

## #5 Réponses de la protection sociale à la Covid-19

Le rôle de la technologie digitale dans les réponses de protection sociale à la COVID

### Introduction

Les bureaucrates et les agences internationales de développement soulignent tous deux le potentiel de la technologie numérique pour améliorer la rapidité et l'efficacité, contourner les bureaucraties qui prennent du temps et réduire la corruption. Ce potentiel a été mis en évidence par la pandémie COVID-19, où la technologie numérique a joué un rôle important en facilitant l'octroi de prestations sociales dans un certain nombre de pays pendant la période d'éloignement et de confinement physique. C'est dans le domaine des transferts de fonds et des subventions publiques que l'impact a été le plus important, depuis l'identification, l'authentification et l'inscription des bénéficiaires jusqu'à la distribution et au traitement des plaintes et des griefs.

La technologie numérique a également eu un impact sur la mise en place de mécanismes de sécurité alimentaire. Par exemple, en Afrique du Sud et en Argentine, les gouvernements ont pu envoyer aux bénéficiaires des bons d'alimentation électroniques par SMS, échangeables dans les magasins locaux. Dans le cas du Syndicat des Travailleurs Indépendants de l'Économie Informelle (SYTRIECI), affilié à StreetNet International au Rwanda, les SMS ont été utilisés pour sensibiliser leurs membres à la disponibilité de l'aide alimentaire gouvernementale et pour coordonner le moment où les bénéficiaires pourraient en bénéficier dans leurs villages locaux.

Mais il y a un réel danger à présenter la technologie numérique comme une solution magique. Une telle technologie n'est pas neutre et n'existe pas dans le vide. Elle nécessite des processus sociaux et une infrastructure physique, et ne fonctionnera que si les systèmes dans lesquels elle est intégrée fonctionnent bien. À cet égard, les organisations de base sont essentielles pour permettre à la technologie de fonctionner plus favorablement dans l'intérêt des pauvres. Sinon, elle peut facilement amplifier les déséquilibres de pouvoir et entraîner de nouvelles exclusions, souvent des plus vulnérables.

Dans ce dossier, nous examinons comment la technologie numérique est utilisée dans l'octroi de subventions publiques et de transferts en espèces aux travailleuse-ur-s de l'économie informelle, et nous évaluons dans quelle mesure elle a permis de contourner certains des obstacles traditionnels auxquels le secteur est confronté en termes d'engagement et de reconnaissance par l'État et le secteur formel. Nous réfléchissons également à la manière dont il a créé de nouveaux obstacles et examinons comment la fourniture de la protection sociale par le biais de plateformes technologiques

numériques peut être rendue optimale pour les travailleuse-eur-s de l'économie informelle, ce qui doit être mis en place pour que cela se produise et comment les gouvernements peuvent le mieux soutenir cela.

### **Fournir un accès à ceux qui ne font pas partie du secteur bancaire formel**

L'utilisation de téléphones mobiles pour l'octroi de subventions et les transferts d'argent par le biais de bons ou d'argent électronique signifie qu'aucun transfert physique d'argent n'est nécessaire, d'où la nécessité d'un compte bancaire. Par exemple, pour permettre l'octroi de l'Aide d'urgence aux revenus (EIG, acronyme en anglais) de la Namibie, un paiement unique de 750 dollars namubiens (US\$ 41) destiné aux travailleuse-eur-s de l'économie informelle, un jeton a été émis par l'une des banques suivantes : FNB Namibia, Bank Windhoek ou Standard Bank, pour une monnaie électronique destiné aux téléphones portables des bénéficiaires. Celui-ci pouvait ensuite être échangé en utilisant les services sans carte au distributeur automatique de cette banque, ou être utilisé pour effectuer des transactions directement via les services à valeur ajoutée fournis par les différents portefeuilles. Avec la subvention d'urgence en espèces de 1 000 GTQ (US\$130,00) accordée par le Guatemala aux travailleuse-eur-s informels et indépendants, le paiement a également été effectué par voie électronique. Le bénéficiaire a ensuite reçu un code par téléphone, qui lui a permis d'accéder à la prestation : soit en retirant de l'argent à un distributeur automatique sans carte, soit en retirant l'argent dans un supermarché agréé. Il pouvait également retirer l'argent dans une agence bancaire.

