



OQSF-CI

Observatoire de la Qualité
des Services Financiers
de Côte d'Ivoire



Ministère de l'Economie et
des Finances

PROGRAMME D'EDUCATION FINANCIERE DE L'OQSF-CI

Septembre 2022



LA BANQUE MONDIALE
BIRD - IDA



AFLATOUN
INTERNATIONAL



0.10	0.06	0.18	525	8,464	1.79	0.14
2.3	-0.89	1,500	34	8,028	18.02	3.40
2.18	-0.91	1,610,000	3,422	1,744	18.96	2.39
3.3	-0.93	170,400	900	4,982		0.26
1.04	-0.95	3,501,600	3,661	2,910		
2.06	-0.96	409,600				
0.6	-0.97	282				

RESUME EXECUTIF

Le lancement officiel des activités de l'OQSF-CI, le 25 avril 2019, participe de l'adoption de normes internationales et de meilleures pratiques en matière de réglementation financière et de protection du consommateur de services financiers.

Rattaché au Ministère de l'Economie et des Finances, l'OQSF-CI se place au cœur de la relation entre les fournisseurs de services financiers et leurs clients. Ses principales missions tiennent à :

- l'amélioration de la qualité de l'offre de services financiers de détail,
- la protection du consommateur, notamment dans le cadre de la médiation financière,
- la diffusion de la culture financière et le renforcement de la confiance du public.

A brève échéance, l'un des défis à relever par l'OQSF-CI consiste à contribuer à l'éducation financière du consommateur et du public en général, en matière de finance de détail.

A cet égard, dans le cadre du Projet d'Amélioration de la Gouvernance pour la Délivrance des Services de base aux citoyens (PAGDS), le Gouvernement ivoirien et la Banque mondiale ont consenti à financer l'élaboration d'un programme d'éducation financière.

A la faveur d'un processus de sélection concurrentiel, l'OQSF-CI s'est attaché les services de l'organisation non gouvernementale AFLATOUN International, un acteur de référence en matière d'éducation financière.

Au terme de travaux qui ont impliqué l'ensemble des parties prenantes de l'OQSF-CI, ainsi que les acteurs clés de l'écosystème de la finance de détail, en Côte d'Ivoire, le présent programme d'éducation financière a été élaboré.

Il procède d'une approche méthodologique fondée sur i) l'évaluation du contexte communicationnel, ii) des enquêtes menées auprès d'acteurs représentatifs des cibles retenues et iii) l'étalonnage de normes pertinentes, ainsi que de meilleures pratiques d'éducation financière.

Le programme est dédié principalement aux consommateurs de services financiers de détail dispensés par les banques, les assurances, les institutions de microfinance et les opérateurs de monnaie électronique (argent mobile). Il a vocation à servir également le public en général et est assorti de deux (2) facteurs de vulnérabilité, qui renvoient essentiellement au genre et à l'analphabétisme. Il est complémentaire du programme national d'éducation financière et tient en quinze (15) modules, à savoir :

i) l'introduction à l'argent et à la monnaie, ii) les sources de revenu, iii) achat, valeur et dépenses, iv) l'introduction aux principaux services financiers de détail, v) l'introduction aux services financiers numériques, vi) l'épargne, vii) le crédit et l'endettement (introduction), viii) le crédit et l'endettement (bon et mauvais crédit), ix) les paiements et transferts, x) la fraude, la sécurité des moyens de paiement et des transactions, xi) les assurances, xii) la transparence et la tarification des services financiers, xiii) la protection des consommateurs, xiv) la confidentialité et la sécurité des données personnelles et xv) le budget et la planification.

Chaque module d'éducation financière se décline en i) une introduction, ii) des objectifs généraux, iii) des objectifs spécifiques pour les personnes vulnérables, iv) des apprentissages clés et v) une rubrique « *ce que j'ai appris* ».

Au-delà de la dispensation de connaissances, le programme d'éducation financière ambitionne de garantir l'appropriation des apprentissages clés et, surtout, d'aider à améliorer les comportements des destinataires. Pour ce faire, le programme fera l'objet d'une diffusion aussi large que possible, à travers les canaux appropriés.

SOMMAIRE

1-	L'INTRODUCTION A L'ARGENT ET A LA MONNAIE	3
2-	LES SOURCES DE REVENU	9
3-	ACHAT, VALEUR ET DEPENSES	17
4-	L'INTRODUCTION AUX PRINCIPAUX SERVICES FINANCIERS DE DETAIL	28
5-	L'INTRODUCTION AUX SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES (SFN)	36
6-	L'EPARGNE	43
7-	LE CREDIT ET L'ENDETTEMENT : INTRODUCTION	52
8-	LE CREDIT ET L'ENDETTEMENT : BON ET MAUVAIS ENDETTEMENTS	63
9-	LES PAIEMENTS ET LES TRANSFERTS	72
10-	LA FRAUDE, LA SECURITE DES MOYENS DE PAIEMENT ET DES TRANSACTIONS.....	82
11-	LES ASSURANCES	95
12-	LA TRANSPARENCE ET LA TARIFICATION	105
13-	LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS.....	117
14-	LA CONFIDENTIALITE ET LA SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES	127
15-	LE BUDGET ET LA PLANIFICATION : INTRODUCTION	136

1- L'INTRODUCTION A L'ARGENT ET A LA MONNAIE

1.1. INTRODUCTION

À la fonction symbolique de l'argent, se superpose une fonction plus manifeste, qui est celle de faciliter les échanges.

Plus efficace que le troc, l'argent est un instrument, un outil d'échange.

Le troc suppose que l'échange soit intéressant au même moment pour les deux parties. La spécialisation (agriculture, artisanat, élevage, etc.) et la division du travail conduisent à inventer un moyen d'échange plus simple, qui peut être utilisé n'importe quand et reconnu par tous : l'argent.

Mots clés :

- Monnaie
- Argent
- Pièces
- Billets
- Symbole
- Fiduciaire
- Scriptural

1.2. OBJECTIFS DU MODULE

À la fin de ce module, le consommateur des services financiers sera en mesure de :

- connaître une brève histoire de la monnaie ;
- connaître les différentes formes d'argent ;
- comprendre les différentes formes de stockage d'argent.

1.3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

Les capacités des personnes vulnérables, notamment les ruraux, les femmes et les personnes peu ou pas alphabétisées, seront aussi améliorées concernant :

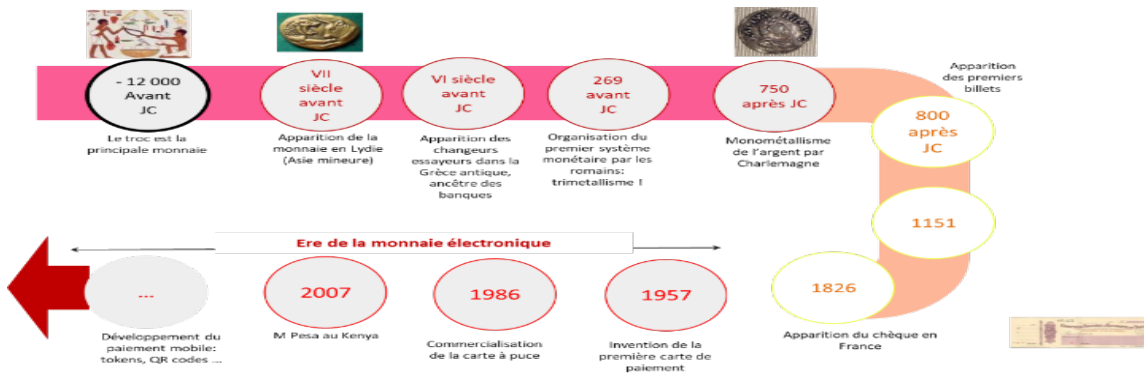
- le passage du troc à la monnaie ;
- la crypto-monnaie ;
- certains risques liés à la conservation de la monnaie (violence, harcèlement...)

1.4. APPRENTISSAGES CLÉS

Les apprentissages clés tiennent en six (6) points, à savoir :

- un peu d'histoire...,
- les fonctions de la monnaie,
- les différents moyens de paiement,
- les formes matérielles de la monnaie,
- la monnaie immatérielle ou monnaie scripturale,
- la monnaie : un symbole vivant.

1.4.1. UN PEU D'HISTOIRE...



Plus efficace que le troc, l'argent est un **instrument**, un **outil d'échange**



Exemples de cartes bancaires également nommées **cartes bleues** ou encore **cartes de crédit/débit**.



1.4.2. LES FONCTIONS DE LA MONNAIE

À la fonction symbolique, se superpose une fonction plus manifeste, qui est celle de faciliter les échanges.

Plus efficace que le troc, **l'argent** est un instrument, un outil d'échange. Le troc suppose que l'échange soit intéressant au même moment pour les deux parties. La spécialisation (agriculture, artisanat, élevage, etc.) et la division du travail conduisent à inventer un moyen d'échange plus simple qui peut être utilisé n'importe quand et reconnu par tous : l'argent.

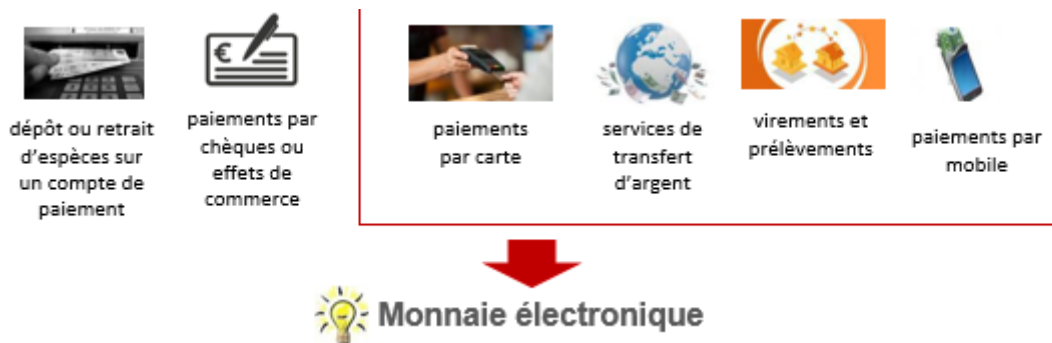
Une **unité de compte** (instrument de mesure de valeur) : La monnaie est une unité de valeur qui permet de mesurer la valeur des biens et des services de natures et de qualités très différentes. C'est-à-dire un étalon, une unité de mesure commune grâce à laquelle un prix est établi pour chaque bien selon ses spécificités.

La monnaie est un **instrument d'échange** : La monnaie facilite les transactions entre les agents économiques, car elle est acceptée par tous. Elle est immédiatement disponible et sans frais, c'est un actif liquide. Elle est la condition pour entrer sur le marché.

La monnaie est un **instrument de réserve de valeur** : Elle permet de transférer du pouvoir d'achat. Un agent économique peut, soit utiliser immédiatement la monnaie qu'il détient, soit reporter son achat en le mettant en réserve grâce au mécanisme de l'épargne financière (auprès des banques et entités assimilées) ou grâce à la thésaurisation (si l'argent reste chez soi).

1.4.3. LES DIFFERENTS MOYENS DE PAIEMENT

Actuellement, l'on peut acheter ou vendre un bien ou un service en échangeant des pièces ou des billets, ou en débitant ou créditant un compte, en utilisant un chèque ou un autre moyen électronique.



« Ensemble des dispositifs **utilisant l'électronique et l'informatique** pour développer les transactions bancaires (distributeurs automatiques de billets, guichets bancaires électroniques, terminaux de points de vente, systèmes de banque à distance, etc...) »

1.4.4. LES FORMES MATERIELLES DE LA MONNAIE

Les pièces de monnaie

Elles ont longtemps représenté la forme principale de la monnaie. Lorsqu'elles étaient en or ou en argent, elles permettaient de régler des achats importants. Elles ne servent aujourd'hui qu'à payer de petites sommes ou à « rendre la monnaie ». On parle à leur propos de **monnaie divisionnaire**. En Côte d'Ivoire, elles sont fabriquées sous la responsabilité de la BCEAO¹, qui les délivre aux établissements de crédit qui en assurent la diffusion au public.

Les billets de banque

Ils représentent aujourd'hui la monnaie matérielle la plus utilisée. Ils sont fabriqués à la demande de la BCEAO qui les met en circulation en fonction de la demande des banques commerciales. Les billets de banque exigent qu'on ait foi en eux, d'où la notion de **monnaie fiduciaire** (du latin, *confiance*). Cette expression vient du temps où les particuliers pouvaient échanger un billet de banque contre son équivalent en pièces d'or. Aujourd'hui, un billet de banque est toujours un papier sur lequel est inscrite une **valeur d'échange**. Pour que l'échange soit possible, il doit être garanti. En Côte d'Ivoire, les billets de banque sont garantis

¹ Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest.

par la BCEAO. Les billets de banque ont pour la plupart une valeur plus grande que les pièces. Il existe ainsi des billets de 500, 1 000, 2 000, 5 000 et 10 000 FCFA².



L'ensemble de ces billets ont été émis en 2003. On parle alors de « gamme » 2003.

Les types de pièces de monnaie en zone UEMOA



1.4.5. LA MONNAIE IMMATERIELLE OU MONNAIE SCRIPTURALE

Lorsque l'on paye avec des pièces ou des billets, on donne de l'argent en échange d'un bien et on ne dispose plus de l'argent. En revanche, lorsque l'on paye au moyen d'un chèque ou d'une carte bancaire, on ne fait que signer un chèque ou passer sa carte dans un terminal de paiement, puis on reprend sa carte bancaire et on la range... Les enfants ont donc souvent tendance à associer ces formes de paiement au monde virtuel dans lequel ils évoluent de plus en plus.

La majorité des gens confient leur argent à **une banque ou un opérateur de monnaie électronique** en ouvrant un **compte** qui leur sert de réserve d'argent et leur permet d'épargner ou d'effectuer des règlements. Cette réserve est une **écriture de chiffres** créée par les banques. **L'informatique** facilite considérablement l'usage de la monnaie scripturale et le paiement électronique tend à se généraliser via le mobile et permet d'effectuer des achats sur Internet.

² Franc de la Communauté Financière Africaine

NB : Les **chèques**, les **cartes bancaires** et le paiement avec le mobile ne sont pas des formes de monnaie, même s'ils permettent aux particuliers de dépenser leur argent. Ce sont en fait des **moyens de paiement créés par les banques** ou les **émetteurs de monnaie électronique** (liés souvent aux opérateurs de télécoms). Chaque fois que l'on émet un chèque, que l'on utilise une carte bancaire, pour retirer de l'argent ou pour payer, ou son téléphone, l'on doit **prouver son identité**, en signant ou en donnant un code confidentiel. C'est par ces gestes que l'on **s'engage à payer**.

.....Et aujourd'hui, la révolution digitale !

Depuis plusieurs années, l'explosion du numérique transforme complètement notre société, dans tous les domaines, mais surtout en ce qui concerne l'argent, les paiements et les banques. Nous sommes toujours plus nombreux à utiliser des solutions de monnaie électronique, en particulier via le téléphone mobile ou depuis son ordinateur... sans parler des nouvelles monnaies virtuelles comme le **Bitcoin**, le **Litecoin**, l'**Ethereum**, **également appelées cryptoactifs**, qui sont générées par des algorithmes informatiques et ne dépendent d'aucune banque centrale. Elles ne font, par conséquent, l'objet d'**aucune garantie**.

Actuellement, on peut acheter, débiter ou créditer un compte sans échanger de pièces ni de billets, et sans non plus utiliser une carte ou un chèque. Le titulaire d'un compte peut donner un ordre de paiement par téléphone ou par ordinateur. Il donne ainsi l'autorisation à quelqu'un de prélever de l'argent sur son compte et effectue un virement. Le transfert d'argent se fait de banque à banque, par ordinateurs.

La révolution digitale emmène avec elle des innovations majeures : applications de paiement novatrices, procédés de sécurisation inédits, telle que la technologie « blockchain ».

Des acteurs inattendus font leur apparition dans l'univers de l'argent : géants de l'internet comme les opérateurs de téléphonie mobile, Facebook ou WhatsApp, des startups ultra-innovantes (« FinTech »). Nouveaux produits, nouveaux services, nouveaux usages, nouveaux acteurs, nouvelles monnaies : les modes de gestion sont transformés.

1.4.6. LA MONNAIE : UN SYMBOLE VIVANT

Les espèces sont un élément essentiel au fonctionnement de l'économie.

Si l'usage transactionnel des espèces tend à reculer, l'argent liquide reste le moyen de paiement majoritaire en Côte d'Ivoire et dans la zone UEMOA³.

La monnaie électronique progresse cependant : en 2020, les transactions de paiement mobile ont progressé de 38,3% en volume et de 44,3% en valeur, pour atteindre 3 497 millions d'opérations d'une valeur de 41 455 milliards de FCFA.

L'argent liquide est un bien public ; c'est un moyen de paiement universel et facile à utiliser. L'accès aux espèces préserve la liberté de choix entre les moyens de paiement et son utilisation protège les données personnelles. La monnaie n'est pas seulement un moyen de paiement, c'est aussi une institution économique qui contribue à un sentiment d'appartenance à une communauté. Les citoyens y restent très attachés.

³ Union Economique et Monétaire Ouest Africaine.

1.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : La fonction de la monnaie est de faciliter les échanges

- A. Vrai
- B. Faux

Q2 : La monnaie électronique n'est pas un moyen de paiement valide

- A. Vrai
- B. Faux

Q3 : Il y a 6 billets dans la zone UEMOA

- A. Vrai
- B. Faux

Q4 : Le Bitcoin dépend de la banque centrale

- A. Vrai
- B. Faux

Q5 : Il est important de privilégier la conservation de la monnaie sur un compte en banque

- A. Vrai
- B. Faux

REPONSES

Réponse (Q1) : A

EXPLICATION : La monnaie facilite les transactions entre les agents économiques car elle est acceptée par tous.

