

A. Rajakumari (à droite), cueilleuse de thé, déclare : « C'est grâce à ce travail que j'ai pu, même pendant la pandémie, entretenir tranquillement notre foyer et assurer une vie confortable à nos enfants ».

Des dollars numériques pour du thé en ligne

Les Bahamas, l'Ouganda et Sri Lanka combattent la déstabilisation due à la pandémie par l'innovation
Steven Dorst

« **À** quelque chose malheur est bon ». Les innovateurs du monde entier prennent ce dicton au sérieux et réagissent à la déstabilisation provoquée par la pandémie de COVID-19 en adoptant des solutions numériques innovantes.

Les solutions présentées ici sont très diverses : la transformation du jour au lendemain de la vente aux enchères en direct de thé, vieille de 125 ans, à Sri Lanka ; la première monnaie numérique au monde d'une banque centrale aux Bahamas ; et la rapide métamorphose d'une application d'appel de taxi à Kampala en Ouganda en une florissante plateforme de commerce électronique.

Ces trois idées ont un point commun : un esprit d'entreprise innovant, né d'une nécessité impérieuse. Aux Bahamas, il a fallu répondre au besoin d'apporter des services financiers aux résidents des îles éloignées dont le manque d'accès était exacerbé par les conditions météorologiques extrêmes. À Sri Lanka, le secteur du thé, fondamental pour l'économie et source de millions d'emplois, a connu un coup d'arrêt brutal lorsque la COVID-19 a empêché la tenue de la vente aux enchères hebdomadaire de thé. Et en Ouganda, la capacité de la population à se procurer de la nourriture et des médicaments et à gagner sa vie a été dangereusement compromise par le confinement lié à la pandémie.

Même si les ingrédients de la réussite varient d'un pays à l'autre, une constante existe : un environnement favorable a

permis à ces idées de germer et de devenir rapidement réalité. Résultat final ? Des solutions locales novatrices qui aident des millions de personnes défavorisées à atteindre l'inclusion financière et à avoir une meilleure chance de connaître la prospérité.

Les Bahamas : première monnaie numérique

En octobre 2020, les Bahamas se sont propulsées à l'avant-garde numérique en lançant la première monnaie numérique de banque centrale dans le monde, le dollar de sable.

Rattaché à parité au dollar bahamien et fonctionnant au moyen d'un jeton numérique adossé à une chaîne de blocs, cette nouvelle devise est disponible aux particuliers et aux entreprises pour acheter et vendre des biens et services et s'envoyer de l'argent les uns aux autres. Ces dollars de sable sont émis et réglementés par la banque centrale des Bahamas.

Le territoire des Bahamas étant dispersé sur 700 îles, les banques commerciales ne peuvent pas se permettre d'avoir des distributeurs ou des succursales sur des îles éloignées et faiblement peuplées. Les phénomènes météorologiques extrêmes augmentent encore le coût d'entretien des infrastructures. En conséquence, les populations les plus vulnérables n'ont souvent pas accès aux services financiers.

La nécessité de répondre aux besoins des populations non bancarisées et sous-bancarisées, ainsi que la volonté de moderniser le système de paiement, ont incité la banque centrale à lancer cette nouvelle monnaie numérique.

« Nous n'avons pas démarré avec l'idée d'une monnaie numérique de la banque centrale, explique John Rolle, gouverneur de la banque centrale des Bahamas. Nous nous sommes attachés à éliminer le plus grand nombre d'obstacles possibles pour que les personnes ayant accès à l'équivalent d'un compte de dépôt ou d'un portefeuille mobile puissent effectuer des transactions. »

Après avoir réussi des projets pilotes, la banque centrale a commencé à distribuer des dollars de sable aux banques commerciales, aux fournisseurs de systèmes de paiement et aux opérateurs de transferts d'argent des Bahamas. Les fonds sont placés dans les portefeuilles numériques des clients, qui permettent d'accéder à divers montants d'argent et seuils de transaction.

Anke Weber, cheffe de mission du FMI pour les Bahamas, attribue le déploiement rapide de cette monnaie et l'intérêt croissant qu'elle suscite aux besoins créés par l'ouragan dévastateur Dorian en 2019 et par la pandémie de COVID-19.

Cette monnaie n'en est encore qu'à ses débuts : elle ne représente que l'équivalent de 130 000 dollars en circulation, contre 500 millions de dollars pour le dollar bahamien traditionnel, mais la première réaction des clients est positive.

Les utilisateurs de ce dollar de sable apprécient sa facilité d'utilisation, sa rapidité d'exécution et ses coûts moins élevés.

« Lorsque j'ai entendu parler du dollar de sable pour la première fois, j'étais très enthousiaste », déclare Brandon Kemp, fondateur de Tin Ferl, un parc de stands de restauration à la mode à Nassau. « Ce qui est incroyable avec le dollar de sable, c'est qu'il n'y a aucun frais ni coût de transaction. Donc, si je dois payer l'un de mes employés, je peux le faire ici, tout de suite. Il reçoit son paiement littéralement en l'espace de quelques secondes et tout le monde est content. »

Il n'est même pas nécessaire d'avoir un compte bancaire ou un téléphone portable pour utiliser le dollar de sable, bien que la plupart des Bahamiens qui effectuent des transactions y aient recours.