La technologie mobile peut également faciliter l'expansion du secteur bancaire formel vers les personnes marginales, en supprimant certains des obstacles traditionnels liés à l'ouverture d'un compte bancaire. Par exemple, l'accès à une agence bancaire, un certain niveau d'alphabétisation, le coût du transport pour s'y rendre et les heures d'ouverture qui entrent en conflit avec les heures de travail, etc. Dans la première phase de l'Ingreso Solidario<sup>1</sup> en Colombie, moins de la moitié des 2,5 millions de bénéficiaires prévus ont eu accès à la subvention, précisément parce qu'ils n'avaient pas de compte bancaire. Ceci est en soi une indication claire du nombre de travailleuse-eur-s informels qui restent en dehors du système bancaire. Les responsables politiques de l'Ingreso Solidario n'ont pas restructuré la subvention pour faciliter l'exécution de services en dehors du secteur bancaire formel, comme l'ont fait la Namibie et le Guatemala. Ils ont plutôt rationalisé le processus d'ouverture d'un compte bancaire. Une personne pouvait

---

<sup>1</sup> Cette subvention était composée d'un premier montant de 160 000 pesos (US\$ 40,00) et d'un second de 80 000 pesos (US\$ 20,00), visant à cibler 3 millions de familles pauvres de travailleuse-eur-s informels.

demander l'ouverture d'un compte en même temps qu'elle demandait la subvention, et pouvait le faire via son téléphone portable. Grâce à une procédure simplifiée, le demandeur ne serait tenu de fournir que quelques éléments d'identification clés, tels que le type de pièce d'identité, le numéro d'identification, le lieu et la date de délivrance, le nom complet du bénéficiaire, ainsi que le lieu et la date de naissance.

### **Permettre l'application et la livraison à distance**

Grâce aux processus de demande par téléphone portable et par internet, les bénéficiaires peuvent présenter leur demande à distance, depuis la sécurité de leur domicile, sans se mettre en danger ni perdre du temps et de l'argent à voyager. Ils peuvent rester au travail et ne pas perdre un temps précieux sur leur lieu de travail. Grâce à la subvention d'urgence de 5 000 baht (US\$ 152,00) accordée par le gouvernement thaïlandais pour trois mois, destinée aux travailleuse-eur-s du secteur informel, les candidats ont pu postuler en ligne via un site web dédié. Ils pouvaient également s'inscrire auprès de la banque d'épargne du gouvernement, de la banque pour l'agriculture ou de la banque Krungthai. HomeNet Thaïlande rapporte que l'ensemble de ses 7 000 membres ont adhéré. Toutefois, environ 50 % d'entre eux ont dû demander l'aide de membres de leur famille ou de l'organisation pour s'inscrire sur le site web.

Les candidats à l'aide d'urgence aux revenus en Namibie ont pu s'adresser gratuitement par sms au centre d'appel du fournisseur de téléphonie mobile Mobile Telecommunications Limited (MTC). MTC a ensuite envoyé un SMS de déclenchement à tous les détenteurs de cartes SIM MTC pour déclencher le processus de demande via les téléphones portables des demandeurs. Pour ce faire, les demandeurs devaient toutefois disposer d'une pièce d'identité namibienne valide et d'un téléphone portable enregistré auprès du fournisseur de téléphonie mobile Mobile Telecommunications Limited (MTC). Au Maroc, pour demander l'aide du gouvernement, les travailleuse-eur-s de l'économie informelle qui étaient membres du Programme national d'assistance médicale du pays devaient envoyer leur numéro d'enregistrement RAMED<sup>2</sup> à un numéro gratuit. Les travailleuse-eur-s informels non-membres du RAMED devaient s'inscrire sur une plateforme numérique en remplissant leurs données personnelles, notamment un numéro d'identification, un numéro de téléphone et une preuve de leur profession.