Réponse (Q2) : B

EXPLICATION : Actuellement, on peut acheter ou vendre un bien ou un service en échangeant des pièces ou des billets, ou en débitant ou créditant un compte au travers d'un chèque ou un moyen électronique.

Réponse (Q3) : B

EXPLICATION : Il y a 5 billets : 500 F, 1 000 F, 2 000 F, 5 000 F et 10 000 F.

Réponse (Q4) : B

EXPLICATION : Les nouvelles monnaies virtuelles comme le Bitcoin, le Litecoin, l'Ethereum, sont générées par des algorithmes informatiques et ne dépendent d'aucune banque centrale, et ne font, par conséquent, l'objet d'aucune garantie.

Réponse (Q5) : A

EXPLICATION : L'épargne physique a des risques. On s'expose à des vols (en cas de cambriolage) ou d'agressions, notamment lorsque l'on est une femme ou dans les milieux ruraux.

Il faut donc être vigilant et éviter au maximum de conserver une trop grosse somme d'argent physique. Il est important de privilégier la conservation sur un compte en banque dans un établissement bancaire reconnu et sûr.

2- LES SOURCES DE REVENU

2.1. INTRODUCTION

Il convient de gérer son argent afin de mener ses projets personnels et professionnels.

La démarche est très proche et quasiment similaire pour une entreprise. Cet exercice incontournable vise à équilibrer dépenses, revenus et épargne en fonction des moyens et des contraintes propres à chaque foyer.

Les sources de revenu constituent le poste prioritaire à bien identifier. Tous les autres postes (dépenses et épargne) en dépendent.

Les sources de revenu sont extrêmement variées.

Mots clés :

- Revenu
- Activité
- Patrimoine
- Investissement

2.2. OBJECTIFS DU MODULE

- Identifier les principales sources de revenus
- Comprendre comment les sources de revenus peuvent fluctuer et comment s'y préparer
- Appréhender l'investissement en tant que source de revenu

2.3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

Les capacités des personnes vulnérables seront améliorées, afin de :

- éviter la confusion entre revenu brut et revenu net (ou disponible) ;
- comprendre la licéité des revenus (ex. chaînes pyramidales, fraudes et arnaques...);
- renforcer l'autonomisation des femmes, dans un contexte plutôt favorable aux hommes.

2.4. APPRENTISSAGES CLÉS

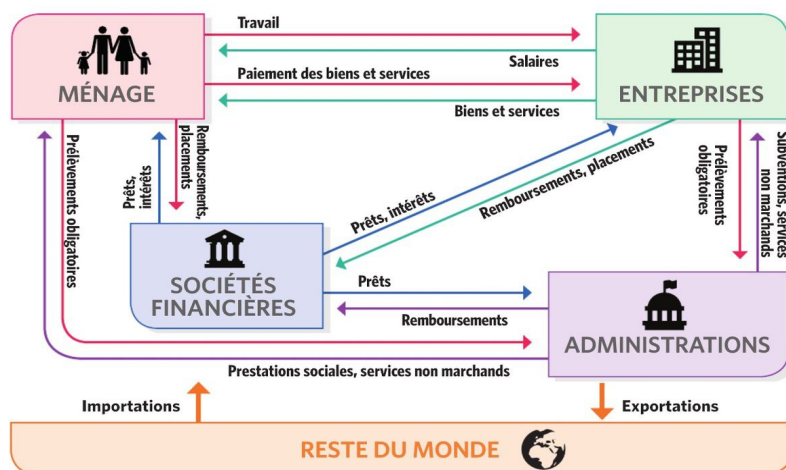
Les apprentissages clés tiennent en six (6) points, à savoir :

- les revenus d'activité,
- les revenus du patrimoine,
- d'autres exemples de revenus,
- couvrir et anticiper ses besoins en termes de revenu,
- comment développer son patrimoine ?
- savoir investir tout au long de la vie.

✓ **QUEL REVENU POUR QUEL AGENT ECONOMIQUE ?**

- Une entreprise encaisse un chiffre d'affaires, paie des charges et dégage un bénéfice.
- Une administration publique encaisse des cotisations, des taxes et impôts, paie des charges et dégage, selon les cas, un excédent ou un déficit.

- Un ménage encaisse un salaire, paie ses charges et améliore son pouvoir d'achat.



✓ UN REVENU POUR UN INDIVIDU OU UN MENAGE, C'EST QUOI ?

Le revenu, c'est ce qui est perçu, en nature ou en monnaie, par quelqu'un ou une collectivité comme la rémunération d'un travail (salaire) ou d'une activité en tant qu'indépendant (profit) ou le fruit d'un capital placé (intérêt sur un capital prêté, dividende sur un capital engagé).

On distingue alors 2 principales catégories de revenus :

- les revenus d'activité,
- les revenus du patrimoine.

NB : l'autonomie financière suppose donc un revenu. Les femmes sont un public dit sensible, car leur revenu est souvent considéré comme plus faible et elles représentent la catégorie la plus touchée par la précarité.

2.4.1. LES REVENUS D'ACTIVITE

Le salaire : fixé à l'avance dans le cadre d'un contrat de travail. Il peut fluctuer en fonction des évolutions du cadre de travail, du poste occupé et de l'expérience acquise. Il est versé par l'employeur à période fixe et régulière, en contrepartie de tâches, missions et travaux effectués. Ce salaire est une source de revenus qui permet au ménage de bâtir son budget. C'est grâce à ce type de ressources que le ménage va pouvoir financer ses achats, ses dépenses du quotidien, ses investissements et son épargne.

Le bénéfice : il correspond au résultat net comptable positif de l'activité d'une entreprise. Il fluctue en fonction des aléas de l'activité de l'entrepreneur (entreprise individuelle) ou de celle de l'entreprise (PME, ETI...).

NB : au cours d'une vie les revenus peuvent donc changer tout comme le statut juridique. Bien comprendre la nature de son revenu et des caractéristiques qui s'y rattachent permet de faire les choix les plus appropriés en matière de gestion financière, de couverture sociale, de carrière et de conception du monde professionnel.

2.4.2. LES REVENUS DU PATRIMOINE

Un patrimoine est composé de deux parties :

- **l'actif** : constitué des avoirs immobiliers, financiers : biens « immeubles » (maisons, appartements) et biens « meubles » (actions, obligations, épargne bancaire etc..) ;
- **le passif** : ensemble des dettes (prêts bancaires et non bancaires)

Un patrimoine génère donc des revenus immobiliers (ex. : loyers) et des revenus mobiliers (ex. : intérêts de placements financiers).

NB : la constitution et la gestion d'un patrimoine commence donc dès l'ouverture d'un compte d'épargne. Le patrimoine évolue en fonction de la situation de l'individu et de ses projets de vie.

2.4.3. D'AUTRES EXEMPLES DE REVENUS

Les pensions de retraite : elles correspondent au revenu de fin d'activité. Elles sont calculées en fonction du système de retraite du pays (répartition, capitalisation...).

NB : Attention ! Les revenus à la retraite sont généralement inférieurs aux revenus d'activité. Il est donc important d'anticiper cette étape de vie en matière de besoins. La préparation de la retraite se construit pendant la période active.

Les pensions alimentaires : elles correspondent au versement d'une allocation par un des parents dans le cadre d'une séparation ou divorce, dans le cadre d'une contribution aux frais induits par un enfant ou un conjoint. Elles sont fixées par instance judiciaire (tribunaux) ou sur la base du volontariat. Elles durent légalement jusqu'à la majorité et/ou l'autonomie financière de l'enfant. Pour les conjoints, la pension alimentaire est versée en cas de séparation de fait ou de corps jusqu'à prononciation du divorce.

NB : En moyenne, les femmes sont plus nombreuses à percevoir ce type de revenu eu égard à leur situation financière moins favorable (revenus plus faibles) et aux statistiques d'attribution de la garde des enfants en leur faveur.

Les aides sociales et subventions : versées par l'Etat ou les collectivités, elles viennent compléter ou se substituer à un revenu d'activité en fonction de la situation financière et sociale des personnes bénéficiaires.

✓ QUELQUES POINTS DE VIGILANCE

- Attention ! Ne pas confondre Revenu Brut (sommes perçues) et Revenu Net (Revenu disponible après acquittement des impôts et autres charges).
- S'assurer de la licéité des revenus perçus ! Les revenus doivent provenir d'activités légales et donc conformes à la législation en vigueur. Ils doivent également être déclarés en toutes circonstances.

- Attention aux personnes qui proposent des solutions de revenus dont vous ne comprenez pas l'origine. Vous pourriez être, de manière involontaire, rémunéré sur la base d'une arnaque comme par exemple les systèmes pyramidaux, les fraudes ou arnaques par email ou autres moyens.

2.4.4. COUVRIR ET ANTICIPER SES BESOINS EN TERMES DE REVENU

✓ QUEL REVENU POUR QUEL BESOIN ? MAITRISER SON BUDGET

- Couvrir ses charges fixes (loyers, assurances, santé, transport, etc.).
- Couvrir ses charges variables (alimentation, hygiène, habillement, loisirs, etc.)
- Garantir et augmenter son pouvoir d'achat

$$RB - CF + CV = RND$$

Avec,

RB = Revenu Brut

CF = Charges Fixes

CV = Charges variables

RND = Revenu net disponible

Repère : en général, les charges fixes ne doivent pas dépasser 60% du revenu brut.

NB : L'analyse du budget reste une étape importante pour améliorer son pouvoir d'achat et indirectement son revenu net disponible. L'argent que l'on ne dépense pas reste la première source d'économie. Gérer son budget c'est faire des choix qui permettent d'anticiper l'avenir.

✓ COMMENT AUGMENTER SES REVENUS ?

1) Faire une analyse objective de sa situation et de ses revenus d'activité :

- Comparer son niveau de rémunération avec le marché à critères équivalents : en fonction du métier, de l'expérience, des compétences, du secteur d'activité et du salaire moyen pratiqué. Souvent, cette analyse peut conduire à une décision d'évoluer ou de chercher un autre emploi ou un autre statut ;
- Se poser les bonnes questions et réfléchir à son avenir : « *aurai-je plus de chance d'augmenter mes revenus en étant autonome et à mon compte ?* », « *quelles sont les perspectives données par mon employeur en matière d'évolution financière et professionnelle ?* », « *quelle stratégie personnelle puis-je mettre en place pour augmenter mes revenus en parallèle à ma situation professionnelle ?* ».

NB : Il est important de ne pas rester seul et de se faire accompagner par un réseau de professionnels (travailleurs sociaux, banquiers, comptables, etc.) et par son entourage, dans des décisions impliquant un changement. Cela permet de confirmer sa stratégie et d'en limiter les risques.

La perte de revenus est parfois liée à un changement familial (divorce, deuil). Même si certaines situations sont difficiles à anticiper.

2) Se constituer un patrimoine pour générer des revenus

- Évaluer sa capacité d'épargne depuis l'analyse de son revenu ;

$$R - C = E$$

Avec,

R = revenu

C = charges

E = épargne

L'épargne doit répondre à 3 types d'orientation :

- ***permettre de faire face aux imprévus du quotidien ;***
- ***réaliser des projets de vie (accéder à la propriété, acheter son véhicule...)***
- ***se constituer un complément de revenus (épargne financière)***

- Investir pour générer à terme des revenus complémentaires (ex. : immobilier à usage locatif, produits d'épargne - épargne réglementée - investissement en bourse...)

NB : Lorsque les revenus baissent (perte d'emploi, changement de situation familiale, charges exceptionnelles, etc...) il est important de préserver l'équilibre entre son revenu et son niveau de charges.

Si le revenu net disponible diminue il faut alors essayer de baisser ses charges dans le but de garder un rapport CF/RB équilibré à 60% maximum. Ce conseil pratique peut être illustré, par exemple, par le fait de vérifier la somme de ses abonnements internet, téléphoniques ou de ses assurances pour s'assurer qu'il y a des économies à faire en évitant des abonnements inadaptés ou des assurances en doublon.

2.4.5. COMMENT DEVELOPPER SON PATRIMOINE ?

Le niveau d'épargne en numéraire cumulé (livrets d'épargne, plans d'épargne et soldes à vue) peut constituer un **apport financier pour investir. L'épargne doit être la première dépense de son budget, même d'un montant faible.** Que ce soit pour contribuer à l'autofinancement d'un projet personnel ou **générer des compléments de revenus.**

En matière de crédit bancaire, l'épargne (**l'apport**) peut augmenter la **capacité d'emprunt.**

Par exemple dans le cadre de l'achat d'un bien immobilier à but locatif, les futurs loyers devront rembourser les échéances de crédit et les frais divers liés au bien (copropriété, taxes, impôts etc...). L'épargne peut donc servir d'apport pour financer une partie du besoin (travaux par exemple ou frais de notaire). Cette combinaison permettra de dégager un revenu disponible plus important et de sécuriser ainsi le projet.

2.4.6. SAVOIR INVESTIR TOUT AU LONG DE LA VIE

A chaque étape de la vie l'investissement est possible, mais s'organise.

1) Définir un objectif

- Faire face aux coups durs ;
- Préparer un projet ;
- Augmenter son pouvoir d'achat...

2) Faire un point sur sa situation financière actuelle

- Quelle est ma capacité d'épargne?
- Quelle est ma capacité de remboursement?
- Choisir un moyen : épargner, emprunter, les deux ?

NB : un objectif doit être atteignable. Pour cela il doit être calibré en fonction d'autres facteurs comme la situation familiale et personnelle, sa propre ténacité, une bonne compréhension des risques. Il ne faut jamais se précipiter et savoir s'entourer de conseils d'experts.

3) Investir en épargnant

Épargner, c'est prévoir et programmer :

- l'abonnement d'épargne : gestion programmée d'argent du compte courant vers un livret ou un plan d'épargne ;
- psychologiquement considéré comme une affectation du revenu, car l'action est programmée et récurrente ;
- un bon réflexe pour une meilleure gestion de son argent.

4) Investir en empruntant

L'effet de levier du crédit est la possibilité de s'endetter (avec une capacité de remboursement) pour générer des revenus à terme. Il est très souvent utilisé dans des projets immobiliers locatifs ou pour des opérations d'achat et de revente avec une plus-value à terme.

✓ CE QU'IL FAUT RETENIR POUR CONCLURE

- Les sources de revenus sont multiples : activité, patrimoine, prestations sociales etc....
- Les revenus sont fluctuants à la hausse comme à la baisse. A la baisse, il faut anticiper une diminution des charges ou trouver une source de revenu complémentaire.
- Ne jamais rester isolé et préparer sa stratégie personnelle de développement de ses revenus.
- Se documenter, s'informer sur tous les sujets de gestion financière.
- Vérifier ses sources d'information pour ses investissements. En valider la pertinence et la fiabilité pour éviter les arnaques, mauvais conseils ou informations donnés par des non professionnels.

2.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : Quelles sont les deux principales catégories de revenus ?

- A. Les revenus d'activité et les revenus du patrimoine
- B. Les revenus du salaire et les revenus liquides
- C. Les revenus du chef et les revenus des travailleurs

Q2 : On peut avoir une autonomie financière sans revenu

- A. Vrai
- B. Faux

Q3 : La constitution d'un patrimoine commence :

- A. Dès l'ouverture d'un compte d'épargne - immobilier
- B. Dès qu'on achète une maison
- C. Quand on augmente nos revenus

Q4 : Le revenu brut, c'est l'argent que vous pouvez épargner.

- A. Vrai
- B. Faux

Q5 : L'épargne peut constituer un apport financier pour investir

- A. Vrai
- B. Faux

Q6 : À l'aide de la formule suivante, calculez votre propre Revenu net disponible

$$\text{Revenu Brut [RB]} - (\text{charges fixes [CF]} + \text{charges variables [CV]}) = \text{Revenu net disponible [RND]}$$

REPONSES

Réponse (Q1) : A

EXPLICATION :

Les deux principales catégories de revenus sont les revenus d'activité (comme la rémunération d'un travail ou d'une activité en tant qu'indépendant) et les revenus du patrimoine (comme les revenus immobiliers, loyers, et intérêts de placements financiers).

Réponse (Q2) : B

EXPLICATION : L'autonomie financière suppose un revenu. Les femmes sont un public dit sensible car leur revenu est souvent considéré comme plus faible et elles représentent la catégorie la plus touchée par la précarité.

Réponse (Q3) : A

EXPLICATION : La constitution et la gestion d'un patrimoine commence dès l'ouverture d'un compte d'épargne - immobilier. Elle nécessite d'être conseillée et orientée au mieux des intérêts de l'épargnant. Un patrimoine évolue donc en fonction de la situation d'un individu et de ses projets de vie.

Réponse (Q4) : B

EXPLICATION : Le revenu brut est le total de l'argent dont nous disposons. Nous devons y soustraire les charges fixes et les charges variables, afin de connaître notre revenu net disponible. L'argent que l'on ne dépense pas reste la première source d'économie. Si le revenu net disponible diminue il faut alors essayer de baisser ses charges.

Réponse (Q5) : A

EXPLICATION : Épargner c'est prévoir et programmer. Lorsque nous épargnons, nous pouvons utiliser cet argent pour investir. Par exemple pour faire face aux coups durs, préparer un projet, augmenter son pouvoir d'achat.

Réponse (Q6) : réponse variable selon les apprenants.

EXPLICATION :

$(\text{Votre revenu brut}) - (\text{vos charges fixes} + \text{vos charges variables}) = \text{Votre revenu net disponible}$
[RND]

3- ACHAT, VALEUR ET DEPENSES

3.1. INTRODUCTION

Au quotidien, nous avons besoin ou envie de posséder certains produits ou accéder à certains services. Mais connaissons-nous toujours la valeur de ces produits ou services que nous achetons ? Est-il possible de dépenser moins ? Sommes-nous capables de faire la différence entre nos envies et nos besoins ? Établissons-nous des priorités ? Prenons-nous le temps de comparer les prix et les conditions générales de vente avant de nous engager ? Comprendre ces démarches et nous approprier les bonnes pratiques peuvent nous aider à mieux gérer nos ressources financières et économiser de l'argent.