Et même si cette monnaie numérique n'a pas été conçue en pensant à la pandémie, ses utilisateurs sont unanimes pour dire que la sécurité d'une transaction sans espèces est la principale raison de son adoption. « J'ai été convaincue d'adopter le dollar de sable essentiellement à cause de la COVID », explique Mikia Cooper, avocate au cabinet juridique Twenty Twenty and Associates.

Tandis que les pays du monde entier s'essaient à la monnaie numérique de banque centrale, les enseignements de l'expérience des Bahamas seront sans aucun doute suivis de près.

Sri Lanka : transformation de la vente aux enchères de thé

Pour beaucoup, Sri Lanka (anciennement connu sous le nom de Ceylan) et le thé de Ceylan sont synonymes. L'économie et la société de ce pays sont étroitement liées à cette majestueuse



L'une des premières utilisatrices de l'application téléphonique de portefeuille mobile montre son solde et ses transactions en dollar de sable.

feuille de thé. Aujourd'hui, 10 % des Sri-lankais tirent leur revenu du secteur du thé, source de plus de 1,2 milliard de dollars de recettes d'exportation en 2020.

Depuis plus de 125 ans, le secteur du thé repose sur une vente aux enchères riche en traditions qui rassemble des centaines de personnes deux fois par semaine à la Chambre de commerce de Ceylan pour acheter et vendre les plus précieuses feuilles de thé sri-lankaises.

Lorsque la pandémie est survenue, la plus ancienne vente aux enchères de thé au monde, qui ne s'est jamais arrêté de fonctionner depuis plus d'un siècle, a brusquement été dans l'impossibilité de rassembler acheteurs et courtiers pour les enchères hebdomadaires. Les plantations et les usines n'avaient plus de débouché pour leur production, les acheteurs étaient abandonnés à leur sort et des millions de personnes risquaient de perdre leur revenu.

La vente aux enchères de thé de Sri Lanka avait impérieusement besoin de se réinventer.

« Le pays tout entier s'est dit : bon, il y a maintenant 2 millions de personnes dont la vie dépend de ce secteur... Nous devons nous en occuper », déclare Anil Cooke, PDG d'Asia Siyaka Commodities et animateur du groupe de travail chargé de numériser la vente aux enchères.

Dans la mesure où les courtiers et les acheteurs ne pouvaient pas se réunir physiquement, le problème n'était pas seulement de trouver une autre solution que la vente aux enchères, mais de la mettre en route et d'assurer de bons prix, dans les plus brefs délais.

Le secteur du thé sri-lankais s'interrogeait depuis plus de 20 ans sur un passage aux enchères numériques. Mais toutes les tentatives précédentes avaient été contrecarrées par la dynamique subtile de la vente aux enchères, qui repose sur un savoir inné des mélanges complexes de thé, sur une concurrence

Thé récolté à la main : les enchères numériques de Sri Lanka ont dû réinventer toutes les variables humaines et techniques des enchères en personne.



frénétique entre opérateurs pour décrocher la meilleure offre et sur une réaction du marché en temps réel.

Face à des enjeux d'une telle ampleur, une équipe constituée du Conseil du thé de Sri Lanka, d'experts techniques, de membres du gouvernement, de courtiers, de commissaires-priseurs et d'autres individus s'est réunie pour trouver une solution.

L'entreprise informatique locale CICRA Holdings a dirigé le développement technique en travaillant avec des courtiers formés pour interpréter la dynamique des enchères en personne et dotés de connaissances approfondies des catégories et qualités de thé. Pour réussir, cette plateforme électronique allait devoir réinventer toutes les variables humaines et techniques de l'enchère en direct.

En quelques jours, quelque 300 personnes avaient participé aux programmes de formation simulés, avec des séances allant jusque tard dans la nuit précédant le lancement.

« Je suis heureux d'annoncer qu'en l'espace de très peu de temps, sept jours environ, nous avons réussi à mettre en place une solution ... [et] sommes entrés dans l'histoire le 4 avril 2020 avec la mise en ligne de la première vente aux enchères numérique », déclare Boshan Dayaratne, PDG de CICRA.

Ce nouveau système est non seulement sûr en temps de pandémie, mais il est aussi plus rapide, plus stratégique et plus rentable, et il dégage même des prix plus élevés. L'enchère en ligne a en outre amélioré la transparence et l'efficacité et réduit les doublons.

Les avantages sont ressentis également au niveau local : D. Gayan, responsable du domaine Dessford Tea Estate, explique que la continuité des ventes leur a permis de maintenir l'activité et de rémunérer les travailleurs.