---

<sup>2</sup> Le RAMED ou Plan d'Assistance Médicale est un plan de base de couverture non contributive qui complète le régime national d'assurance maladie du Maroc.

### **Flexibilité des formulaires : différentes voies d'enregistrement et de livraison**

En ouvrant plusieurs canaux pour demander et recevoir des subventions et des transferts d'argent, la technologie numérique peut jouer un rôle important dans la création de choix pour les bénéficiaires, ce qui renforce l'inclusion. Dans le cas de la prestation du gouvernement bangladais, par exemple, les travailleuse·eur·s peuvent faire leur demande de trois manières différentes : en ligne, sur un site web, ou par téléphone, en appelant une ligne d'assistance ou en envoyant un SMS pour lancer la demande.

Le choix est également élargi en combinant la technologie avec des moyens d'accès plus traditionnels. L'enregistrement en ligne est une bonne option, mais il doit y avoir d'autres possibilités, par exemple en combinant les options en ligne et manuelles. C'est la voie empruntée par la Thaïlande. Ici, les travailleuse·eur·s pouvaient demander la subvention du gouvernement soit en ligne via le site web, soit en se rendant dans l'une des banques répertoriées par le gouvernement. Dans le cas de l'Afrique du Sud, il était judicieux de pouvoir s'inscrire dans les bureaux de la South African Social Security Agency (SASSA), afin que les commerçants informels qui n'avaient pas accès au téléphone puissent tout de même s'inscrire pour bénéficier de la subvention spéciale COVID du gouvernement.

### **Identifier et cibler les travailleuse·eur·s vulnérables ayant besoin d'une aide de l'État**

Les téléphones portables ont joué un rôle crucial en facilitant l'identification et le ciblage des populations vulnérables. Dans le cas de la subvention en espèces accordée par le gouvernement du Bangladesh aux travailleuse·eur·s du secteur informel, le ciblage a été effectué à l'aide du code QR (application mobile), de l'identification nationale et des listes des syndicats, qui ont répertorié environ 5 millions de personnes nouvellement vulnérables (travailleuse·eur·s du secteur informel ayant perdu leurs moyens de subsistance).

En Colombie, les récupérateurs de déchets ont été identifiés comme l'une des catégories de personnes vivant dans des conditions de pauvreté, et donc, à risque. Le gouvernement colombien a travaillé avec les opérateurs de réseaux mobiles pour relier les bénéficiaires potentiels aux numéros de téléphone portable et identifier le type de connectivité dont ils disposent. Les bénéficiaires ont ensuite reçu une instruction par SMS. Ceux qui disposaient déjà d'un compte bancaire ont été informés qu'ils recevraient la confirmation que leur paiement serait effectué directement sur leur compte. Pour les travailleuse·eur·s qui n'avaient pas de compte bancaire, des

instructions leur ont été envoyées pour leur indiquer comment ouvrir un compte bancaire. Ces instructions étaient envoyées soit par l'application, soit par un code texte (USSD), selon le type de dispositif dont disposaient les bénéficiaires. Toutefois, les demandeurs en Colombie doivent avoir accès à un téléphone portable pour demander la prestation, ce qui pourrait exclure certains des travailleuse-eur-s les plus vulnérables.

Mais l'identification des bénéficiaires et l'acheminement des ressources par le biais de numéros de téléphone portable ne fonctionneront que si les listes de données sont précises et actualisées. Dans le cas du Bangladesh, par exemple, lorsque les subventions ont commencé à être versées, des divergences entre les numéros de la carte d'identité nationale et les numéros de téléphone portable correspondants ont entravé l'efficacité du programme. Cela signifie que les subventions ont été versées à moins de 2 millions de personnes sur les 5 millions de bénéficiaires prévus. En raison de cette inadéquation des données, une liste de 2,3 millions de personnes a été renvoyée pour vérification, tandis que d'autres étaient considérées comme non éligibles. En d'autres termes, moins de la moitié de la population ciblée en a bénéficié.