Mots clés :

- Valeur
- Achat
- Dépense
- Envies
- Besoins
- Comparateur

3.2. OBJECTIFS DU MODULE

À la fin de ce module, le consommateur des services financiers sera en mesure de :

- comprendre la valeur et l'utilité d'un service ou d'un produit ;
- comprendre et identifier son propre pouvoir d'achat ;
- distinguer les produits et services essentiels de ceux qui sont simplement agréables ;
- comprendre les prix des services et produits et pouvoir les comparer.

;

3.3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

Les personnes vulnérables seront aussi capables de :

- comprendre pourquoi les femmes ont tendance à réserver une plus grande partie de leur revenu à la consommation du ménage ;
- réfléchir à la manière dont la valeur de récupération et les possibilités de recyclage peuvent atténuer les dépenses.

3.4. LES APPRENTISSAGES CLÉS

Les apprentissages clés tiennent en six (6) points, à savoir :

- la valeur d'un bien ou d'un service,
- le prix d'un bien ou d'un service,
- le pouvoir d'achat,
- l'inflation,
- les dépenses,
- les outils de comparaison des tarifs et des conditions des services.

3.4.1. VALEUR D'UN BIEN OU D'UN SERVICE

✓ C'EST QUOI LA VALEUR D'UN BIEN OU D'UN SERVICE ?

La valeur d'un bien ou d'un service est le prix qu'un client est prêt à payer pour la transformation jugée par lui positive qui se trouve réalisée dans ses conditions d'activité et ses possibilités d'action, et donc pour le service qui lui est proposé, vendu et effectivement rendu.

En d'autres termes, **la valeur d'un bien ou d'un service est l'importance de l'objet, et plus généralement son prix financier ou symbolique.**

Exemple : Ce bijou a beaucoup de **valeur** pour moi.

✓ C'EST QUOI L'UTILITE D'UN BIEN OU D'UN SERVICE ?

L'utilité est la mesure de la satisfaction par laquelle les individus apprécient le choix de certains biens ou services. C'est un concept de l'économie du bien-être.

Dans son concept le plus large, l'utilité comme l'intérêt ou l'avantage est obtenu de la jouissance ou de l'utilisation d'un bien ou d'un service. En conséquence, plus l'utilité du produit est grande, plus le désir de le consommer est grand.

✓ C'EST QUOI LA VALEUR D'UTILITE ?

La valeur d'utilité est égale à la valeur actuelle des flux de trésorerie générés par un actif ou une unité génératrice de trésorerie (UGT).

✓ COMMENT FONCTIONNE LA VALEUR D'UTILITE ?

Une stratégie d'entreprise peut recouvrer les avantages économiques d'un actif ou d'une UGT, soit en vendant l'actif à sa juste valeur, soit en continuant à l'utiliser pour ses activités.

✓ LA VALEUR VENALE



Elle désigne la valeur estimée d'un bien au moment où il est mis en vente. Dans le cas de la destruction d'un bien, la valeur vénale sert par exemple de référence pour déterminer le prix de remplacement ou le montant de l'indemnité due à son détenteur.

Les assureurs automobiles ont régulièrement recours à cette valeur vénale lors de la destruction totale d'un véhicule, ou lorsque le montant des réparations à effectuer est supérieur à la valeur du véhicule

✓ LA VALEUR D'ÉCHANGE

Depuis le troc primitif jusqu'à la société marchande d'aujourd'hui, des objets ont été échangés couramment. Si l'on prend le cas moyen d'un échange équilibré, **il existe une grandeur commune entre les deux objets que l'on échange.** Plus généralement, il existe une grandeur commune à toutes les marchandises échangeables sur le marché, grandeur qui se matérialise dans leur étalon commun : l'argent. **Cette grandeur est la valeur d'échange.**

NB : En d'autres termes, la valeur d'échange - ou prix relatif - définit le taux auquel une marchandise s'échange. Elle mesure le pouvoir d'achat d'un certain produit, en tenant compte de l'équivalence ou de la proportion d'un autre bien ou service à échanger pour son acquisition.

✓ POURQUOI DETERMINER LA VALEUR D'ECHANGE ?

La valeur d'échange permet de comparer les biens entre eux et de savoir par des critères objectifs (coûts de production, temps de travail direct et indirect, qualité, etc.) comment échanger ce bien de manière équitable.

✓ LE COUT D'USAGE

C'est le coût associé directement à l'utilisation plus ou moins intensive d'un bien pendant un certain temps. Pour une voiture par exemple, on l'évalue en fonction du nombre de kilomètres parcourus, en tenant compte des frais d'entretien, de l'usure des pièces, ...

Le coût d'usage inclut le coût d'achat d'équipement, le coût de l'endettement et le coût lié aux règles fiscales d'amortissement.

✓ LE COUT D'OPPORTUNITE

Le **coût d'opportunité**, de l'anglais « *opportunity cost* », est aussi appelé **coût d'option, coût alternatif, coût de substitution, coût de renonciation** ou encore **coût de renoncement**

Le coût d'opportunité mesure les bénéfices qu'un investisseur aurait pu recevoir d'un projet d'investissement alternatif. Ainsi, en investissant dans un projet donné, l'investisseur supporte le coût d'opportunité lié à l'immobilisation des ressources et la privation des gains de tout investissement alternatif.

3.4.2. LE PRIX D'UN BIEN OU D'UN SERVICE

✓ LE PRIX

Savoir si un produit acheté vaut bien le prix payé n'est pas chose aisée, d'autant plus que différentes pratiques de prix existent. Selon la définition du dictionnaire Larousse, le prix représente « *la valeur d'échange entre la monnaie et un bien ou un service* ». Autrement dit, **c'est l'argent qu'on accepte de céder pour obtenir en échange un bien ou un service.**

Comment est déterminé un prix ? Qu'est-ce qui le compose ? Quelle différence existe-t-il entre un prix coûtant, un prix d'usine ou un prix de référence ?

✓ C'EST QUOI UN ACHAT ?

L'achat est un acte économique entre un acheteur (le client) et un vendeur (le fournisseur) qui consiste à acquérir un service, un produit ou un bien, moyennant une contrepartie financière.

Ex. : l'année dernière, il a acheté sa maison avec un opérateur immobilier à 25 millions FCFA.

✓ LE PROCESSUS D'ACHAT

L'acte d'achat s'opère dans le cadre d'un processus comprenant une série de décisions et d'exécutions. Il s'agit notamment de :

- identifier le besoin ;
- rechercher les meilleurs fournisseurs ;
- analyser et sélectionner le fournisseur, en tenant compte de la qualité du produit, de la disponibilité et le délai de livraison et du coût proposé.

✓ LE PRIX D'ACHAT

Il correspond au prix auquel le fournisseur ou le producteur vend son produit au distributeur ou à un autre vendeur. Sur une facture, cela correspond au prix brut unitaire. Ce prix est exprimé hors taxes.

NB : Ne pas confondre prix d'achat et coût d'achat

✓ LE COUT D'ACHAT

Le coût d'achat correspond au prix d'achat auquel on ajoute les frais d'achat. Ce sont les frais engagés par le distributeur pour aller acheter les produits au fournisseur. Par exemple, ce sont les frais de déplacements engagés pour effectuer la liaison entre les entrepôts du producteur et ceux du vendeur.

Pour obtenir les frais d'achat unitaires, il suffit de diviser les frais d'achat par le nombre de produits achetés au fabricant.

✓ LE PRIX DE VENTE HORS TAXES (HT)

Le prix de vente hors taxes est le prix de vente au consommateur final lorsque le distributeur y applique sa marge, et sans que les taxes liées au bien ou au service ne soient appliquées.

NB : Il correspond au coût de revient auquel l'on ajoute la marge nette du distributeur.

✓ LE PRIX DE VENTE TOUTES TAXES COMPRISES (TTC)

Une fois le prix de vente hors taxes déterminé, il faut appliquer les différentes taxes liées à la nature du bien ou du service vendu : la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) par exemple.

✓ LE PRINCIPE DU COUT IRRECUPERABLE

Un coût irrécupérable fait référence à de l'argent qui a déjà été dépensé et qui ne peut pas être récupéré. Une entreprise industrielle, par exemple, peut avoir un certain nombre de coûts irrécupérables, tels que le coût des machines, de l'équipement et les frais de location de l'usine.

Tous les coûts irrécupérables sont des coûts fixes, mais tous les coûts fixes ne sont pas des coûts irrécupérables. La différence est que les coûts irrécupérables ne peuvent pas être

recupérés. Si l'équipement peut être revendu ou retourné au prix d'achat, par exemple, ce n'est pas un coût irrécupérable.

3.4.3. LE POUVOIR D'ACHAT

Le pouvoir d'achat correspond à la quantité de biens et de services qu'un revenu permet d'acheter. Le pouvoir d'achat dépend alors du niveau du revenu et du niveau des prix. L'évolution du pouvoir d'achat correspond donc à la différence entre l'évolution des revenus des ménages et l'évolution des prix. Si la hausse des revenus est supérieure à celle des prix, le pouvoir d'achat augmente. Dans le cas contraire, il diminue.

Pour calculer le pouvoir d'achat des ménages, il faut prendre en compte le revenu disponible des ménages, c'est-à-dire les revenus d'activité, augmentés des prestations sociales reçues et diminués des impôts versés.

Les revenus d'activité peuvent être :

- des revenus du travail (salaires pour les salariés, honoraires pour les professions libérales, revenus des artisans, des commerçants et des entrepreneurs...);
- des revenus de la propriété (intérêts, dividendes, loyers perçus...).

3.4.4. L'INFLATION

On parle d'**inflation** lorsque **les prix augmentent globalement sur une période donnée**, et non uniquement les prix de quelques biens et services. En période d'inflation, chaque unité monétaire permet d'acheter moins de produits. Autrement dit, l'**inflation** érode progressivement la valeur de la monnaie.

L'inflation traduit la perte du pouvoir d'achat de la monnaie, suite une augmentation générale et durable des prix accompagnée par une baisse des taux d'intérêt.

✓ QUELLES SONT LES CAUSES DE L'INFLATION ?

Selon le type et le contexte des économies concernées, l'inflation peut résulter d'un faisceau de causes qui peuvent agir chacune séparément ou/et de façon combinée :

- augmentation excessive de la masse monétaire ;
- demande supérieure à l'offre de biens et services disponibles ;
- hausse des prix des biens et/ou matières premières d'importation ;
- augmentation des coûts de production (salaires, matières premières, énergie...);
- causes psychologiques et phénomènes d'anticipation pouvant générer une spirale inflationniste.

✓ QUELLES SONT LES CONSEQUENCES DE L'INFLATION ?

L'inflation agit sur l'ensemble des agents économiques, avec des effets plus ou moins prononcés selon qu'elle est forte ou modérée. Par exemple :

- elle est défavorable aux détenteurs des valeurs monétaires et aux exportateurs ;

- elle est favorable aux détenteurs d'actifs et de stocks, aux importateurs et acheteurs des produits importés.

✓ QUELS SONT LES SIGNES DE L'INFLATION ?

L'**inflation** se caractérise par une augmentation **persistante** de la moyenne des prix des biens et des services, **indépendamment des variations sectorielles**, sur l'ensemble du spectre économique et sur **plusieurs trimestres consécutifs**. Elle se traduit donc par une diminution du pouvoir d'achat de la monnaie.

3.4.5. LES DÉPENSES

Une dépense est l'action de **dépenser** de l'argent, de l'employer : faire des **dépenses** du ménage. La dépense est aussi considérée comme la somme **dépensée** ; **frais** : Se faire rembourser la **dépense** du voyage.

Classer vos dépenses...

...par grandes fonctions

Ce type de classement vous permet de repérer plus facilement quels sont vos principaux postes de dépenses (logement, équipement de la maison, alimentation, loisir, transport, habillement...). Il vous sera ainsi plus facile d'ajuster vos dépenses, si vous prenez conscience que vous gérez mal certains postes ou « surconsommez » certains types de produits.

L'un des exemples les plus marquants est probablement le budget automobile, qui doit inclure le prix d'achat, les réparations, l'essence, l'assurance, mais aussi les amendes, les péages... Si votre voiture n'est pas nécessaire ou qu'une seule pourrait suffire à votre ménage, réfléchissez bien à l'utilité d'en disposer d'une autre, qui vous procure un certain confort, mais à un prix en général très élevé !

...par degré de contrainte

Il en existe trois grandes catégories : les dépenses fixes, courantes et occasionnelles.

- **Les dépenses fixes** : on les appelle aussi contraintes ou pré-engagées, parce qu'on a peu de prise sur elles à court terme. Outre qu'elles reviennent régulièrement, elles ont un caractère obligatoire, du fait de la loi (impôt, assurance...) ou d'engagement contractuel (loyer, facture d'eau, d'électricité, remboursements d'emprunt, abonnement internet ou téléphone...). Vous pouvez également intégrer les dépenses relatives aux transports pour vous rendre sur votre lieu de travail.

NB : Que faire ?

Identifier ce type de dépense vous permet de vérifier à l'avance que vous avez les moyens de les régler, car vous vous exposez sinon à des pénalités ou à des ruptures de services.

Ces dernières années, ce type de dépenses a eu tendance à s'accroître (tout particulièrement les prix des loyers), ce qui alimente le sentiment de « perte de pouvoir d'achat ». On a réellement l'impression de disposer d'argent qu'une fois ces dépenses réglées.

- **Les dépenses courantes** : ce sont les charges de la vie de tous les jours : Il s'agit des dépenses alimentaires, d'hygiène quotidienne, de transport... Ces dépenses ne sont pas mécaniques mais elles sont tout de même souvent indispensables. Il est donc possible d'économiser un peu sur elles, mais pas de les réduire drastiquement. Si votre budget est serré, conservez tout de même de quoi préserver votre équilibre de vie et tentez plutôt de réduire les dépenses occasionnelles.

NB : Que faire ?

Il n'est pas toujours facile de savoir combien vous consacrez au poste alimentation car ces dépenses sont très éclatées : factures du supermarché, dépenses en liquide chez le boulanger ou le marchand de légumes. Essayez tout de même de reconstituer ces dépenses car elles sont essentielles mais c'est aussi sur elles que vous pouvez réaliser des économies, en choisissant vos fournisseurs de manière plus circonspecte.

- **Les dépenses occasionnelles** : ces dépenses sont plus irrégulières et d'un montant plus variable. Il s'agit des dépenses d'habillement, de loisirs, de vacances, d'aménagement de la maison... Elles sont souvent reportables dans le temps (loisirs, voyages) mais nécessitent également d'être prévues à l'avance, car elles peuvent correspondre à des montants très élevés : travaux dans le logement, achat immobilier, voyages...

NB : Que faire ?

Là aussi, essayez de faire un tri selon les priorités que vous vous fixez, afin de pouvoir rapidement savoir sur quels postes de dépenses vous êtes le plus en mesure de réaliser des économies.

✓ À NOTER !

Il y a une part d'arbitraire dans ce classement et ce qui est « occasionnel » pour les uns ne l'est pas nécessairement pour d'autres. A vous d'établir votre propre classement en fonction de votre comportement de consommateur.

Si votre mode de vie vous conduit à privilégier les sorties et que le poste « restaurant » est le plus important (alors que vous seriez hébergé par vos parents, par exemple), vous avez peut-être intérêt à considérer ces dépenses comme « courantes ».

✓ BESOINS - ENVIES OU DESIRS - PRIORITES

Dans notre société devenue une société de consommation, les frontières entre besoins et envies se brouillent facilement. Il importe de comprendre et pouvoir faire la nette différence entre nos envies, nos besoins et savoir établir des priorités pour éviter toute confusion préjudiciable à la bonne gestion de nos revenus.

Besoin : nécessité, obligation, quelque chose d'essentiel à la vie. Ex. : se vêtir, se nourrir, se soigner, payer son loyer, etc.

Désir ou envie : souhait, quelque chose qui n'est pas essentielle. Ex. : manger une glace, boire un soda, etc.

Priorité : quelque chose à faire avant toute autre chose car c'est plus important. Il s'agit pour vous de classer les besoins selon l'ordre d'importance.

NB : Bien faire la distinction entre i) les articles essentiels à une vie saine, ii) les articles importants sans être essentiels et iii) les articles non essentiels et non importants.

Connaître ses propres émotions, habitudes et comportements peut vous aider à contrôler vos dépenses et faire des achats des choses que vous voulez vraiment et qui sont importantes pour vous.

✓ LE PRINCIPE DES 4 R - CHANGEZ D'HABITUDES

Souvent, pour moins dépenser il suffit juste de changer d'habitudes. Pour éviter le gaspillage, nous pouvons appliquer des stratégies telles que 4R. En plus, c'est simple et c'est écologique.

- REDUISONS, au moment de l'achat
- REUTILISONS, plutôt que de jeter
- REPARONS, pour prolonger la vie de l'objet
- RECYCLONS, en respectant les règles de tri



3.4.6. OUTILS DE COMPARAISON DES TARIFS ET DES CONDITIONS DES SERVICES

✓ C'EST QUOI UN SITE COMPAREUR ?

Un **comparateur** est un **site web** dédié à la **comparaison** de produits ou de services. Il permet aux utilisateurs de choisir l'offre correspondant le mieux à leur besoin. Les **sites** marchands peuvent mettre en place des opérations commerciales par le biais de ces **sites-outils** qui se financent grâce à ce gain de visibilité.

✓ POURQUOI UTILISER UN COMPAREUR DE PRIX ?

L'utilité première d'un **comparateur de prix** est de mettre en parallèle les différentes offres afin de vous permettre de choisir celle qui correspond le mieux à vos besoins. Ainsi, vous pourrez comparer les services, tarifs et options proposées par chaque entreprise de manière simple et rapide.

