

Digitaliser les paiements à l'université

Mode d'emploi



Introduction

Pour les universités, digitaliser les inscriptions et les paiements réglés par les étudiants permet une gestion plus efficace et transparente, avec pour conséquence majeure d'augmenter leurs ressources financières. La digitalisation élimine les barrières à l'inscription des jeunes qui résident loin de leur lieu d'études. En accélérant les processus d'inscription, elle permet également de démarrer l'année universitaire sans retard.

Digitaliser une partie de la gestion administrative et des frais universitaires s'inscrit soit dans une stratégie globale portée au niveau national, soit dans une démarche singulière propre à chaque université, qui conduit l'administration à s'interroger sur ses besoins et les moyens à mettre en œuvre. C'est cette seconde approche, décentralisée, qui est détaillée ici.



Les grandes étapes

1 ÉTABLIR UN CAHIER DES CHARGES



2 DÉVELOPPER LA SOLUTION TECHNIQUE



3 FORMER UN RESPONSABLE



4 TESTER LA SOLUTION



5 DÉPLOYER LA SOLUTION



6 SENSIBILISER LES ÉTUDIANTS



7 ÉVALUER L'IMPACT



Établir un état des lieux des infrastructures et des ressources

LES 8 QUESTIONS A SE POSER AVANT D'ENTAMER UN PROCESSUS DE DIGITALISATION



1 Quel est l'alignement avec la stratégie nationale de digitalisation des universités si elle existe ?

Bien que l'université puisse vouloir engager seule sa transformation numérique, elle aura intérêt à coordonner son plan d'action avec celui déployé par les ministères de l'éducation et de l'enseignement supérieur, et ainsi bénéficier d'un éventuel accompagnement.

2 Quelles sont les infrastructures numériques requises ?

L'université doit avoir accès à un réseau Internet permanent et avoir une bonne connectivité (capacité et qualité), partagé avec l'administration et les étudiants. A minima, elle doit disposer d'une solution numérique ou d'un système informatisé. Si elle dispose d'un fichier des étudiants, celui-ci doit pouvoir être numérisé, centralisé et partagé. En l'absence d'une telle infrastructure, il faudra prévoir des investissements pour acquérir des serveurs physiques, des ordinateurs et les équiper d'une solution logicielle de gestion numérique. Celle-ci doit permettre l'inscription en ligne, la saisie du matricule, de visualiser l'identité et l'état civil des étudiants. Elle doit pouvoir ensuite être connectée à la plateforme de paiement. Des solutions logicielles de gestion universitaire "open source", gratuites, existent. La plateforme de paiement mise en place devra être hautement sécurisée et disposer d'un backup, d'un cloud et de serveurs locaux, permettant en cas de difficultés Internet de basculer sur un autre réseau.

3 Quelles sont les personnes ressources ?

La digitalisation nécessite la présence d'un informaticien pour piloter le fonctionnement du système de gestion et de la solution numérique intégrée pour l'inscription et le paiement des frais universitaires. La digitalisation permet d'économiser les personnes ressources des services comptables et administratifs habituellement mobilisées lors des inscriptions.

4 Quelle est l'autonomie numérique et financière des étudiants ?

Avant de généraliser ou de rendre obligatoire le règlement des paiements universitaires par le canal numérique, il convient de s'interroger sur l'accès et la maîtrise des dispositifs par les étudiants (téléphones simples, smartphones ou ordinateurs, Mobile Money/ Internet).

La quasi-totalité des étudiants africains aujourd'hui possède un téléphone basique ou un smartphone. Ils n'ont, en revanche, pas tous accès au Mobile Money. Pour autant, il n'est pas nécessaire d'attendre que tous les étudiants disposent d'un compte de paiement mobile pour lancer la digitalisation. Car le paiement numérique pourra s'effectuer à travers la mise en place d'un réseau d'agents associés au projet ou via l'intégration de points cash in/cash out, de sociétés de transferts d'argent, etc. Et ce peut-être justement l'occasion de développer l'inclusion financière et d'éduquer les étudiants au numérique, en faisant la démonstration par l'usage de l'intérêt du Mobile Money.

