'un SMS envoyé le jour du décaissement encourageant les participants à séparer leurs fonds sur différents comptes peut être utilisé.

Veillez vous assurer que les destinataires ne soient pas confrontés à des impacts potentiellement négatifs, tels que des frais de retrait ou une augmentation du besoin de voyager les exposant à des risques sanitaires.