✓ QUELQUES COMPAREURS DISPONIBLES EN COTE D'IVOIRE

- **comparateur.oqsf.ci** : le site comparateur de l'OQSF-CI permet de comparer les principaux services financiers offerts par les banques, les microfinances, les assurances et les émetteurs de monnaie électronique (mobile money). Il est assorti de simulateurs (épargne et prêt).
- **jecompare.ci** : il offre la possibilité de comparer les tarifs et les cartes prépayées de plusieurs banques de Côte d'Ivoire.
- **www.monassurance.ci** : il offre la possibilité de comparer plusieurs devis d'assurances pour en choisir le meilleur.

✓ COMMENT UTILISER UN COMPAREUR DE PRIX ?

Les **compareurs de prix** référencent les flux de produits de leurs partenaires, et en centralisent les informations (**prix**, disponibilité, informations complémentaires, etc.) sur leur propre plateforme, permettant de présenter à l'internaute les produits de différents marchands suite à une requête de l'internaute.

3.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : La valeur d'un bien est ce que l'on ressent pour ce bien

- A. Vrai
- B. Faux

Q2 : Il existe trois (3) types de dépenses

- A. Vrai
- B. Faux

Q3 : Tous les coûts fixes sont des coûts irrécupérables

- A. Vrai
- B. Faux

Q4 : Les envies sont des dépenses que l'on peut reporter ou supprimer.

- A. Vrai
- B. Faux

Q5 : Le Comparateur de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire (OQSFCI) permet de comparer la taille des entreprises

- A. Vrai
- B. Faux

RÉPONSES

Réponse (Q1) : B

EXPLICATION : La valeur d'un bien ou d'un service est l'importance de l'objet, et plus généralement son prix financier ou symbolique

Réponse (Q2) : A

EXPLICATION : Il existe en effet 3 types de dépenses qui sont :

- les dépenses fixes, contraintes ou pré-engagées
- les dépenses courantes
- les dépenses occasionnelles

Réponse (Q3) : B

EXPLICATION : Tous les coûts irrécupérables sont des coûts fixes, mais tous les coûts fixes ne sont pas des coûts irrécupérables. La différence est que les coûts irrécupérables ne peuvent pas être récupérés. Si l'équipement peut être revendu ou retourné au prix d'achat, par exemple, ce n'est pas un coût irrécupérable.

Réponse (Q4) : A

EXPLICATION : Les envies ou désirs sont des dépenses non essentielles pour la vie que l'on peut reporter ou supprimer.

Réponse (Q5) : B

EXPLICATION : Le comparateur de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire (OQSF-CI) permet aux populations de comparer les principaux services financiers offerts par les banques, les microfinances, les assurances et les opérateurs de mobile money.

4- L'INTRODUCTION AUX PRINCIPAUX SERVICES FINANCIERS DE DETAIL

4.1. INTRODUCTION

Le secteur financier soutient l'économie et la société. Il le fait essentiellement en octroyant des crédits aux ménages, aux entreprises et aux pouvoirs publics. Sans ce financement, la croissance économique dans nos pays serait bien inférieure à ce qu'elle est aujourd'hui.

Les services financiers sont offerts par plusieurs acteurs en Côte d'Ivoire. Il s'agit notamment des banques, des microfinances, des assurances et des opérateurs de mobile money (argent mobile). Comment cette panoplie de services financiers offerts peuvent-ils favoriser leur inclusion financière et contribuer à améliorer leur santé financière ?

Mots clés :

- Services financiers
- Inclusion financière

4.2. OBJECTIFS DU MODULE

À la fin de ce module, le consommateur des services financiers sera en mesure de :

- connaître les services financiers disponibles dans son contexte ;
- être capable de comprendre l'offre de services financiers.

4.3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

Les personnes vulnérables seront capables d'identifier les avantages à tirer du mobile money et de la microfinance

4.4. LES APPRENTISSAGES CLÉS

Les apprentissages clés du présent module tiennent en cinq (5) points, à savoir :

- les principaux services financiers (SF) offerts par les banques, SFD, assurances et opérateurs de monnaie mobile,
- la banque,
- la microfinance,
- l'assurance et services connexes,
- le mobile money.

4.4.1. LES PRINCIPAUX SERVICES FINANCIERS (SF) OFFERTS PAR LES BANQUES, SFD, ASSURANCES ET OPÉRATEURS DE MONNAIE MOBILE

Les services financiers comprennent deux grandes catégories de services :

- les services bancaires et autres services financiers (microfinance, mobile money...),

- les services d'assurance et services connexes.

Ces deux catégories se décomposent comme suit :

✓ SERVICES BANCAIRES ET AUTRES SERVICES FINANCIERS

Sont compris dans cette catégorie :

- l'acceptation de dépôts et d'autres fonds remboursables du public,
- les prêts de tout type (ex. : crédit à la consommation, crédit hypothécaire, affacturage et financement de transactions commerciales),
- le crédit-bail,
- les garanties et engagements, le commerce des valeurs mobilières, les garanties des émissions, le courtage monétaire, la gestion d'actifs, les services de règlement et de compensation, la fourniture et le transfert d'informations financières et les services de conseil, d'intermédiation et autres services financiers auxiliaires,
- tous les services de paiement, règlement et de transferts monétaires (ex. : les cartes de crédit, de paiement et similaires, les chèques de voyage et les traites).

✓ LES SERVICES D'ASSURANCES ET SERVICES CONNEXES

Ils couvrent notamment l'**assurance** dommage et la responsabilité civile, l'**assurance** vie, l'**assurance** contre les risques liés à la personne humaine. Elles relèvent du Code des **assurances**.

4.4.2. LA BANQUE



Les banques sont des entreprises habilitées à recevoir des fonds du public (les dépôts), à collecter l'épargne, à fournir et à gérer les moyens de paiement (billets de banque, chèques, carte de paiement...), à accorder des prêts (opérations de crédit). Elles peuvent être également habilitées à réaliser des services d'investissement. Elles sont également appelées « **établissements bancaires** » ou « **établissements de crédit** ».

Comme toute **entreprise commerciale**, la **banque** a des employés, des charges. Elle facture ses produits et services bancaires et non bancaires (assurance, téléphonie, télésurveillance, etc.).

En Côte d'Ivoire, les activités de la banque sont encadrées par la BCEAO en sa qualité de régulateur.

✓ QUE FAIT UNE BANQUE ?

La banque met à disposition des particuliers, des entreprises et des associations différents modes de paiement pour réaliser les transactions.

Il s'agit principalement :

- des espèces,
- de la carte bancaire,

- du prélèvement,
- du virement,
- des paiements mobiles,
- du chèque,
- des effets de commerce (le billet à ordre, la lettre de change....pour les entreprises)

✓ C'EST QUOI LA BANQUE DE DETAIL ?

Les principaux établissements bancaires auxquels s'adressent les particuliers et les petites entreprises (commerçants, artisans....) sont appelés **banques de détail**. Ce sont des banques commerciales ou des banques à statut mutualiste.

✓ PAYSAGE BANCAIRE IVOIRIEN

Selon la BCEAO, au 31 mars 2022, la Côte d'Ivoire compte 28 banques et 2 établissements financiers.

4.4.3. LA MICROFINANCE

✓ DEFINITION DE LA MICROFINANCE

Historiquement, la **microfinance** fait surtout référence au micro-crédit. Un micro crédit correspond à un crédit d'un faible montant destiné avant tout à des personnes ayant pas ou peu de revenus.

Ce qui fait souvent défaut dans les pays émergents, ce ne sont pas les initiatives pour tenter de s'en sortir, mais bien l'argent nécessaire pour lancer son entreprise. Pour répondre aux besoins de cette clientèle atypique, les institutions de microfinance ont mis en place des services et des produits financiers et non financiers qui sont autant d'outils importants pour lutter contre la pauvreté. La microfinance est donc un moyen d'ouvrir la voie vers l'autonomie.

✓ ROLES ET AVANTAGES DE LA MICROFINANCE

Tout en fournissant une gamme de services financiers adaptés aux pauvres, y compris des crédits pour les petites et micro-entreprises, des facilités d'épargne, une assurance, des pensions, des facilités de transfert et de paiement incontestablement attractifs, la **microfinance** peut contribuer à la réalisation des objectifs des personnes peu nanties.

✓ QUI SONT LES CLIENTS DE LA MICROFINANCE ?

Les **clients** actuels et potentiels de la **microfinance** sont divers. Il s'agit principalement des ménages à faibles revenus, des populations rurales, des acteurs de l'informel...

✓ QUEL EST LA DIFFERENCE ENTRE UNE INSTITUTION DE MICROFINANCE ET UNE BANQUE ?

La **banque** est au service d'un type de personnes avec un certain nombre de critères; tandis que la **microfinance** est ouverte à tous surtout aux plus démunis dans le but de réduire la pauvreté.

Banque	Microfinance
<ul style="list-style-type: none"> ○ Au service d'un type de personnes avec un certain nombre de critères ○ investies du pouvoir de création monétaire ○ Activités encadrées par la BCEAO 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ouverte à tous surtout aux plus démunis ○ opèrent partir des ressources collectées ○ soutenir les gens vulnérables socialement et économiquement ○ Activités encadrées par la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique.

4.4.4. L'ASSURANCE ET SERVICES CONNEXES

« L'assurance est une opération par laquelle une personne (l'assureur) s'engage à réaliser une prestation, dans le cadre d'un contrat d'assurance, au profit d'un autre individu (l'assuré) lors de la survenance d'un risque et moyennant le paiement d'une cotisation ou d'une prime. La vocation traditionnelle de l'assurance est de permettre le remplacement de biens détruits ou subtilisés. De plus, aujourd'hui l'assurance de la responsabilité dans le domaine de la vie domestique, de l'activité professionnelle, de la circulation automobile et des loisirs s'est considérablement développée »⁴.

✓ LES RISQUES COUVERTS

Les conditions permettant l'assurabilité d'une chose sont l'aléa, **l'imprévisibilité d'un événement dommageable** en tant que tel ou d'une de ses caractéristiques (ex : date du décès), **l'indépendance de la volonté de l'assuré** (ex : divorce), **le caractère licite de l'évènement** (ex : impossibilité d'assurer les conséquences d'une condamnation pénale ou d'amendes).

Cela implique entre autres que les évènements passés connus sont inassurables (sinistre déjà réalisé). En conséquence, sur le principe, il est possible de souscrire une assurance pour tout événement relatif à la propriété d'un bien meuble, à celle d'un bien immeuble, à la vie, à la santé, etc.

✓ LE CONTRAT D'ASSURANCE

Le contrat d'assurance fonde l'essentiel des droits et obligations de chaque partie. Il établit les conditions dans lesquelles le service sera rendu. Il mentionne généralement :

- la prime que le preneur d'assurance s'engage à verser ;
- la prestation que l'assureur rendra ;
- l'évènement incertain (le risque) ;
- l'intérêt d'assurance (exprimé négativement) : l'assuré ou le bénéficiaire ne doivent pas avoir d'intérêt à la survenance du risque.

Les types de contrats d'assurances les plus communs sont les contrats d'assurance vie et les contrats d'assurance dommage ou IARD (incendie accident et risques divers). On distingue les contrats d'assurance de personnes (AP) et ceux d'assurance de biens et responsabilités. Les assurances de personnes correspondent à l'assurance vie complétée de l'assurance des dommages corporels (Santé, Invalidité, Décès toutes causes). Les assurances de biens et responsabilités correspondent à l'IARD hors assurances des dommages corporels.

⁴ Joseph Hémard, "Théorie et pratique des assurances terrestres, t. 1", Paris, Société du recueil Sirey, cote BnF 8-F-29545, 1924, p. 73

✓ QUELS RECOURS CONTRE UNE ASSURANCE ?

Si vous avez un désaccord avec votre assureur, vous devez d'abord essayer de résoudre le différend avec les services de la compagnie (conseiller, agent général, service clientèle par exemple). Si aucune solution n'a été trouvée et que le litige persiste, **vous pouvez saisir le médiateur de l'assurance ou la justice.**

NB : En cas de besoin, vous pouvez également saisir, gratuitement, les services de médiation financière de l'OQSF-CI

✓ QUELS SONT LES RECOURS CONTRE UNE ASSURANCE QUI NE PAYE PAS ?

Vous craignez de ne pas recevoir les remboursements appropriés de la part de votre assurance en cas de sinistre ? Avant toute signature, il est important de lire attentivement votre contrat pour éviter les conflits. Après un accident de la route, vous ne recevez pas d'indemnisation ou vous jugez votre allocation insuffisante ? Pas de panique ! Plusieurs recours sont envisageables. L'assureur a-t-il le droit de refuser de vous indemniser ? Comment contester un refus d'indemnisation de l'assurance ? Pour vous assister, faites appel à un spécialiste en assurances. Ce professionnel est en mesure de vous guider dans les formalités.

4.4.5. LE MOBILE MONEY

✓ QU'EST-CE QUE LE MOBILE MONEY ?

Le mobile money ou **argent mobile** a été introduit en Côte d'Ivoire en 2010. Il s'agit d'une monnaie électronique créée, alors, par des filiales d'opérateurs de télécommunication, stockée sur un portefeuille électronique adossé au forfait téléphonique. Cette technologie permet aux personnes y compris, **les jeunes, les femmes et mêmes les ruraux**, d'envoyer ou de recevoir de l'argent digitalisé grâce à leur téléphone.

Au regard de l'accès possible à tous, l'on peut dire que le mobile money a ainsi démocratisé l'accès aux services financiers. Il suffit de connaître le numéro de téléphone du destinataire pour lui envoyer de l'argent. Ainsi, le numéro de mobile est devenu en quelque sorte un numéro de compte en banque sans avoir de compte bancaire. Cependant les frais de mobile money restent bien inférieurs à ceux d'un compte en banque.

Le **mobile money** permet de faciliter par exemple, aux clients, l'accès à leurs services, notamment, l'achat de produits, le paiement de factures et le renouvellement d'un abonnement, transfert et retrait d'argent, achat de crédit, etc. Il fait aussi office de compte d'épargne.

✓ DES SERVICES FINANCIERS OFFERTS A TOUS PAR LES OPERATEURS DE MOBILE MONEY

L'argent mobile : c'est un service qui permet aux personnes non bancarisées d'effectuer ou de recevoir des transferts ou des paiements au moyen d'un téléphone portable. (paiement de facture, de prime d'assurance, de scolarité, de air time ou crédit d'appel...).

L'assurance mobile : l'assurance utilise la téléphonie mobile pour fournir des services de micro-assurance aux personnes non bancarisées. Le service doit permettre aux souscripteurs

de gérer leurs risques en offrant la garantie d'une indemnisation dans les cas spécifiés de perte, dommage, maladie ou décès.

L'épargne mobile : ce service financier utilise la téléphonie mobile pour fournir des services d'épargne aux personnes. Le service permet à ses souscripteurs d'épargner de l'argent sur un compte garantissant la sécurité du principal, et, dans certains cas, le versement d'intérêts.

Le crédit mobile utilise la téléphonie mobile pour fournir des services de crédit aux personnes non bancarisées. Le service permet à ses souscripteurs d'emprunter une certaine somme d'argent qu'ils s'engagent à rembourser dans un délai déterminé.

4.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : Un service financier est proposé par un acteur économique tel que le comptable.

- A. Vrai
- B. Faux

Q2 : Avec le mobile money, j'ai besoin d'avoir le numéro de la carte d'identité du destinataire pour lui envoyer de l'argent

- A. Vrai
- B. Faux

Q3 : La banque est une institution financière qui adresse ses services aux populations démunies

- A. Vrai
- B. Faux

Q4 : La Microfinance est une institution financière ouverte à toutes les personnes à faibles revenus, notamment les femmes et les ruraux.

- A. Vrai
- B. Faux

Q5 : Le mobile money a démocratisé l'accès de tous aux services financiers y compris, les femmes, les jeunes et les ruraux.

- A. Vrai
- B. Faux

RÉPONSES

Réponse (Q1) : B

EXPLICATION : Les services financiers sont proposés par une banque, un assureur, une société d'investissement ou de placement et d'autres intermédiaires financiers.

Réponse (Q2) : B

EXPLICATION : Il suffit de connaître le numéro de téléphone du destinataire pour lui envoyer de l'argent. Le numéro de mobile est devenu en quelque sorte un numéro de compte en banque sans avoir de compte en banque

Réponse (Q3) : B

EXPLICATION : Les banques sont des entreprises habilitées à recevoir des fonds du public (les dépôts), à collecter l'épargne, à fournir et à gérer les moyens de paiement (billets de banque, chèques, carte de paiement...), à accorder des prêts (opérations de crédit).

Réponse (Q4) : A

EXPLICATION : La microfinance est ouverte aux plus démunis dans le but de réduire la pauvreté.

Réponse (Q5) : A

EXPLICATION : La technologie financière basée sur le téléphone, permet aux personnes, y compris, **les jeunes, les femmes et même les ruraux**, d'envoyer ou de recevoir de l'argent digitalisé grâce à leur téléphone. Le mobile money a ainsi démocratisé l'accès aux services financiers.

5- L'INTRODUCTION AUX SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES (SFN)

5.1 INTRODUCTION

Le recours au digital pour gérer l'argent est une tendance de fond. Le digital prend et prendra de plus en plus de place sur les sujets financiers.

Le digital présente beaucoup d'avantages (fiabilité, gain de temps, simplicité d'accès...). Il nécessite un apprentissage pour l'utiliser sereinement et en toute sécurité.

De nouveaux acteurs financiers émergent régulièrement et accélèrent la digitalisation en cours.

Mots clés :

- Digital
- Service financier

5.2 OBJECTIFS DU MODULE

À la fin de ce module, le consommateur des services financiers sera en mesure de :

- réfléchir à l'impact de la digitalisation sur la gestion financière ;
- analyser les avantages et défis des SFN.

5.3 OBJECTIFS SPECIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNERABLES

Les personnes vulnérables notamment, les ruraux, les femmes et les personnes peu ou pas alphabétisées seront aussi capables de connaître :

- l'adéquation des services financiers disponibles aux attentes et besoins,
- les avantages à tirer du mobile money et des fintechs principalement.