5 Quels sont les canaux et partenaires financiers par lesquels transiteront les paiements numériques ?

Les inscriptions sont réalisées à partir d'un smartphone ou en ligne (via un ordinateur). Les paiements nécessitent de passer par un fournisseur de paiement numérique, qui peut être un opérateur de téléphonie mobile, une banque, une institution de microcrédit ou société de transfert d'argent. Les frais universitaires sont réglés par Mobile Money grâce à une application accessible sur le téléphone de l'étudiant ou à travers des points de service d'argent liquide. Il convient ainsi d'identifier les opérateurs et institutions financières actifs sur le marché. Au Niger, par exemple, au moment du lancement de la digitalisation de l'Université Dan Dicko Dankoulodo de Maradi (UDDM), trois opérateurs privés de téléphonie mobile étaient actifs, aux côtés d'une dizaine d'institutions bancaires et financières, et de trois sociétés de transferts d'argent (STA) pour les plus reconnues. Mais il n'est pas nécessaire de compter autant d'acteurs sur le marché pour lancer le processus de digitalisation de l'université.

6 Quels sont les objectifs de performance et les investissements requis ?

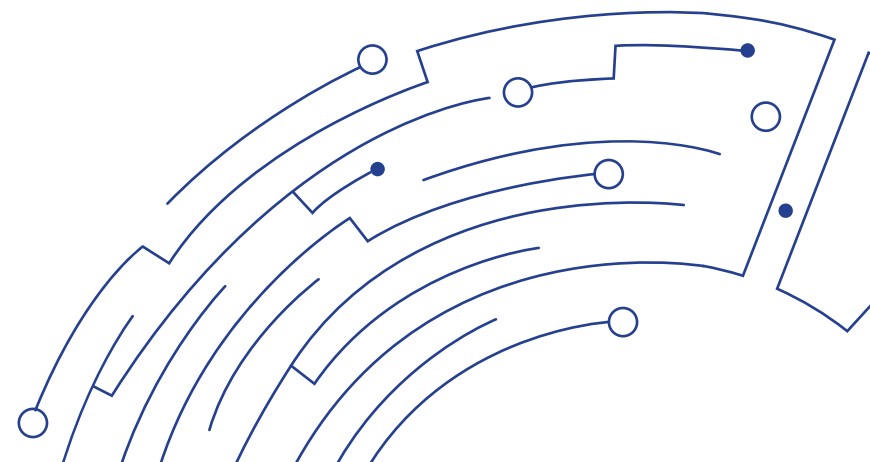
Avant de mettre en œuvre la solution de digitalisation numérique choisie, il convient de fixer des objectifs clairs, à court et moyen terme, et d'envisager en fonction un plan d'investissement réaliste, par étapes. Parmi les objectifs de performance, l'université peut retenir : la hausse du nombre d'étudiants inscrits à l'université, la part captée des étudiants éloignés des principaux centres urbains, la part des jeunes filles inscrites à l'université, la part des paiements numériques versus paiements physiques si cette option est maintenue, la hausse des rentrées financières pour l'université, etc. L'UDDM au Niger a décidé d'imposer dès le départ le recours au digital pour s'inscrire et payer les frais universitaires. D'autres universités peuvent vouloir fixer des objectifs stratégiques intermédiaires et viser un taux d'inscription et de règlement digital de 50% la première année, 80% la seconde, 100% la troisième année.

7 Quelles sont les ressources financières de l'université pour atteindre ses objectifs ?

Outre la dotation budgétaire accordée par l'État, l'université tire ses rentrées financières des frais réglés par les étudiants lors de leur inscription ; lesquelles à terme devraient être augmentées. La digitalisation permet en effet de lutter contre la fraude et le vol, réduit les frais liés à la manipulation des espèces. La fluidité des procédures augmente le nombre d'étudiants inscrits. L'université pourrait également obtenir l'assistance technique et le financement éventuel de bailleurs.