« Même si nous avons eu un virus l'an dernier, ceux d'entre nous qui travaillons sur le domaine avons touché nos salaires. Grâce à ce travail, j'ai pu, même pendant la pandémie, entretenir

tranquillement notre foyer et assurer une vie confortable à nos enfants », affirme A. Rajakumari, cueilleuse de thé à la main.

Ouganda : une bouée de sauvetage numérique ambulante

Lorsque la COVID-19 a frappé Kampala, la capitale de l'Ouganda, les petites entreprises n'ont plus été en mesure d'acheminer leurs biens et services à leurs clients. Les habitants n'ont plus pu acheter de nourriture ni de médicaments. Et des millions de personnes ont été menacées par la perspective du chômage.

C'est alors qu'est apparue SafeBoda, une entreprise locale innovante qui a rapidement adapté son modèle d'activité pour répondre aux besoins impérieux de cette capitale de près de 2 millions d'habitants.

Les chauffeurs de moto-taxis de Kampala (appelés « boda boda ») sont aussi omniprésents que dangereux. L'entreprise SafeBoda, solution de remplacement lancée en 2015, s'est farouchement attachée à assurer la sécurité des chauffeurs et des passagers. Pour assurer un service d'appel de taxi plus facile et moins cher, SafeBoda a créé une application mobile qui met en contact passagers et chauffeurs.

La qualité du service de SafeBoda a poussé les clients à demander davantage de prestations. Simultanément, un problème connu de longue date par ses chauffeurs était en train de refaire surface : l'absence de preuve de revenu les empêchait d'être admissible à des prêts.

« L'inclusion financière est un grave problème ici, déclare Ricky Rapa Thompson, cofondateur et directeur opérationnel de SafeBoda. Dans la mesure où [les chauffeurs sont] issus du secteur informel, un grand nombre de banques et d'établissements financiers n'étaient pas très disposés à travailler avec eux. »



Daniel Ssemu, chauffeur de SafeBoda à Kampala, gagne davantage grâce aux livraisons ; Ruth Tindyebwa, commerçante du marché.



C'est ainsi qu'en 2017, SafeBoda a lancé son portefeuille, qui procure aux utilisateurs de l'application et aux chauffeurs un système de paiement intégré par l'intermédiaire de prestataires de services de téléphonie mobile. À mesure que les clients payaient via leur téléphone portable, les chauffeurs ont pu documenter leurs revenus sans avoir de compte bancaire, élargissant ainsi la palette de services financiers à leur disposition.

Lorsque la COVID-19 a frappé en mars 2020, des restrictions de mouvement ont été imposées pour maîtriser la propagation du virus. Les véhicules ont été en grande partie cloués au sol et le commerce a été pratiquement mis à l'arrêt. Les habitants, dont beaucoup n'avaient pas de réfrigérateur, avaient besoin de se nourrir et des millions d'emplois étaient menacés.

SafeBoda a rapidement identifié des restaurants locaux, des commerces alimentaires et des marchés avec lesquels établir des partenariats et, en collaboration avec le Fonds d'équipement des Nations Unies et des experts numériques, a lancé un nouveau service numérique, du nom de Shop, en l'espace de deux semaines.

Aujourd'hui, l'application SafeBoda a été téléchargée plus d'un million de fois, mettant les clients en relation avec près de 1 000 commerces alimentaires, 350 magasins, 16 marchés et

21 pharmacies du Fonds des Nations Unies pour la population (UNFPA), par l'intermédiaire de 20 000 motocyclistes à Kampala.

En proposant un service sans espèces et le moins invasif possible, SafeBoda a non seulement contribué à redynamiser l'économie locale, mais a aussi joué un rôle pour limiter l'exposition à la COVID-19.

Ruth Tindyebwa, l'une des premières commerçantes du marché à rejoindre la plateforme Shop, explique que la procédure d'inscription a été rapide et qu'elle gagne davantage aujourd'hui qu'avant la pandémie. « J'arrive maintenant à payer mon loyer. Je paie les frais de scolarité de mes enfants. »

« Le passage au commerce électronique et à la livraison de marchandises a vraiment été une bonne chose. Aujourd'hui, nous gagnons davantage d'argent ... parce que maintenant nous faisons à la fois des trajets et des livraisons », indique Daniel Ssemu, chauffeur de SafeBoda.

Ce service a permis de limiter l'exposition à la pandémie, de stimuler l'économie locale et d'être source d'inspiration pour une nouvelle génération d'innovateurs numériques en Ouganda et ailleurs.

« SafeBoda est une belle histoire ougandaise, déclare CK Japheth, chef d'équipe à Innovation Village. L'entreprise a donné le coup d'envoi à l'économie numérique et nous voyons aujourd'hui apparaître grâce à la technologie un nouveau paysage concurrentiel rempli d'opportunités ». **FD**

STEVEN DORST est réalisateur de documentaires. Le présent article est tiré des vidéos d'accompagnement produites par Dorst MediaWorks (voir www.imf.org/fandd).