5.4 APPRENTISSAGES CLES

Les apprentissages clés de ce module se déclinent en cinq (5) points, à savoir :

- le recours aux SFN : dans quel contexte ?
- les services financiers numériques (SFN)
- Focus : l'authentification forte
- les avantages des SFN
- les défis des SFN

5.4.1 LE RECOURS AUX SFN : DANS QUEL CONTEXTE ?

Le contexte ivoirien est marqué par une ruralité et un niveau d'illettrisme encore significatifs.

Sur la base du recensement de 2021 (RGPH 2021), la population rurale représente 47,5% de la population totale. Quant au taux d'analphabétisme, selon les chiffres de 2017, les plus récents en la matière, il s'est établi à 43,8%.

5.4.2 LES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES (SFN)

Les services financiers numériques (SFN) sont les services financiers qui s'appuient sur les technologies numériques pour leur fourniture et leur utilisation par les consommateurs. L'on peut accéder à ces services financiers à l'aide d'appareils tels que les téléphones portables, les ordinateurs et les tablettes.

Les SFN incluent les paiements, le crédit, l'épargne, l'envoi de fonds et l'assurance.

Ils jouent un rôle crucial dans l'augmentation de l'inclusion financière car ils peuvent atteindre des personnes dans le monde entier qui n'ont parfois pas accès aux services bancaires traditionnels.

✓ SERVICES BANCAIRES MOBILES

La banque mobile est un service fourni par les banques et d'autres institutions assimilées (ex : SFD) à leurs clients, qui leur permet d'effectuer des transactions. Entre autres exemples effectuer des paiements et des transactions non financières (ex. : vérifier le solde du compte en ligne via un appareil numérique, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours).

✓ LES FINTECHS

- FinTech désigne une entreprise, généralement une « start-up », qui évolue dans le secteur de l'innovation technologique applicable aux services financiers et bancaires.
- Leur champ d'actions s'étend du financement alternatif des entreprises jusqu'au paiement en ligne, en passant par la gestion d'épargne, le prêt, les agrégateurs de comptes bancaires, etc.
- Leur but : offrir aux clients des services de meilleure qualité et moins coûteux.

Les FinTech ont donc une approche innovante, c'est-à-dire en rupture avec les approches classiques de l'univers de la banque, de la finance et de l'assurance.

✓ LES PRINCIPAUX CANAUX DE LA MONNAIE ELECTRONIQUE

Définition des différents moyens de paiement

Services fournis par un **établissement de paiement** ou par une **banque** permettant de réaliser des opérations de paiement.



dépôt ou retrait d'espèces sur un compte de paiement



virements et prélèvements



paiements par carte



services de transfert d'argent



paiements par mobile



Monnaie électronique

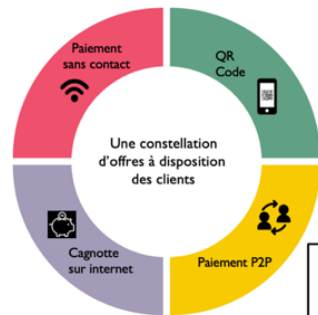
« Ensemble des dispositifs **utilisant l'électronique et l'informatique** pour développer les transactions bancaires (distributeurs automatiques de billets, guichets bancaires électroniques, terminaux de points de vente, systèmes de banque à distance, etc) »

NB: Les banques peuvent offrir tous les services de paiement alors que les établissements de paiement ne peuvent pas délivrer de chèquiers ou assurer les paiements par effets de commerce.



Les SFN s'appuient sur un foisonnement de technologies et de solutions

Résolument centrés client



Et demain ?

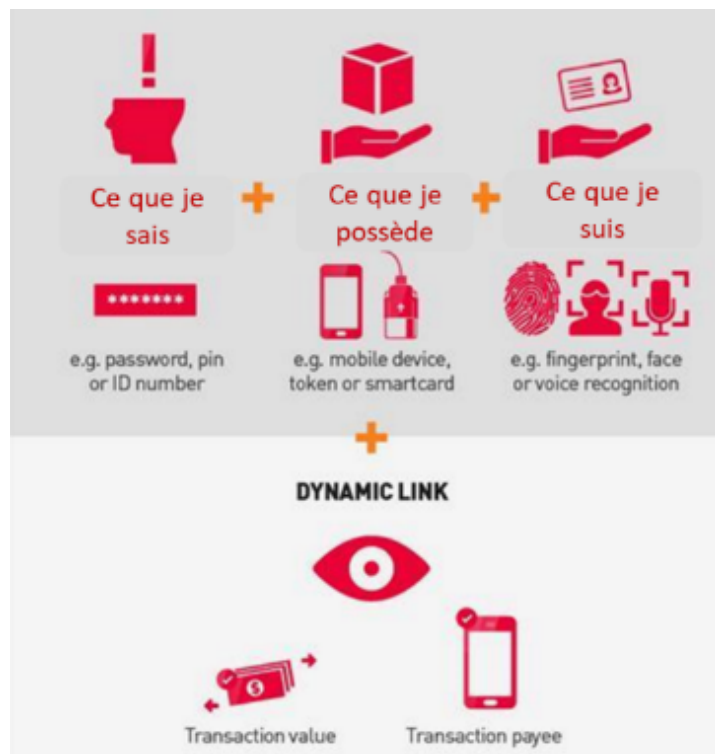
P2P : Peer to Peer, c'est-à-dire transferts d'argent entre particuliers (par exemple transferts d'argent via sms ou autres technologies).

✓ L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE :

- est un puits d'opportunité pour de nouveaux services (assistants personnels),
- c'est l'évolution technologique qui génère certainement le plus d'initiatives.

5.4.3 FOCUS : L'AUTHENTIFICATION FORTE

L'authentification forte du client signifie que les transactions sont vérifiées à l'aide d'au moins deux des trois éléments suivants :



Dans le cas des paiements à distance, à titre d'exemple, la directive DSP2⁵ impose la création d'un lien dynamique, un élément d'authentification supplémentaire qui relie de manière dynamique le montant de la transaction et le numéro de compte du bénéficiaire.

5.4.4 LES AVANTAGES DES SFN

Gain de temps	Il n'est pas nécessaire de se déplacer et d'utiliser les transports pour accéder aux services. Cela peut être fait à la maison, au travail, c'est rapide et en temps réel.
Sécurité	Garder de l'argent à la maison le rend vulnérable au vol. L'argent numérique, lui, est plus sûr, car il ne peut pas être facilement détruit. En termes simples, un voleur ne peut pas voler votre argent si vous ne l'utilisez pas. D'autres innovations contribuent à votre sécurité lorsque vous utilisez les services bancaires en ligne. La plupart des institutions financières utilisent les technologies les plus récentes et les plus pointues pour garantir une sécurité maximale aux clients.
Urgences	On peut envoyer et recevoir de l'argent rapidement en cas d'urgence. Pendant le COVID-19, de nombreuses personnes ont utilisé les services financiers numériques pour aider leurs proches.
Accès à de nouveaux services financiers	On peut accéder à des assurances, des prêts et divers autres services qui peuvent aider les particuliers à investir et à se développer. Par exemple, en Inde, PayTM a commencé comme plate-forme de recharge en ligne pour les mobiles prépayés. Désormais, il fournit des services pour acheter un billet d'avion, de l'or, faire des achats en ligne, etc.
Economique	Pour les prestataires de services financiers, le coût de l'offre de comptes bancaires numériques peut être de 80% à 90% inférieur à celui de l'utilisation d'agences physiques traditionnelles. Les personnes utilisant des téléphones portables pour transférer des fonds d'un compte à un autre ou pour payer des factures ne sont, dans la plupart des cas, plus tenues de payer certains types de frais bancaires qui étaient autrefois inévitables. La finance numérique est moins chère - bien qu'elle puisse encore s'accompagner de frais, car les entreprises fournissant ces services doivent encore prospérer et servir les clients.
Inclusion financière	Au Mexique, les comptes numériques ouverts dans le cadre d'un programme de transferts sociaux ont augmenté la fréquence des envois de fonds reçus. En Colombie, 91% des ménages payés numériquement via un programme en ligne ont obtenu un compte bancaire lié à une carte bancaire. L'utilisation d'un téléphone portable plutôt que l'argent liquide permet d'économiser du temps et des coûts de déplacement considérables, réduit le risque de vol et est beaucoup plus commode. Il donne également accès à une gamme plus large de services financiers qui peuvent être fournis numériquement, tels que des comptes d'épargne ou des prêts.

⁵ DSP2 : deuxième directive européenne sur les services de paiement. En vigueur dans l'Union Européenne depuis le 13 janvier 2018, comporte un ensemble de dispositions réglementaires visant à renforcer la sécurité des paiements.

5.4.5 LES DEFIS DES SFN

Cyber-attaques	Les SFN sont sensibles aux cyberattaques qui peuvent empêcher l'utilisateur d'accéder à son compte et à son argent.
Fraude numérique	Un faux compte peut être créé pour le financement participatif. Les investisseurs et les bailleurs de fonds peuvent placer leur argent sans vérification des antécédents.
Données personnelles	Les SFN collectent, stockent, traitent et échangent avec les parties prenantes. Cela expose les clients au risque de divulgation non autorisée.
Exclusion numérique	Cela peut créer une fracture numérique entre ceux qui ont accès aux forfaits mobiles et de données et ceux qui n'en ont pas. En particulier avec les femmes et les personnes défavorisées.

5.5 CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : Associez chaque concept à la définition correspondante

Concepts

Moyens de paiement
Monnaie électronique
FinTech
Services financiers numériques

Définitions

Les entreprises, généralement des start-ups, qui évoluent dans le secteur de l'innovation technologique applicable aux services financiers, bancaires et assimilés.
Les services financiers qui s'appuient sur les technologies numériques pour leur fourniture et leur utilisation par les consommateurs.
Ensemble des dispositifs utilisant l'électronique et l'informatique pour développer les transactions bancaires et assimilés.
Services fournis par un établissement de paiement ou par une banque permettant de réaliser des opérations de paiement.

Q2 : Les SFN peuvent nous aider à gagner du temps

- A. Vrai
- B. Faux

Q3 : Les SFN présentent un niveau de sécurité élevé par rapport à l'argent physique.

- A. Vrai
- B. Faux

Q4 : Les SFN sont toujours sûrs, ils ne comportent aucun risque.

- A. Vrai
- B. Faux

REPONSES

Réponse (Q1) :

FinTech	Les entreprises, généralement des start-ups, qui évoluent dans le secteur de l'innovation technologique applicable aux services financiers, bancaires et assimilés.
Services financiers numériques	Les services financiers qui s'appuient sur les technologies numériques pour leur fourniture et leur utilisation par les consommateurs.
Monnaie électronique	Ensemble des dispositifs utilisant l'électronique et l'informatique pour développer les transactions bancaires et assimilés.
Moyens de paiement	Services fournis par un établissement de paiement ou par une banque permettant de réaliser des opérations de paiement.

Réponse (Q2) : A

EXPLICATION : Il n'est pas nécessaire de se déplacer et d'utiliser les transports pour accéder aux SFN. Cela peut être fait à la maison, au travail, c'est rapide et en temps réel.

Réponse (Q3) : A

EXPLICATION : Garder de l'argent à la maison le rend vulnérable au vol. L'argent numérique, lui, est plus sûr car il ne peut pas être facilement détruit. La plupart des institutions financières utilisent les technologies les plus récentes et les plus pointues pour garantir une sécurité maximale aux clients.

Réponse (Q4) : B

EXPLICATION : Les SFN sont sensibles aux cyberattaques, aux fraudes numériques et à l'exposition des données personnelles. C'est pourquoi nous devons être prudents et prendre des mesures pour prévenir ces risques.

6- L'ÉPARGNE

6.1. INTRODUCTION

Épargner consiste à mettre de l'argent de côté et à ne pas l'utiliser. C'est votre autonomie de demain pour réaliser vos projets.

Lorsque vous épargnez, vous prenez une partie de l'argent que vous recevez (par exemple votre salaire) et vous la mettez de côté pour plus tard. L'épargne fait partie de votre budget, c'est votre première dépense ; vous devez donc prévoir d'épargner régulièrement.

Mots clés :

- Epargne
- Argent
- Budget
- Revenus

6.2. OBJECTIFS DU MODULE

- Comprendre les avantages de l'épargne
- Se fixer un objectif et un plan d'épargne

6.3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

Concernant les personnes vulnérables, ce module aide à :

- sensibiliser les femmes et contribuer à leur autonomisation, car elles ont tendance à réserver une plus grande partie de leur revenu à la consommation de leurs ménages ;
- connaître les avantages et opportunités des modes formels d'épargne, ainsi que les risques liés aux modes de type informel (tontines, chaînes pyramidales...) ;
- établir une corrélation entre épargne et investissement.

6.4. APPRENTISSAGES CLÉS

Les apprentissages clés se déclinent en six (6) points, à savoir :

- qu'est-ce que l'épargne ?
- pourquoi épargner ? : définir ses objectifs
- comment épargner ? : définir sa stratégie
- les principaux placements et leurs caractéristiques
- les avantages et opportunités des modes formels d'épargne
- les risques liés aux modes de type informel

6.4.1. QU'EST-CE QUE L'ÉPARGNE ?

L'épargne doit être votre priorité. Elle doit être alimentée avant toute autre dépense courante. **Il est donc important d'évaluer, à partir de votre budget, le montant à affecter à l'épargne.**

Revenus – Charges fixes

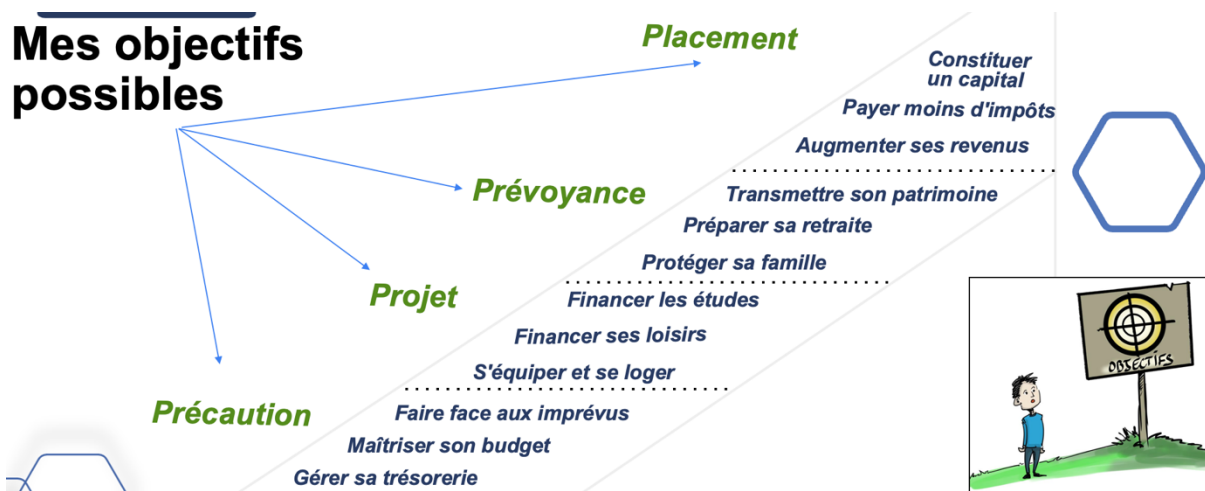
=
SOLDE



Ex : Epargne
restant disponible ;
charges variables ; etc...



6.4.2. POURQUOI ÉPARGNER ? DÉFINIR SES OBJECTIFS



Vous pouvez épargner de l'argent pour répondre à des :

▪ Fonds d'urgence

- L'épargne est utilisée pour les urgences ou les crises, comme les problèmes de santé, la perte d'un emploi ou d'un revenu ou les dépenses majeures imprévues.
- Pour faire face à des aléas de la vie, l'épargne de précaution peut être utilisée pour la nourriture, le loyer et les factures, les vêtements et les articles pour vous et les membres de votre famille. Par exemple, dans le monde rural, en période de soudure entre deux récoltes, l'épargne peut s'avérer utile.

▪ Objectifs futurs

- L'épargne permet d'atteindre des objectifs futurs tels que l'achat d'une maison ou d'un terrain, le paiement des études ou la création d'une entreprise.
- Elle permet de faire des placements (ex : matières premières)

Conseils : se constituer une épargne est progressif, même les sommes modestes sont utiles. Épargner peut sembler difficile, mais **vous n'avez pas besoin de beaucoup d'argent pour commencer. Plus vous épargnez régulièrement, plus l'épargne devient facile.** Une fois que cela fait partie de votre routine, vous pouvez lentement commencer à accumuler de l'épargne pour atteindre vos objectifs.