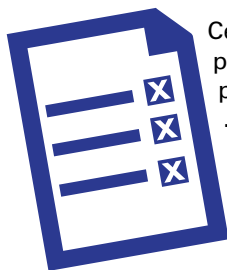
8 La plateforme sera-t-elle évolutive, permettant de numériser à terme d'autres services ?

Le plus souvent les universités auront tendance à demander la mise en œuvre d'une solution complète de digitalisation (inscriptions, paiements des frais, accès aux cours, planification des professeurs, emplois du temps, automatisation de la gestion des notes, etc.). Mais il s'agit d'être bien conscient qu'une solution complète a un coût important qui peut être très difficile à couvrir dès le départ. Il semble donc plus réaliste de se concentrer d'abord sur la digitalisation des inscriptions et des paiements, et d'ajouter de nouveaux services selon les ressources financières disponibles. Une évolution possible grâce à l'introduction d'une plateforme modulaire. C'est le choix fait par l'UDDM au Niger, qui ajoute de nouvelles options à la plateforme chaque année, en s'appuyant sur un développement interne.



Mise à niveau et solution de digitalisation ► Les grandes étapes

ÉTABLIR UN CAHIER DES CHARGES



Ce document, qui lie l'université à un prestataire externe, doit spécifier en particulier :

- . Les partenaires publics et privés en présence
- . Les besoins
- . Les modules et le détail des solutions techniques à installer
- . Le calendrier d'exécution
- . Le plan de mise en œuvre de la solution
- . Les paiements à opérer
- . Les indicateurs et objectifs de résultats
- . Les formations nécessaires



DÉVELOPPER LA SOLUTION TECHNIQUE APPROPRIÉE

Interne ou externe ?

Le développement de la solution de digitalisation peut être effectué en interne : le personnel de l'université travaille sur une solution de bout en bout. La solution logicielle peut également être déployée en externe. Tout dépendra du système de gestion existant et des compétences humaines requises et disponibles au sein de l'université.

Une seule ou de multiples intégrations ?

Deux grandes alternatives s'offrent à l'université. La première consiste à intégrer la solution de gestion, une seule fois, en passant par un agrégateur de paiement qui regroupe alors plusieurs fournisseurs de services financiers, y compris numériques. C'est par exemple la solution choisie par l'UDDM au Niger, via la plateforme digitale et d'agrégation de la Fintech i-Futur. Le coût de ce type de solution software est estimé entre 10 000 et 25 000 \$ (comprenant la mise à jour du site web, l'interconnexion de la plateforme de paiement du prestataire avec celle de l'université, le développement interne, l'ajout de modules pour l'envoi de SMS, notamment). Une autre option est d'intégrer chaque fournisseur de monnaie électronique, un par un. Cette démarche est plus coûteuse techniquement, mais aussi plus longue et moins fluide. Toutefois elle pourrait avoir l'avantage de frais de transaction réduits appliqués à l'étudiant.

Interface utilisateur

L'université avec le ou les prestataires doivent s'entendre sur un parcours client uniforme sur l'interface web ou mobile, comprenant le nombre d'étapes, les informations que les étudiants doivent saisir, etc. Ce parcours est revu chaque année et mis à jour.

Mise en place d'une API interne

Une API ou interface de programmation d'application est une solution qui permet à deux applications de communiquer entre elles. Elle connecte un logiciel ou un service à un autre logiciel ou service afin d'échanger entre eux des données et des fonctionnalités, à l'aide d'un ensemble de définitions et de protocoles. Les API peuvent être gratuites ou payantes.

FORMER UN RESPONSABLE

Former l'équipe support (service informatique et/ou l'équipe responsable du projet de digitalisation) à l'utilisation de la solution numérique mise en place.

Un temps de formation, de plusieurs heures à plusieurs jours, selon les qualifications des personnels de l'UDDM, est nécessaire pour s'approprier la solution numérique. Une fois la digitalisation déployée dans l'université, l'informaticien aura la charge d'administrer le réseau, la plateforme, les bases de données, de trouver des solutions en cas de faille, de faire éventuellement du développement interne pour ajouter des modules, etc.