Dans le cadre du programme Atmanirbhar Nidhi (PM SVANidhi)<sup>3</sup> du vendeur de rue Pradhan Mantri en Inde, les bénéficiaires devaient entrer les données de leur carte Aadhaar (carte d'identité) liée à un numéro de téléphone pour pouvoir faire une demande. Cependant, pour de nombreux vendeurs, leur carte Aadhaar n'est pas liée à leur numéro de téléphone ou leurs coordonnées ont changé au fil des ans.

### **Améliorer la communication entre les systèmes de sécurité sociale et les bénéficiaires**

Une protection sociale efficace consiste à établir une relation entre les personnes et l'État. La numérisation peut avoir un impact sur cette relation, à la fois positif et négatif. C'est une énorme erreur de penser que la numérisation peut remplacer cette relation - la technologie doit plutôt être utilisée de manière à renforcer cette relation.

La technologie numérique peut donner accès à une assistance et à des conseils lors de la demande de subventions ou dans l'attente des résultats des demandes. Elle peut également servir de voie de recours et de réparation. Dans une réponse à COVID-19 Guatemala, la Commission a approuvé une ligne téléphonique d'urgence pour les subventions Bono Familia afin que les gens puissent s'informer sur le statut de leurs

---

<sup>3</sup> Le PM SVANidhi est un mécanisme national spécial de microcrédit pour les vendeurs de rue en Inde, lancé pour leur donner accès à des prêts de fonds de roulement abordables afin de leur permettre de reprendre leurs activités de subsistance, après la fermeture. Dans le cadre de ce programme, les vendeurs éligibles ont accès à des prêts pouvant aller jusqu'à 10 000 roupies.

demandes et obtenir des réponses à leurs questions. Le succès de ces lignes directes dépend toutefois de l'infrastructure sous-jacente et des ressources disponibles pour les gérer. Le Kenya dispose d'un numéro gratuit où les demandeurs peuvent suivre leur demande, mais les gens se plaignent que cette ligne est toujours encombrée et qu'ils ne vous rappellent jamais. En Afrique du Sud, les candidats qui ont sollicité une subvention COVID du gouvernement ont reçu des rejets génériques automatisés sur leur téléphone portable sans avoir reçu d'explication complète. Dans de tels cas, la technologie peut éloigner encore plus les citoyens des mécanismes de l'État.

### **Tout le monde n'a pas accès à la technologie numérique ou ne sait pas comment l'utiliser efficacement**

La critique la plus cruciale à l'égard de la technologie numérique est peut-être le fait qu'elle crée de nouveaux types d'exclusions, car tout le monde n'a pas les ressources pour y accéder, ni les compétences pour l'utiliser efficacement. En Inde, le programme Atmanirbhar Nidhi (PM SVANidhi) du vendeur de rue Pradhan Mantri a rendu obligatoire l'inscription en ligne, ce qui a considérablement limité l'accès des vendeurs. Dans d'autres cas, les vendeurs risquaient de devoir payer des sommes exorbitantes lorsqu'ils utilisaient les cybercafés locaux, rapporte Dharmendra Kumar, du chapitre de New Delhi du Comité d'action commune des colporteurs. Dans le cas d'Ingreso Solidario en Colombie, malgré la flexibilité offerte en termes d'application et d'options de livraison, de nombreux travailleuse-eur-s informels ont eu des difficultés à accéder au paiement en raison d'un manque d'accès à Internet, d'appareils mobiles et de défis liés à la maîtrise de la technologie.

L'utilisation de la technologie nécessite des ressources. Dans le cas des téléphones portables, il faut du temps d'antenne et/ou des données, ainsi qu'un accès à un réseau de téléphonie mobile. Dans le cas d'un ordinateur, l'électricité et une connexion Internet sont nécessaires. La navigation et l'utilisation de la technologie numérique nécessitent également un certain niveau d'alphabétisation et d'éducation. Les femmes et les personnes âgées, qui dans de nombreux pays ont tendance à avoir un niveau d'alphabétisation et d'éducation plus faible, peuvent en être affectées de manière disproportionnée. Ce sont les travailleuse-eur-s les plus marginales qui sont les plus exposées au risque d'exclusion.