✓ **OBJECTIFS : EPARGNE A COURT TERME**

- Faire face aux imprévus
- Faire fructifier (un peu...) ses liquidités
- Avoir de l'argent disponible, gérer sa trésorerie, avoir de quoi acheter des semences, des engrais ou des matières premières pour le petit commerce
- Accumuler sans risques

✓ **SE CONSTITUER UN CAPITAL, VALORISER UN CAPITAL A MOYEN TERME**

- Réaliser un projet
- Prévoir un investissement immobilier
- Faire des travaux dans son logement
- Payer les études des enfants

✓ **SE CONSTITUER UN CAPITAL ET LE VALORISER SUR LA DUREE : QUELQUES REGLES DU JEU**

- Faire fructifier son argent via un placement
- Être prêt ou non à prendre des risques pour une meilleure rentabilité
- Être prêt à attendre pour défiscaliser
- Faire de la prévoyance : pour compléter sa retraite
- Faire de la prévoyance : pour transmettre à ses proches

6.4.3. COMMENT ÉPARGNER ? : DÉFINIR SA STRATÉGIE

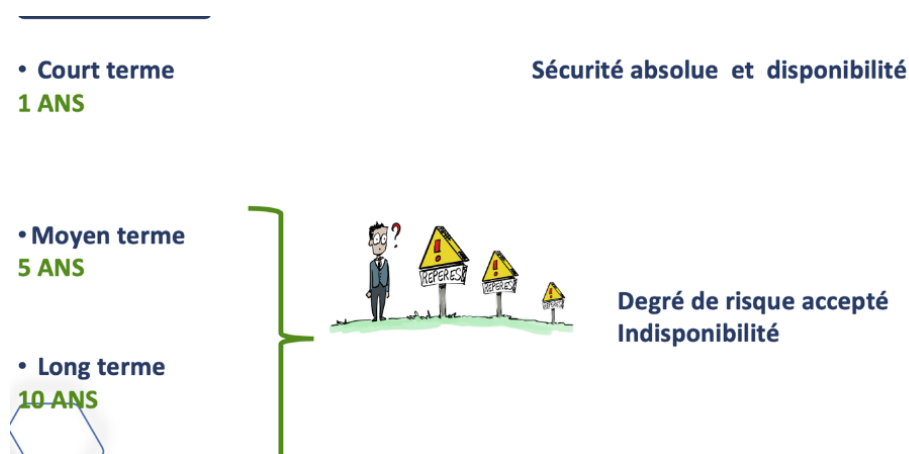
Avant de choisir ses placements il faut **définir la stratégie de placement et... réfléchir** :

- fixer le montant à épargner ;
- déterminer l'usage auquel vous destinez les sommes épargnées ;
- fixer le délai dans lequel l'argent sera récupéré.

Avant tout, il est recommandé de constituer une épargne de précaution. Pour cela, commencez par dégager une capacité d'épargne régulière tout en conservant un budget équilibré.

Une fois cette épargne constituée (2 ou 3 mois de revenus), vous pouvez réfléchir à vos projets à moyen et long terme.

✓ COMMENT EPARGNER ? : QUEL HORIZON ?



✓ COMMENT EPARGNER ? : DIVERSIFIER

NB : Il est judicieux de ne pas mettre tous ses œufs dans le même panier !

✓ FACE AUX OBJECTIFS QUELS PLACEMENTS ?

Ce choix doit s'effectuer en fonction des objectifs personnels et patrimoniaux, en rapport notamment avec :

- la sécurité,
- la disponibilité,
- la diversité,
- la rentabilité,
- le coût,
- la fiscalité
- la transmissibilité...

✓ LES CRITERES DE PLACEMENT

Il existe cinq critères clés pour évaluer les meilleures options d'épargne :

- **La liquidité** : est la facilité avec laquelle votre épargne peut être convertie en espèces. Elle doit répondre à la question suivante : « Dans quelle mesure est-il facile de convertir son épargne en liquide ? ».
- **Le risque** : fait référence au potentiel de perte. Il doit répondre à la question « Quelle est la probabilité que l'épargne perde sa valeur ? »
- **Le coût** : le prix et les frais associés au mécanisme d'épargne. Il doit répondre à la question suivante : « Quel est le prix du service ? » (commission de banque, fiscalité, etc.)
- **Le profit** : fait référence aux gains reçus des intérêts ou du rendement des fonds. Il doit répondre à la question « Combien gagnez-vous avec votre épargne ? »

- **La facilité d'accumulation des actifs** : fait référence à la régularité avec laquelle vous pouvez épargner de petits montants pour atteindre vos objectifs d'épargne. Elle devrait répondre à la question « Dans quelle mesure est-il facile d'augmenter votre épargne ? », car elle indique la rapidité avec laquelle vous pouvez accumuler de l'épargne.

6.4.4. MÉTHODES D'ÉPARGNE FORMELLES

✓ LE COMPTE D'ÉPARGNE

Ouvert dans les livres d'un établissement financier (banque, assurance, poste, institutions de microfinance ou Services Financiers Décentralisés...), c'est le type de compte de base qui permet d'épargner de l'argent.

✓ L'ÉPARGNE NUMÉRIQUE

C'est un dépôt électronique de votre argent qui vous permet de gérer votre compte à l'aide d'un appareil mobile.

6.4.5. L'ÉPARGNE DE PLACEMENT : AVANTAGES

✓ METHODES D'ÉPARGNE FORMELLES

- Des services et des applications numériques sont disponibles.
- L'épargne est sûre.
- Il est possible de percevoir des intérêts sur votre épargne.
- L'épargne est assurée.
- Vous pouvez choisir de mettre en place des dépôts d'épargne automatiques.
- Existence d'un dispositif de supervision-contrôle et de systèmes de réclamation.

✓ METHODES D'ÉPARGNE INFORMELLES

- Garder de l'argent liquide à la maison (dans un endroit sûr).
- Épargne en nature (achat d'or, d'animaux, d'autres biens).
- Groupes d'épargne, tels que les « tontines » (les membres de ces groupes qui se réunissent régulièrement pour épargner ensemble et se prêter les uns aux autres).

6.4.6. L'ÉPARGNE INFORMELLE : LES RISQUES

- L'argent liquide et l'épargne en nature peuvent être volés.
- L'argent peut être perdu dans un incendie.
- L'argent liquide peut être mal utilisé par les membres de la famille.
- Absence de dispositif de supervision-contrôle et de système de réclamation.

Attention aux « tontines » et aux chaînes pyramidales !

Elles présentent un risque de perte en capital. Le capital et le rendement ne sont pas garantis, et vous ne pourrez pas récupérer votre capital si les structures s'écroulent. De plus, si vous décédez, votre épargne n'est pas transmise à vos héritiers.

6.4.7. COMMENT FIXER UN OBJECTIF D'ÉPARGNE

Pour fixer un objectif d'épargne, réfléchissez à ce **pour quoi vous voulez épargner** et au **montant que vous devez épargner** chaque mois/semaine pour l'atteindre.

L'outil de planification spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et temporellement défini (SMART) peut vous aider à fixer des objectifs réalistes et réalisables.

- **S - Spécifique** : Qu'est-ce que je veux accomplir en épargnant de l'argent ?
- **M - Mesurable** : Quel est le montant total que je veux économiser ? Combien dois-je mettre de côté chaque semaine/mois ?
- **A - Atteignable** : Puis-je économiser ce montant dans ce délai ? Comment ? Quel est l'endroit sûr et pratique où je peux mettre mon argent de côté ?
- **R - Réaliste** : Est-ce que mon but est réaliste par rapport à ce que je gagne et à mes besoins et ceux de ma famille ?
- **T - Temporellement défini** : Quand vais-je atteindre cet objectif ? Cette date doit être suffisamment proche pour que l'épargne soit un peu un défi, mais pas trop éloignée dans le temps pour que l'épargne perde tout sens d'urgence ou de motivation.

6.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : Remplissez les espaces vides avec les mots suivants : **épargner régulièrement, votre budget, votre salaire, une partie, mettez de côté**

Lorsque vous épargnez, vous prenez _____ de l'argent que vous recevez (par exemple _____) et vous la _____ pour plus tard. L'épargne fait partie de _____, vous devez donc prévoir d'_____.

Q2 : Il faut gagner beaucoup d'argent pour commencer à épargner

- A. Vrai
- B. Faux

Q3 : Remplissez les espaces vides avec les mots suivants : **l'usage, le montant, dépense, le délai**

Pour commencer à épargner il faut :

- fixer _____ à épargner
- déterminer _____ auquel vous destinez les sommes investies
- fixer _____ dans lequel l'argent sera récupéré....
- faire de l'épargne, votre première _____

Q4 : Associez chaque concept à la définition correspondante (les cinq critères clés pour évaluer les meilleures options d'épargne)

Concepts

La liquidité
Le risque
Le coût
Le profit
La facilité d'accumulation des actifs

Définitions

Le prix et les frais associés au mécanisme d'épargne.
Fait référence aux gains reçus des intérêts ou du rendement des fonds.
Fait référence à la régularité avec laquelle vous pouvez épargner de petits montants pour atteindre vos objectifs d'épargne.
Fait référence au potentiel de perte.
La facilité avec laquelle votre épargne peut être convertie en espèces.

Q5 : Les « tontines » et les chaînes pyramidales sont des méthodes d'épargne formelles qui offrent beaucoup de sécurité.

- A. Vrai
- B. Faux

Q6 : Remplissez votre propre plan d'épargne SMART

S - Spécifique : Qu'est-ce que je veux accomplir en épargnant de l'argent ?	
M - Mesurable : Quel est le montant total que je veux économiser ? Combien dois-je mettre de côté chaque semaine/mois ?	
A - Atteignable : Puis-je économiser ce montant dans ce délai ? Comment ? Quel est l'endroit sûr et pratique où je peux mettre mon argent de côté ?	
R - Réaliste : mon but est-il réaliste par rapport à ce que je gagne et à mes besoins et à ceux de ma famille ?	
T - Temporellement défini : Quand vais-je atteindre cet objectif ?	

RÉPONSES

Réponse (Q1) : Lorsque vous épargnez, vous prenez **une partie** de l'argent que vous recevez (par exemple **votre salaire**) et vous la **mettez de côté** pour plus tard. L'épargne fait partie de **votre budget** ; vous devez donc prévoir d'**épargner régulièrement**.

Réponse (Q2) : B

EXPLICATION : Épargner peut sembler difficile, mais vous n'avez pas besoin de beaucoup d'argent pour commencer. Plus vous épargnez régulièrement, plus l'épargne devient facile. Une fois que cela fait partie de votre routine, vous pouvez lentement commencer à accumuler de l'épargne pour atteindre vos objectifs.

Réponse (Q3) : Pour commencer à épargner il faut :

- fixer le montant à épargner
- déterminer l'usage auquel vous destinez les sommes investies
- fixer le délai dans lequel l'argent sera récupéré....
- faire de l'épargne, votre première dépense

Réponses (Q4)

La liquidité	La facilité avec laquelle votre épargne peut être convertie en espèces.
Le risque	Fait référence au potentiel de perte.
Le coût	Le prix et les frais associés au mécanisme d'épargne.
Le profit	Fait référence aux gains reçus des intérêts ou du rendement des fonds.
La facilité d'accumulation des actifs	Fait référence à la régularité avec laquelle vous pouvez épargner de petits montants pour atteindre vos objectifs d'épargne.

Réponse (Q5) : B

EXPLICATION : Elles présentent un risque de perte en capital. Le capital et le rendement ne sont pas garantis, et vous ne pourrez pas récupérer votre capital si les structures s'écroulent.

7- LE CREDIT ET L'ENDETTEMENT : INTRODUCTION

7.1. INTRODUCTION

Emprunter de l'argent ou contracter un crédit consiste, pour un ou plusieurs individus ou entreprises, à recevoir de l'argent d'une banque ou d'une institution financière pour faire face financièrement à des dépenses prévues ou imprévues. L'emprunteur contracte une dette qu'il doit rembourser, ainsi qu'une somme d'argent supplémentaire appelée « intérêts », dans un délai donné.

Avant d'envisager de contracter un crédit, il est très important de comprendre son fonctionnement, les conditions qu'il implique et les risques qui y sont associés.

Mots clés :

- Crédit, Endettement
- Risques et arnaques
- Taux d'intérêt
- Taux d'endettement
- Remboursement (montant de l'échéance)
- Durée de remboursement
- Garantie / garant
- Défaut de paiement

7.2. OBJECTIFS DU MODULE

À la fin de ce module, le consommateur des services financiers sera en mesure de :

- comprendre ce qu'est un crédit et son fonctionnement ;
- comprendre le processus de sollicitation d'un crédit ;
- être conscient des implications, à terme, d'un crédit.

7.3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

Les personnes vulnérables seront aussi capables de :

- comprendre les risques de détournement d'objet du crédit ;
- comparer et choisir entre les différents types de fournisseurs de crédit ;
- identifier les risques liés au crédit collectif et les risques induits par le « crédit numérique » ;
- réfléchir à la manière dont le crédit peut soutenir l'autonomisation des femmes et aux risques qui y sont liés.

7.4. LES APPRENTISSAGES CLÉS

Les apprentissages clés de ce module portent sur douze (12) points, à savoir :

- le crédit
- les différents types de crédit
- les termes clés pour comprendre l'endettement
- les institutions financières formelles
- les transactions financières informelles

- les risques liés au crédit
- les sûretés
- les responsabilités
- le processus pour solliciter un crédit
- attention au taux d'intérêt !
- les causes de l'endettement
- le surendettement : les signes avant-coureurs

7.4.1. LE CRÉDIT

✓ QU'EST-CE QU'UN CREDIT

Le crédit est une opération financière réalisée par un organisme bancaire ou tout autre établissement de crédit, qui consiste à mettre des ressources à disposition d'un client pour financer un achat ou un projet, en réglant des mensualités sur une période donnée, définie dans les termes du contrat.

✓ QUELLE EST LA DIFFERENCE ENTRE UN PRET ET UN CREDIT ?

Un prêt se réfère à une transaction financière dans laquelle une entité financière ou un particulier prête un montant fixe d'argent à un autre particulier. **Un crédit ne peut être octroyé que par un organisme financier à un particulier ou une entreprise.**

✓ LE CREDIT A LA CONSOMMATION

Le crédit à la consommation est la catégorie de crédit accordée à des particuliers par des banques ou des sociétés financières pour financer les achats de biens et services. C'est un crédit sollicité pour financer des besoins non professionnels. Il n'est pas destiné à l'achat ou la construction d'un bien immobilier.

7.4.2. LES DIFFÉRENTS TYPES DE CRÉDIT

Les institutions financières proposent plusieurs types de crédit, dont principalement : le crédit de trésorerie (ou « rotatif » ou « revolving ») et le crédit à terme.

Crédit à terme	Crédit rotatif
C'est un crédit d'un montant global défini et mis à disposition de l'emprunteur au départ et que l'on rembourse régulièrement sous forme d'annuités, jusqu'à ce que le solde dû tombe à 0	Il permet d'emprunter régulièrement un montant d'argent à l'intérieur d'une limite définie. Le remboursement se fait également sous forme d'annuités selon les conditions définies initialement

✓ QUELQUES NOTIONS CLES EN MATIERE DE CREDIT

- **Le crédit amortissable** : il désigne une catégorie de crédit qui a pour particularité de voir le montant de son capital remboursé de façon progressive dans la durée.
- **Le crédit à taux révisable** : appelé également crédit à taux variable, c'est un crédit dont le taux d'intérêt peut évoluer avec le temps, selon les modalités du contrat.

- **Le crédit modulable** : c'est un crédit dont le taux reste fixe mais dont les mensualités sont modulables.
- **Le crédit à remboursement de capital constant** : encore appelé crédit « à remboursement par amortissement constant » ou crédit « à remboursement par tranche de capital constant », permet de contourner le dualisme classique : intérêts et remboursements du capital.
- **Le crédit à taux fixe et à échéance progressive** : en présence d'un tel crédit, l'échéance est augmentée d'un certain pourcentage chaque année, pour permettre l'amortissement. Il permet d'obtenir des mensualités plus faibles au début des remboursements, mais il sera plus cher que celui à échéance constante.
- **Le crédit *in fine*** : il dissocie le paiement des intérêts et le remboursement du capital. Le capital se rembourse en une seule fois, à échéance du crédit. Pendant toute la durée du crédit, l'emprunteur ne rembourse donc que les intérêts d'emprunt.
- **Le crédit relais** : en cas de vente d'un bien immobilier et d'achat d'un autre bien du même type, le crédit relais constitue une solution transitoire pour l'emprunteur.
- **Le crédit sur gage** : il est accordé en contrepartie du dépôt d'un objet de valeur (bijou, vêtement, tableau, etc.).

✓ QU'EST-CE QU'UN CREDIT A COURT TERME ?

Un crédit à court terme est un crédit dont la durée est, en règle générale, inférieure à deux ans. Ce type de crédit est la plupart du temps accordé par un établissement financier.

✓ QUELLE EST L'UTILITE DU CREDIT ?

Emprunter de l'argent, ce n'est ni bon ni mauvais. Le crédit est un outil. C'est plutôt la façon dont vous l'utilisez qui fait en sorte qu'il soit positif ou négatif. Le crédit permet de :

- parer aux imprévus ;
- faire de gros achats ;
- faire des placements ;
- payer ses études ;
- saisir des occasions d'affaires...

✓ POURQUOI SOLLICITER UN CREDIT OU UN PRET ?

Emprunter de l'argent est une **stratégie financière**, souvent nécessaire pour :

- créer ou développer une entreprise ;
- acheter son logement ;
- investir dans un projet dans l'avenir ;
- faire face à des situations d'urgence ;
- atteindre des objectifs personnels, familiaux ou éducatifs.

Avant d'emprunter de l'argent il est important de **comprendre** comment le processus fonctionne et ce qu'il implique.

Il n'y a rien de mal à emprunter de l'argent, mais il est très important de **comprendre** d'abord **les risques** qui y sont liés.

La raison pour laquelle certaines personnes ont des problèmes après avoir emprunté de l'argent est qu'elles empruntent dans la précipitation, sans analyser auparavant si elles sont capables de rembourser ce qu'elles ont emprunté et les risques qui en découlent.

NB : Si une personne ne peut pas rembourser ce qu'elle a emprunté, cela peut affecter son quotidien, sa vie sociale et familiale.

7.4.3. TERMES CLÉS POUR COMPRENDRE L'ENDETTEMENT

- **Garantie** : il s'agit d'un bien ou objet de valeur qui sert à garantir un prêt. Si vous ne remboursez pas votre prêt, le prêteur devient propriétaire de votre garantie pour couvrir votre engagement. La banque vous prête de l'argent et prend en garantie un bien personnel (ex. : votre maison, votre voiture ou tout autre objet de valeur) ; si vous ne remboursez pas le prêt, la banque vous retire le bien.
- **Garant** : il s'agit de la personne qui co-signe un contrat de prêt et accepte d'en être financièrement responsable au cas où la personne qui a contracté le prêt ne pourrait pas le rembourser.
- **Défaut de paiement** : c'est l'incapacité de rembourser un prêt, conformément aux conditions convenues au moment de la souscription.
- **Intérêt** : si vous empruntez de l'argent, vous devez rembourser le capital plus la rémunération de la banque, « l'intérêt ».
- **Montants du remboursement et termes (durée)** : ils désignent respectivement les montants à payer périodiquement, ainsi que les délais pour couvrir la totalité du remboursement.