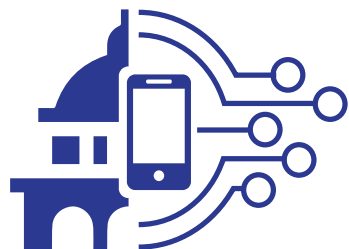
La solution technique déployée, qui interconnecte le système de gestion des étudiants avec la plateforme de paiement, doit répondre à des critères d'interopérabilité, de sécurité, de protection des données personnelles et financières. Un audit de sécurité de la plateforme et de la solution doit être réalisé. Il est également recommandé mais pas obligatoire de faire réaliser un audit externe. La protection des données personnelles est l'une des conditions nécessaires à la mise en place de la digitalisation.

Dans l'idéal, le prestataire en charge de déployer la plateforme ou un agrégateur de paiement, sera homologué PCI DSS, répondant ainsi aux plus hautes exigences pour la gestion de la sécurité, les procédures, l'architecture du réseau, etc. C'est le cas de la fintech i-Futur au Niger, chargée de la digitalisation de l'UDDM, et appuyée par UNDCF pour décrocher son homologation.

DÉPLOYER LA SOLUTION DE DIGITALISATION

Une chose est de déployer la solution pour l'université, une autre est de faciliter l'accès pour les étudiants sur le campus pour qu'ils puissent s'inscrire et payer. La solution de digitalisation devrait être déployée sur site et sur le cloud. Les serveurs physiques installés sur site sont des serveurs de redondance ou de backup de données, copies de la solution, au cas où un incident est constaté sur le serveur en ligne.

En fonction de la qualité et de la disponibilité des réseaux Internet et mobile de la ville, l'université peut ouvrir un hot spot sécurisé ouvert aux étudiants durant la phase des inscriptions pour faciliter l'envoi et le règlement des frais universitaires.

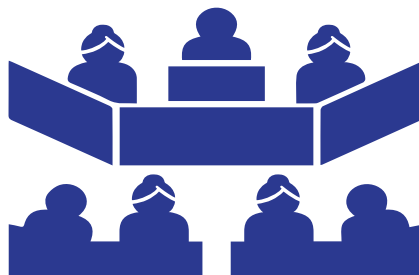


SENSIBILISER LES ÉTUDIANTS À L'ADOPTION DE SOLUTIONS DIGITALES

- Campagne d'information sur le campus et auprès des lycéens

Les futurs étudiants doivent être sensibilisés par des annonces et affichages dans les lycées, au niveau des centres d'examen, par des campagnes médias (presse, radio, réseaux sociaux). Les étudiants doivent en effet être informés de l'existence des procédures numériques d'inscription et de paiement des frais universitaires, des outils nécessaires pour procéder à l'inscription en ligne (smartphone, compte Mobile Money ou point de service d'argent liquide) et de la présence d'étudiants « ambassadeurs » pour les accompagner dans leurs démarches.

- Proposer des modules d'éducation numérique et financière
Ces formations courtes, destinées à des étudiants et parents peu à l'aise avec les outils, peuvent s'effectuer en présentiel ou en ligne. De nombreux étudiants ne connaissent pas ou mal le Mobile Money.



ÉVALUER L'IMPACT

La solution digitale mise en place est évaluée avec des enquêtes de terrain après chaque rentrée universitaire et éventuellement ajustée en fonction des retours. Cette évaluation peut s'effectuer via une enquête en langue locale, adressée à chaque étudiant sur son smartphone.

Au Niger, par exemple, dans les mois qui ont suivi la digitalisation numérique des inscriptions et des paiements des frais universitaires à l'UDDM, une première enquête de satisfaction auprès des étudiants et de leurs proches, a été conduite début 2024 avec l'entreprise locale Viamo. Cette évaluation renseigne sur les améliorations à apporter. Ainsi, à l'UDDM, si les préférences pour l'argent mobile et l'utilisation des outils numériques pour les paiements sont positives, le sondage a également révélé des lacunes en termes d'accès et de connectivité.