Pour les récupérateurs de déchets en Afrique du Sud, qui gagnent souvent moins que leurs collègues des autres secteurs de l'économie informelle, demander la subvention gouvernementale COVID par téléphone n'était pas vraiment une option viable. Nombre d'entre eux n'ont pas de téléphone (90 %) et ne savent pas lire ni écrire ; s'ils ont un téléphone, ils n'ont souvent pas de données ou de temps d'antenne pour continuer à faire le travail de suivi des demandes au-delà de la demande initiale. Plus les travailleuse·eur·s informels sont pauvres et marginales, moins elles ont de chances d'avoir accès au téléphone et à d'autres technologies numériques ; un système en ligne ne fait donc qu'amplifier leur vulnérabilité et leur exclusion. En outre, l'accès à la technologie dépend des infrastructures, telles que l'électricité, les lignes téléphoniques, les réseaux de téléphonie mobile, les réseaux bancaires et les distributeurs automatiques de billets, qui doivent être présents et en bon état de fonctionnement.

Sur le continent africain et ailleurs dans le Sud global, la technologie favorise clairement les zones urbaines. Prenez par exemple le programme social de transfert d'argent liquide Livelihood Empowerment Against Poverty (LEAP) au Ghana, qui a été partiellement numérisé et où les gens peuvent désormais s'inscrire avec leur téléphone portable. Ce programme fonctionne bien dans les villes, où l'accès est adéquat, mais dans les communautés rurales, c'est un problème car l'accès est plus limité. Cela nous rappelle que les technologies ne sont efficaces que dans la mesure où les ressources humaines et les systèmes qui les sous-tendent sont efficaces.

### **Qui en profite le plus et qui fait tout le travail ?**

L'utilisation de la technologie numérique dans l'octroi de transferts d'argent et de subventions tend à nécessiter des partenariats entre le secteur privé et le gouvernement - qui n'ont pas la capacité et l'infrastructure nécessaires pour les mettre en œuvre. Mais qu'est-ce que cela signifie lorsque les gouvernements sous-traitent à des entreprises privées ? Les entrepreneurs du secteur privé peuvent facilement réaliser des profits importants grâce à leur participation à la numérisation, tandis que les organisations de travailleuse·eur·s qui consacrent une grande partie de leurs capacités en ressources humaines à la collecte des numéros de téléphone portable de leurs membres pour les bases de données restent non rémunérées pour leur travail et non reconnues pour leurs efforts. Avec l'implication du secteur privé, les questions relatives à la confidentialité et à la sécurité des données sont également mises en avant.

Ces mémoires sont à l'état de projet, car ils sont en cours d'élaboration. Si vous souhaitez citer, veuillez contacter l'équipe WIEGO à: [laura.alfers@wiego.org](mailto:laura.alfers@wiego.org)



Les défis que pose la technologie numérique pour garantir l'inclusion et la justice restent aussi importants que les possibilités que cette technologie offre pour faire tomber les barrières et permettre l'accès. L'essentiel est de savoir comment cette technologie est utilisée et quels sont les systèmes humains et infrastructurels dans lesquels elle s'inscrit. Il reste beaucoup à faire pour garantir que l'utilisation des technologies numériques dans la fourniture de la protection sociale soit exploitée pour répondre aux besoins et au contexte des travailleuse·eur·s pauvres.

## **À PROPOS DE WIEGO**

Les femmes dans l'emploi informel : globalisation et organisation (WIEGO) est un réseau mondial qui vise à garantir les moyens de subsistance des travailleuse·eur·s pauvres, en particulier des femmes, dans l'économie informelle. Nous pensons que tous les travailleuse·eur·s devraient avoir les mêmes chances et les mêmes droits économiques. WIEGO crée le changement en renforçant les capacités des organisations de travailleuse·eur·s de l'informel, en élargissant la base de connaissances sur l'économie informelle et en influençant les politiques locales, nationales et internationales. Visitez le site <http://français.wiego.org/>.