7.4.4. LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES FORMELLES

En matière de crédit, les institutions financières formelles sont régies par des réglementations et placées sous la supervision de la BCEAO⁶.

Les banques	<p>Les banques sont habilitées à collecter des dépôts et octroyer des crédits, aux particuliers et aux entreprises.</p> <p>Les crédits accordés par les banques le sont à des taux d'intérêt plus bas que les autres sources de financement en général.</p>
Institutions de microfinance ou SFD	<p>Ces institutions financières accordent des crédits de plus petits montants à des personnes qui n'ont généralement pas de compte bancaire.</p> <p>En Côte d'Ivoire, ces institutions permettent, notamment, aux femmes non bancarisées d'être autonomes et de lutter contre la précarité en accédant au crédit, afin d'investir dans des activités génératrices de revenus et se constituer une épargne.</p>

⁶ Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest.

✓ AVANTAGES ET INCONVENIENTS DU CREDIT FORMEL

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">▪ Permet aux gens de se constituer un historique de crédit▪ Fiable et sûr▪ Réglementé et existence de voie de recours en cas de litige▪ Taux d'intérêt plus bas▪ Les termes et conditions sont définis▪ Certaines institutions de microfinance et le crédit digital peuvent être plus accessibles, notamment en zone rurale	<ul style="list-style-type: none">▪ Les banques peuvent être éloignées pour les populations rurales▪ Exigence de garantie▪ Les décisions de prêt peuvent prendre un certain temps

7.4.5. LES TRANSACTIONS FINANCIÈRES INFORMELLES

Les transactions financières informelles, sont constituées principalement par les prêts et dépôts qui ont lieu en dehors de la réglementation et supervision. Il s'agit, notamment, de prêts obtenus auprès de membres de la famille, de prêteurs d'argent – Usuriers (ex. : Margouillats...) et d'associations rotatives d'épargne et de crédit (ex. : crédit de groupe, « tontines »)

Ces services sont généralement plus accessibles aux personnes vivant dans les zones rurales que les services financiers formels, mais ils présentent des risques spécifiques.

✓ AVANTAGES ET INCONVENIENTS DU CREDIT INFORMEL

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">▪ L'argent emprunté est disponible facilement et immédiatement▪ Accès plus facile pour les personnes vivant dans les zones rurales	<ul style="list-style-type: none">▪ Il est facile de s'endetter lourdement▪ Risques de fraude et d'escroquerie▪ Moins de contrôle sur les dépenses et l'épargne▪ Les intérêts peuvent être élevés▪ Défaut de réglementation et de recours

7.4.6. LES RISQUES LIÉS AU CRÉDIT

✓ RISQUES DE DETOURNEMENT D'OBJET DU CREDIT

Avant d'obtenir un crédit, vous devez avoir un plan clair concernant les objectifs que vous voulez atteindre avec l'argent du crédit.

Beaucoup de personnes finissent par dépenser le crédit pour d'autres objets, urgences ou achats. Elles se trouvent, ainsi, dans la nécessité d'obtenir un crédit supplémentaire pour, cette fois-ci, réaliser le premier objectif qu'elles s'étaient fixées.

Ce cercle dangereux du détournement de l'objet du crédit est vraiment risqué, car il peut conduire au surendettement ; une situation dont il peut être difficile de sortir.

✓ CREDIT DE GROUPE OU CREDIT COLLECTIF

Grâce à des réunions de groupe régulières, les modèles de crédit collectifs peuvent développer un nouveau capital social et des réseaux pour les participants. Le soutien mutuel et la solidarité du groupe créent une atmosphère d'intérêt collectif.

Cependant, il ne faut pas surestimer le potentiel de transformation d'un capital social renforcé. Le succès dépend de la pression des pairs (« garantie sociale »), en tant que substitut de la garantie matérielle, et de l'assurance contre les retards ou les défauts de paiement. Il importe de tenir compte de ce qui suit :

- la logique qui consiste à s'appuyer sur des garanties sociales plutôt que sur des garanties matérielles signifie intrinsèquement qu'il y aura toujours des exclus (ex. : les veuves, les travailleurs migrants, les mères célibataires, les personnes atteintes de maladies « *stigmatisantes* »...);
- tous les membres du groupe sont traités comme étant en défaut de paiement lorsqu'au moins l'un d'entre eux ne rembourse pas ;
- cela implique des réunions hebdomadaires de remboursement qui prennent beaucoup de temps et exercent une forte pression sociale ;
- il n'existe aucun mécanisme officiel de réglementation, de sécurité ou de recours.

✓ LE CREDIT NUMERIQUE

Le crédit numérique consiste à prêter par le biais de **plateformes web** ou d'**applications mobiles**.

L'accès au crédit est un outil important pour **l'autonomisation des femmes**, notamment dans les zones rurales. En effet, lorsque les femmes sont économiquement autonomes, elles peuvent **atteindre plus facilement leurs objectifs**. Elles sont en mesure de subvenir aux besoins de leur famille, de gérer les urgences financières et de développer leur patrimoine.

La **nature instantanée de l'accès** au crédit numérique, l'absence de garantie et de complications administratives en font un outil efficace. Cependant, il est important de rester attentif, car le **crédit numérique emporte des risques**, notamment :

- des taux d'intérêt élevés,
- des pratiques de protection des clients inadéquates,
- des difficultés à la faible compréhension des services financiers numériques,
- une surveillance réglementaire en construction.

7.4.7. LES SÛRETÉS

La sûreté est un mécanisme juridique qui vise à **sécuriser le paiement** de la créance par le débiteur.

La fonction de la sûreté pour le prêteur est **d'atténuer les conséquences financières du risque** d'insolvabilité du débiteur.

Si le débiteur paie régulièrement, aucune exécution de la sûreté ne sera nécessaire. En cas de non-paiement, la sûreté entrera en action.

La sûreté est donc complémentaire, car la première garantie du prêteur doit s'appuyer sur **la confiance** qu'il accorde à son client, plus précisément en ce qui concerne sa **solvabilité**.

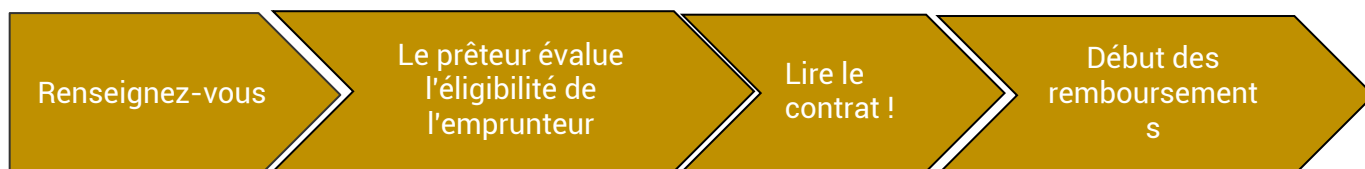
La sûreté n'est qu'une couverture complémentaire du risque.

7.4.8. LES RESPONSABILITÉS

Les prestataires de services financiers ont la responsabilité de s'assurer que l'emprunteur est bien informé et comprend les implications du crédit et qu'il a la capacité de le rembourser. Ils ne doivent pas accorder un crédit sans avoir préalablement procédé à certaines vérifications permettant de s'assurer que le crédit consenti est supportable par l'emprunteur.

L'emprunteur a le droit d'être bien informé et de comprendre toutes les conditions du crédit avant de le contracter. Il doit évaluer s'il sera en mesure de le rembourser et, à la suite du contrat, de payer à temps la totalité du crédit, y compris les intérêts.

7.4.9. PROCESSUS POUR SOLLICITER UN CRÉDIT



Il faut tenir compte des critères essentiels :

- Taille du prêt
 - Taux d'intérêt/coût
 - Exigence de garantie
 - Vos besoins individuels
 - Votre capacité de remboursement
 - Les risques
 - Délai de remboursement
 - Garantie : Quels biens ou actifs le prêteur peut-il prendre si vous ne pouvez pas rembourser le prêt ?
 - Capacité de remboursement : Pouvez-vous rembourser le prêt ? (Score de crédit)
 - Caractère/ historique : Quels sont vos antécédents en matière de remboursement de prêts antérieurs ?
 - Capital : Que possédez-vous et que devez-vous actuellement ?
 - Les conditions de chaque prêt sont définies dans un contrat fourni par le prêteur.
 - Montant que vous recevrez
 - Délai de paiement
 - Nombre de mensualités
 - Type de taux d'intérêt
 - Somme totale que vous devrez rembourser, y compris les intérêts et les frais
- Dès que vous recevez le prêt convenu, vous commencez à le rembourser selon les modalités prévues, y compris les intérêts.

7.4.10. ATTENTION AU TAUX D'INTÉRÊT

Lorsque vous contractez un prêt, vous remboursez **PLUS** d'argent que la somme que vous empruntez. Vous devez rembourser la somme que vous avez empruntée, plus des **frais supplémentaires** appelés intérêts.

Ils constituent la rémunération du prêteur pour la mise à disposition des fonds et le risque pris.

Taux fixe	Taux variable	TEG (Taux Effectif Global)
<p>Dans le cas d'un prêt à taux fixe, le taux d'intérêt est fixe sur toute la durée du remboursement : il est connu à l'avance et ne peut pas varier.</p> <p>Les mensualités que vous aurez à rembourser seront donc toujours les mêmes.</p>	<p>En présence d'un prêt à taux variable, le contrat prévoit que le taux d'intérêt varie en fonction de l'évolution d'une donnée prise comme référence (évolution des prix, évolution du taux d'intérêt sur les emprunts à court terme que les banques se font entre elles). Le coût total n'est donc pas connu à l'avance.</p> <p>Un taux d'intérêt variable signifie que le taux peut augmenter et diminuer au cours de votre terme. Demandez-vous si vous êtes à l'aise avec la possibilité que votre taux augmente.</p> <p>Déterminez si vous pouvez vous permettre des paiements plus élevés en respectant votre budget.</p>	<p>Le TEG est le taux d'intérêt « tout compris » d'un crédit. Il représente le taux d'intérêt qui correspond à la totalité des sommes complémentaires que doit supporter l'emprunteur pour un crédit, en dehors du remboursement de la somme empruntée. Il s'agit notamment des intérêts bancaires, des frais de dossiers, des coûts de l'assurance obligatoire, des frais de garantie... Le TEG permet de comparer les vrais coûts appliqués par les banques à leur clientèle.</p> <p>Par exemple, un prêt d'un montant de 1 500 000 FCFA au taux d'intérêt de 5% et pour une durée de douze mois, n'est pas forcément moins avantageux qu'un autre de même montant au taux d'intérêt de 4% auquel s'ajoutent d'importants frais de dossier et d'assurance.</p> <p>Dans nombre de pays, il est obligatoire pour les établissements bancaires et financiers de préciser le Taux effectif global des crédits qu'ils accordent.</p>

7.4.11. LES CAUSES DE L'ENDETTEMENT

✓ L'ENDETTEMENT CONSECUTIF A UN EVENEMENT

Les accidents de la vie représentent une part non négligeable des causes d'endettement.

Des affirmations comme « Nul n'est à l'abri ! », « Nous sommes tous des endettés potentiels ! » témoignent de la réalité de cette situation.

✓ L'ENDETTEMENT CONSECUTIF A UN COMPORTEMENT

Un train de vie en décalage avec le revenu peut conduire à une situation d'endettement et même de surendettement. Autrement dit, l'individu qui vit au-dessus de ses moyens surconsomme et vit à crédit.

✓ L'ENDETTEMENT CONSECUTIF A UN DEFICIT

Des personnes s'endettent ou se surendettent pour cause de revenus trop faibles pour couvrir les besoins.

7.4.12. SURENDETTEMENT : LES SIGNES AVANT-COUREURS

Aux termes de l'article 233 de la loi n° 2016-412 du 15 juin 2016 relative à la consommation, **« le surendettement est le fait, pour le consommateur de bonne foi, d'être dans l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes ».**

Les problèmes d'argent, ça peut arriver à tout le monde. Il suffit parfois d'une succession d'événements malheureux pour que les problèmes financiers apparaissent. On a l'impression que l'argent nous coule entre les doigts et plus on cherche à s'en sortir, moins on trouve de solutions.

Avec le temps, nos problèmes financiers peuvent même nuire à notre sommeil, à notre santé, à notre vie personnelle et professionnelle et à nos relations avec nos proches. Pour éviter d'atteindre ce niveau de stress, il est important de porter une attention particulière à certains comportements qui peuvent être des signes avant-coureurs.

✓ QUELQUES SIGNES AVANT-COUREURS

- Empruntez-vous toujours de l'argent pour joindre les deux bouts ?
- Êtes-vous incapable de payer votre loyer à temps
- Utilisez-vous vos cartes bancaires par nécessité plutôt que pour leur côté pratique ?
- Vous faites-vous harceler par des créanciers ?
- Est-ce qu'il vous arrive de faire des chèques sans provision ?
- Êtes-vous obligé de réduire vos dépenses d'alimentation ou d'autres dépenses essentielles pour pouvoir effectuer vos paiements ?

NB : Si vous avez répondu OUI à l'une de ces questions, alors il y a un problème.

✓ CALCULEZ VOTRE TAUX D'ENDETTEMENT

$$\frac{\text{Montant du loyer + montant remboursement de crédit en cours}}{\text{Salaire net}} \times 100$$

NB : Le salaire net est le salaire effectivement perçu par le salarié hors charges employeur et charges salariales et impôts.

Si votre endettement est supérieur ou égal à 33%, la situation est préoccupante.

Conseil : Prenez rapidement contact avec un conseiller (bancaire) pour rechercher ensemble des solutions à votre situation.

7.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : Un crédit est une transaction financière dans laquelle un particulier prête à un autre particulier.

- A. Vrai
- B. Faux

Q2 : L'argent d'un prêt appartient à la personne qui emprunte

- A. Vrai
- B. Faux

Q3 : Utiliser un crédit pour financer vos projets, objectifs et urgences est plus coûteux que d'utiliser votre propre argent.

- A. Vrai
- B. Faux

Q4 : Vous ne pouvez contracter un prêt que si vous empruntez de grosses sommes d'argent.

- A. Vrai
- B. Faux

Q5 : Les associations rotatives d'épargne et de crédit (parfois appelés « tontines ») sont :

- A. des institutions financières gérées par le gouvernement
- B. l'option la plus sûre pour contracter un prêt, car cette méthode est plus facile et moins bureaucratique
- C. un système vulnérable à la fraude, aux escroqueries et aux risques.
- D. un type de groupe d'épargne informel
- E. C ET D
- F. B et D

Q6 : Si vous manquez le paiement d'une mensualité du crédit, vous n'aurez aucune conséquence si vous finissez par la payer.

- A. Vrai
- B. Faux

RÉPONSES

Réponse (Q1) : B

EXPLICATION : Un crédit ne peut être octroyé que par un organisme financier pour un particulier ou une entreprise. Une transaction financière entre deux particuliers s'appelle un prêt.

Réponse (Q2) : B

EXPLICATION : Lorsque vous contractez un prêt, l'argent appartient à l'institution financière qui vous l'a prêté. Vous devez rembourser la totalité de l'argent, et en plus l'intérêt correspondant.

Réponse (Q3) : A

EXPLICATION : L'utilisation de l'argent d'un crédit ou d'un prêt est plus coûteuse, en raison du taux d'intérêt et des coûts supplémentaires. À la fin, vous rembourserez un montant plus élevé que celui que vous avez emprunté. C'est la rémunération de celui qui vous a prêté cet argent.

Réponse (Q4) : B

EXPLICATION : Il existe différents types de prêts. Vous devez évaluer la meilleure option pour vous en fonction de vos besoins et de votre capacité de paiement. Par exemple, les institutions de microfinance accordent des prêts plus modestes à des personnes qui n'ont généralement pas accès au crédit.

Réponse (Q5) : E

EXPLICATION : Les associations rotatives d'épargne et de crédit sont un type de groupe d'épargne informel. Mais il faut rester attentif car ces systèmes sont vulnérables à la fraude, aux escroqueries et aux risques.

Réponse (Q6) : B

EXPLICATION : Lorsque vous signez un contrat pour un crédit ou un prêt, vous vous engagez à en respecter les termes. Vous devez payer les mensualités à temps, sinon vous risquez d'avoir des pénalités et un mauvais historique de crédit. Si vous ne remboursez pas votre prêt, vous vous retrouverez avec une dette importante et vous risquez de perdre le bien qui vous a servi de garantie (Comme votre maison, votre voiture, etc.)

8- LE CREDIT ET L'ENDETTEMENT : BON ET MAUVAIS ENDETTEMENTS

8.1. INTRODUCTION

Dans la vie, nous sommes parfois forcés d'accumuler des bonnes dettes afin de pouvoir gérer la vie de tous les jours ou une situation urgente. Celles-ci peuvent être de bonnes dettes, lorsqu'elles contribuent à améliorer notre santé financière, ou de mauvaises dettes, quand elles pénalisent notre santé financière, notre moral et fragilisent notre santé physique. Nous devons comprendre les coûts associés à ce genre de dettes et nous en servir à court terme seulement. Il est important de les rembourser rapidement.

Les dettes ont un coût à la fois financier et émotionnel. Les dettes à taux d'intérêt élevés deviennent un monstre affamé que vous devez nourrir à même de votre budget mensuel. Elles peuvent mener à un cercle vicieux, car vous vous endettez davantage pour combler les lacunes de votre budget et cela vous occasionnera beaucoup de stress. Un bon plan de gestion de dettes vous aidera à réduire votre endettement, et vous évitera de dépendre des mauvaises dettes ou des dettes dangereuses.