Pour aller plus loin

Les universités avancées, disposant des infrastructures et des moyens nécessaires, peuvent aller plus loin dans la transformation numérique, en optant pour l'automatisation de la gestion des notes, la digitalisation des emplois du temps, le paiement numérique de tous les documents administratifs, le paiement des frais d'examens, le paiement des heures des enseignants vacataires. La transformation numérique peut s'étendre à de nombreux services. Il convient toutefois de comprendre les enjeux et les investissements supplémentaires requis.



Le cas Maradi

L'Université Dan Dicko Dankoulodo de Maradi a démarré, à la rentrée 2022, la digitalisation des processus d'inscription des étudiants et du recouvrement des frais de scolarité universitaires, dans le cadre du programme « Finance numérique pour la résilience » (DFS4Res), implémenté par UNCDF.

Lien Internet vers l'étude de cas Maradi :





Remerciements

La « Finance numérique pour la résilience » (DFS4Res) est un programme de quatre ans soutenu par l'Union européenne et l'Organisation des États d'Afrique, des Caraïbes et du Pacifique (Groupe ACP), et mis en œuvre par le Fonds d'équipement des Nations Unies (UNCDF). Le programme vise à déployer des solutions de finance numérique à grande échelle pour accroître l'inclusion financière et accélérer la reprise économique après le COVID-19 afin de rendre les économies et les sociétés plus résilientes aux chocs externes.

Ce document a été préparé par l'équipe Économies numériques inclusives UNCDF qui implémente le programme DFS4Res au Niger ainsi que dans 10 autres pays.

Nous tenons à remercier Olivier Yara, spécialiste services financiers numériques et responsable pays Niger, pour sa contribution tout au long du processus de rédaction ainsi que Christelle Marot, la rédactrice de ce document.

Au sein de l'UNCDF, le travail a été réalisé sous la supervision de Bram Peters, programme manager, et Karima Wardak, responsable des connaissances et de la communication pour l'équipe.

À propos de UNCDF

Le Fonds d'équipement des Nations Unies (UNCDF) est la principale entité de financement catalytique des Nations Unies pour les 45 pays les moins avancés (PMA) à travers le monde. Dans le cadre de son mandat unique en matière de capital et en mettant l'accent sur les PMA, l'UNCDF s'efforce d'investir et de catalyser des capitaux afin d'aider ces pays à atteindre la croissance durable et l'inclusion envisagées par le Programme de développement durable à l'horizon 2030 et le Programme d'action de Doha pour les pays les moins avancés, 2022-2031.

L'UNCDF établit des partenariats avec d'autres organisations des Nations Unies, ainsi qu'avec des acteurs des secteurs privé et public, afin d'avoir un plus grand impact sur le développement, notamment en débloquent des ressources supplémentaires et en renforçant les mécanismes et les systèmes de financement contribuant aux voies de transformation, en se concentrant sur des thèmes de développement tels que l'économie verte, la numérisation, l'urbanisation, les économies inclusives, l'égalité entre les sexes et l'autonomisation économique des femmes.

En tant qu'institution de financement du développement hybride et agence de développement, l'UNCDF utilise une combinaison d'instruments de capital (déploiement, conseil financier et commercial et catalysation) et d'instruments de développement (assistance technique, renforcement des capacités, conseils politiques, plaidoyer, leadership intellectuel, analyse et cadrage du marché) qui sont appliqués dans cinq domaines prioritaires (économies numériques inclusives, finance transformatrice locale, autonomisation économique des femmes, financement du climat, de l'énergie et de la biodiversité, et financement des systèmes alimentaires durables).

Disclaimer

Les appellations utilisées sur cette carte et la présentation des données qui y figurent n'impliquent aucune prise de position de la part du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies ou de l'UNCDF quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones.