Mots clés :

- Crédit,
- Endettement,
- Score crédit

8.2. OBJECTIFS DU MODULE

À la fin de ce module, le consommateur des services financiers sera en mesure de :

- faire la différence entre un bon et mauvais endettement ;
- être au courant des risques de l'endettement ;
- savoir éviter ou faire face aux problèmes de crédit et d'endettement.

8.3. OBJECTIFS SPECIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNERABLES

Les personnes vulnérables notamment, les ruraux, les femmes et les personnes peu ou pas alphabétisées seront aussi capables de connaître l'importance de la transparence dans la tarification des crédits et d'identifier les risques liés aux canaux informels (usuriers, tontines...)

8.4. APPRENTISSAGES CLES

Les apprentissages clés du présent module tiennent en cinq (5) points, à savoir :

- les conséquences de la souscription d'un prêt
- les fournisseurs de crédit
- Crédits et bien-être financier
- Bon et mauvais endettement
- Surendettement : Comment agir ?

8.4.1. LES CONSEQUENCES DE LA SOUSCRIPTION D'UN PRET

Contracter un crédit ou un prêt signifie que vous devrez rembourser toute la somme qui vous a été prêtée, en y ajoutant les intérêts, dans les délais convenus.

Avant de contracter un prêt, vous devez évaluer si vous serez en mesure de le rembourser.

Le fait de ne pas pouvoir rembourser, ou de ne pas rembourser à temps, aura des conséquences négatives pour vous. Par exemple, vous pourriez perdre les biens que vous avez utilisés comme garantie, comme votre maison ou votre voiture.

Contracter des dettes peut vous conduire à d'autres dettes ! Certaines personnes se retrouvent dans une situation où elles doivent contracter un nouveau prêt pour rembourser le précédent. Il s'agit d'un cycle très dangereux.

NB : Les institutions financières sont tenues de vous donner des informations claires sur les conséquences de la souscription d'un prêt. En application des dispositions de l'article 3 de la loi n° 2016-412 du 15 juin 2016 relative à la consommation, la formation du contrat de crédit doit être précédée d'une offre préalable de crédit écrite en caractères très apparents, lisible à première vue et remise aux consommateurs.

Notion de score de crédit (« credit scoring »)

C'est la notation (chiffres) qui permet d'évaluer le risque de défaillance d'un bénéficiaire de crédit, sur la base d'éléments tels que l'âge, la profession, les revenus, le niveau d'endettement, etc... Cette évaluation permet de simplifier l'instruction des dossiers de crédit.

Un score de crédit positif peut augmenter la probabilité d'accéder à un crédit et en réduire le coût. Dans la zone UEMOA, le Bureau d'Information sur le Crédit (BIC) a été mis en place à cet effet.

Le BIC est une institution qui :

- collecte auprès des organismes financiers, des sources publiques et des grands facturiers (sociétés d'électricité, d'eau, de téléphonie...), des données disponibles sur les antécédents de crédit ou de paiement d'un emprunteur ;*
- traite les informations collectées à l'aide de techniques, notamment statistiques, appropriées ;*
- commercialise les produits dérivés de ces informations traitées, notamment des rapports de solvabilité et des scoring, auprès d'établissements de crédit, entre autres.*

8.4.2. LES FOURNISSEURS DE CREDIT

Prendre un crédit par l'intermédiaire de fournisseurs de crédit formels présente **plusieurs avantages**, car cela permet de se constituer un historique de crédit, c'est plus fiable et plus sûr, c'est réglementé, ils ont des taux d'intérêt plus bas et toutes leurs conditions sont définies.

Les fournisseurs de crédit informels peuvent sembler être des options plus accessibles, puisque l'argent est généralement disponible facilement et immédiatement. Cependant, il faut rester prudent, car le recours à ce type de fournisseur peut entraîner des conséquences. Il est facile de **s'endetter lourdement**, le risque de **fraude et d'escroquerie** est élevé, l'on a moins de contrôle sur ses dépenses et le taux d'intérêt peut être très élevé.

Rappel : pour en savoir plus sur les fournisseurs de crédit formels et informels, consultez le module 7 : Crédit et endettement - Introduction.

✓ FRAUDE ET ESCROQUERIE

Lorsqu'un crédit vous est proposé, soyez vigilant et examinez toutes les caractéristiques de la proposition qui vous est faite !

La fraude s'analyse juridiquement comme une tromperie ou une soustraction à la législation dans le but d'obtenir un avantage ou un consentement qui n'aurait pas été obtenu si les règles de loi avaient été respectées.

Quant à **l'escroquerie**, c'est un type de fraude, qui consiste à faire usage de bons mots ou de propositions alléchantes, qui ne laissent pas indifférent, afin de soutirer des biens ou de l'argent à des personnes (ex. : utilisateurs d'internet) naïves (au sens où elles ne se doutent de rien).

Le mode opératoire des escrocs reproduit souvent le scénario suivant : une offre alléchante, une mise en confiance et une première demande de transferts de fonds et/ou l'envoi de documents personnels (ex.: carte d'identité, fiche de paie,...).

L'objectif est toujours le même : vous extorquer des fonds ou documents personnels !

Généralement, l'escroc prétextera la nécessité de couvrir de prétendus frais (ex.: frais de dossier, frais d'ouverture, frais de transfert, taxes imaginaires,...) pour vous demander d'effectuer rapidement des paiements en sa faveur.

Une fois l'argent reçu, le fraudeur ne donne plus de nouvelles ou réclame encore de l'argent sous un nouveau prétexte (ex.: déblocage du prêt, frais divers...).

L'internet offre la possibilité d'atteindre un grand nombre de victimes potentielles, à court terme et à très faible coût.

Les escrocs ont mis en place des **systèmes pyramidaux** qui imitent des « tontines ». Contrairement aux « tontines » traditionnelles dans lesquelles les participants ne reçoivent que l'argent qu'ils ont investi, sans profit, ces programmes promettent un profit.

De plus, ces programmes promettent des récompenses pour le recrutement de plus de personnes dans la « tontine ».

✓ LES USURIERS

Selon les dispositions de l'article 1^{er} de la loi n° 2014-810 du 16 décembre 2014 portant définition et répression de l'usure, « *Constitue un prêt usuraire tout prêt ou toute convention dissimulant un prêt d'argent consenti, en toute matière, à un taux effectif global d'intérêt excédant à la date de sa stipulation, le taux de l'usure* ».

En cas d'urgence, les usuriers peuvent octroyer des prêts en peu de temps. En échange, la victime consentante, remet sa carte bancaire, son code confidentiel et signe une reconnaissance de dettes. Les taux pratiqués sont parfois autour de 50%, souvent beaucoup plus. Mais en cas de retard de remboursement, la dette augmente de manière exponentielle.

NB : le taux d'usure

Le taux de l'usure est le taux qui excède le taux maximum légal que les institutions financières dispensant le crédit, sont autorisées à pratiquer lorsqu'elles vous accordent un prêt.

A titre d'exemple, selon la BCEAO, le taux d'usure pour les opérations de crédit des SFD dans la zone UMOA est un taux effectif global excédant 27% l'an.

8.4.3. CREDITS ET BIEN ETRE FINANCIER

Emprunter de l'argent peut être une expérience positive car cela peut vous aider à lancer ou à développer une entreprise, à répondre à une urgence dans la famille ou à améliorer vos conditions de vie. Lorsque des prêts sont contractés pour ces raisons, il s'agit généralement de bons prêts.

Mais, contracter un prêt comporte toujours le risque de ne pas pouvoir le rembourser. Ainsi, lorsque les prêts finissent par ne pas être remboursés et que vous vous endettez davantage, il s'agit de mauvais prêts.

Être conscient de votre niveau d'endettement est crucial pour votre bien-être financier actuel et futur, car un bon prêt peut vous aider à atteindre vos objectifs et à faire face aux urgences, mais un mauvais prêt vous posera de lourds problèmes financiers pour votre avenir.

8.4.4. BON ET MAUVAIS ENDETTEMENTS

Pour savoir si vous contractez un bon ou mauvais prêt, tenez compte de ce qui suit :

- le montant du paiement du prêt, y compris les intérêts ;
- comment vous serez en mesure de rembourser le prêt, par exemple, les sources de revenus ou les économies dont vous disposez pour rembourser le prêt ;
- quand vous recevrez effectivement l'argent du prêt. Le recevrez-vous avant d'en avoir besoin ou après ?
- qui vous prête l'argent ? S'agit-il d'une institution réglementée et sûre ?
- quels sont les risques ?
- Si vous utilisez l'argent du prêt pour acheter des outils ou de l'équipement pour démarrer votre nouvelle entreprise, ceux-ci survivront-ils au prêt et continueront-ils à vous aider à gagner de l'argent ? Votre petite entreprise vous rapportera-t-elle suffisamment pour continuer à rembourser le prêt chaque mois ?

✓ L'ENDETTEMENT : « LE BON »

Les bonnes dettes vous permettent d'augmenter votre chance de faire fructifier vos fonds ou de gagner plus d'argent. Ex. : acheter un terrain, démarrer une entreprise, faire des études ou acquérir une voiture, si celle-ci est nécessaire pour votre travail.

La bonne dette, c'est au final, utiliser l'argent des autres pour se faire une santé financière.

Quelques caractéristiques d'un bon endettement :

- *Le prêteur est une institution reconnue et réglementée ou il offre certitude et fiabilité*
- *Les conditions du prêt sont claires*
- *Vous connaissez le taux d'intérêt*
- *Vous connaissez le montant total que vous allez rembourser*
- *Vous êtes en mesure de rembourser le prêt à temps*
- *Le prêt vous aidera à atteindre un but ou un objectif*
- *Si le prêt est utilisé comme investissement pour une entreprise, celle-ci pourrait vous rapporter des revenus suffisants pour rembourser le prêt*
- *En cas d'urgence, vous avez un plan de remboursement clair*

✓ L'ENDETTEMENT : « LE MAUVAIS »

Les mauvaises dettes sont celles que vous contractez pour acheter des choses pour lesquelles vous n'avez pas économisé et dont les valeurs sont éphémères. Il s'agit par exemple des biens de consommation, vacances et autres articles que vous désirez, sans en avoir besoin. La durée de la dette peut dépasser la vie de l'article acheté !

Quelques signaux d'un mauvais endettement :

- *Vous ne savez pas combien d'argent vous devez*
- *Vous ne connaissez pas le taux d'intérêt ou il est trop élevé*
- *Le montant que vous rembourserez est extrêmement élevé par rapport au montant que vous avez emprunté*
- *Le prêteur n'est pas une institution réglementée ou une source fiable*
- *Vous ne savez pas comment vous allez rembourser*
- *Vous empruntez de l'argent pour une entreprise, mais celle-ci ne peut pas générer suffisamment de revenus pour rembourser le prêt*
- *Vous n'avez pas un plan clair*

✓ L'ENDETTEMENT : « LE DANGEREUX »

Les dettes dangereuses coûtent très cher sur le plan financier ou émotionnel. Il peut s'agir d'un prêt sur salaire ou de l'entreposage d'un article que vous chérissez chez un prêteur sur gages. Il peut s'agir de meubles en location avec option d'achat dont le coût dépassera de beaucoup la valeur. Ou encore, un prêt obtenu auprès de la famille ou d'amis qui pourrait nuire à votre relation avec eux. Il s'agit aussi et surtout des dettes contractées hors du circuit formel

auprès d'usuriers dont la seule vocation est d'octroyer des prêts remboursables souvent du simple au double du montant prêté.

Un exemple d'endettement « dangereux » !

Un prêt de 500 000 FCFA vous est accordé par un usurier. Vous devez rembourser 1 000 000 FCFA au terme d'une durée d'un mois. Soit un taux d'intérêt mensuel de 100% ou, proportionnellement, de 1 200% l'an ! Comme « garantie », vous devez remettre à l'usurier votre carte bancaire et votre chéquier.

8.4.5. SURENDETTEMENT : COMMENT AGIR ?

Aux termes de l'article 233 de la loi n° 2016-412 du 15 juin 2016 relative à la consommation, « le surendettement est le fait, pour le consommateur de bonne foi, d'être dans l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes ».

Il s'agit d'une situation risquée qui peut avoir un impact sur votre bien-être financier. C'est pourquoi il est important de bien planifier pour éviter de tomber dans le surendettement. Voici quelques **étapes pour sortir d'un mauvais endettement** :

✓ ÉTAPE 1 - CESSER D'UTILISER LE CREDIT

Si vous vous sentez incapable de gérer vos dettes, la première étape est de les empêcher de prendre de l'ampleur.

✓ ÉTAPE 2 - RECUEILLIR LES INFORMATIONS SUR MA DETTE

Réunissez l'information sur vos dettes et votre compte. Pour chaque dette, inscrivez :

- le montant total de la dette,
- le paiement mensuel minimum,
- le taux d'intérêt,
- la période de remboursement.

✓ ÉTAPE 3 - REVOIR MON BUDGET

Examinez de près votre budget (vous en avez un, n'est-ce pas ?). Pouvez-vous augmenter vos revenus ou diminuer vos dépenses ? Tentez de retravailler votre budget pour libérer de l'argent et ainsi rembourser vos dettes.

✓ ÉTAPE 4 - NEGOCIER ET CONSOLIDER

Discutez directement avec vos créanciers pour voir si vous pouvez obtenir un taux d'intérêt plus bas sur votre dette et combiner tous vos soldes pour les rembourser avec un prêt à un taux d'intérêt plus bas.

✓ ÉTAPE 5 - FAIRE UN PLAN DE REMBOURSEMENT

Reconsidérez votre budget et, en réduisant vos taux d'intérêt, vous êtes prêt à faire un plan de remboursement de vos dettes. **L'approche du « remboursement en force »** est une façon d'organiser vos dettes par taux d'intérêt.

L'approche du « remboursement en force »

Affectez votre paiement maximum aux remboursements sur la dette ayant le taux d'intérêt le plus élevé. Faites les paiements minimums sur le reste. Lorsque le premier solde est remboursé, appliquez le même montant à la prochaine dette ayant le taux d'intérêt le plus élevé.

Continuez ainsi jusqu'à ce que toutes les dettes soient remboursées. Lentement, mais sûrement, vous vous sortirez de vos dettes. Si vous avez une série de petites dettes avec des taux d'intérêt similaires, remboursez-les l'une après les autres et débarrassez-vous-en.

✓ ÉTAPE 6 - RESPECTEZ MON PLAN

Une fois que vous aurez décidé de vous sortir de l'endettement, le plus important est de respecter le plan que vous vous êtes établi. Pour ce faire, gardez un calendrier de toutes les échéances de vos paiements.

Vous pouvez également organiser des paiements automatiques par l'intermédiaire de votre banque. Vous n'aurez donc pas à vous soucier autant d'effectuer vos paiements à temps. Cependant, vous devrez tout de même vous assurer que vous avez suffisamment d'argent pour couvrir les paiements.

8.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : Le fils de Yakouba est tombé malade, il a commencé à manquer des jours de travail afin de s'occuper de son fils et son salaire a été suspendu. Il a donc commencé à emprunter. De petites sommes au début, 20 000 FCFA, 30 000 FCFA ... Mais il n'avait pas les moyens pour rembourser. Aujourd'hui la moitié de son salaire est directement ponctionné par son employeur pour rembourser ses dettes. Yakouba envisage maintenant d'emprunter de l'argent à un usurier, et d'utiliser cet argent pour rembourser ses dettes précédentes.

Est-ce un bon ou un mauvais prêt ?

- A. Bon
- B. Mauvais

Q2 : Minata souhaite contracter un prêt pour construire une maison pour sa famille. Elle se rend dans sa banque locale et demande des informations. Elle comprend les termes et conditions et connaît le montant total qu'elle devra rembourser, y compris les intérêts. Elle remboursera le prêt sur 10 ans. Elle a établi un budget et fait des calculs avec toute sa famille. Elle a considéré que les revenus de son mari, qui a un emploi stable, de sa sœur, qui vend de la nourriture au marché local et a créé une petite entreprise, et son propre salaire suffiront à payer les frais mensuels et à couvrir les besoins de la famille.

Est-ce un bon ou un mauvais prêt ?

- A. Bon
- B. Mauvais

Q3 : Akissi veut créer une petite entreprise afin de gagner un revenu supplémentaire pour l'éducation de ses enfants. Elle ne sait pas comment demander un prêt aux banques, elle entend dire qu'un voisin prête de l'argent de manière plus rapide et plus facile. Elle contracte un prêt de 500 000 FCFA mais signe une reconnaissance de dette d'un million.

Est-ce un bon ou un mauvais prêt ?

- A. Bon
- B. Mauvais

Q4 : N'cho a emprunté de l'argent pour acheter un four d'occasion pour sa petite boulangerie. Cela lui permettra d'augmenter la production de pain et d'avoir un revenu supplémentaire pour sa famille. Cependant, les revenus qu'il tire de sa boulangerie ne suffisent pas à payer les mensualités du prêt et, à la fin de l'année, le four ne fonctionne même plus.

Est-ce un bon ou un mauvais prêt ?

- A. Bon
- B. Mauvais

Q5 : Le père de Mariam vient de décéder et elle a utilisé toutes ses économies pour faire face aux obsèques. Elle est maintenant inquiète, car ses économies devaient être utilisées pour lancer sa propre entreprise d'élevage de poulets. Elle avait déjà un plan et un budget pour cette nouvelle petite entreprise. Elle consulte une institution de microfinance et obtient un prêt pour lancer son idée d'entreprise.

Est-ce un bon ou un mauvais prêt ?

- A. Bon
- B. Mauvais

RÉPONSES

Réponse (Q1) : B

EXPLICATION : Mauvais, car c'est un endettement sans fin. Yakouba entre dans un cycle d'endettement qui sera difficile à arrêter. S'il emprunte de l'argent à un usurier, il s'endettera encore plus. Il n'a pas les moyens de rembourser. Qu'est-ce que Yakouba peut faire de mieux ? D'abord, penser à prendre une assurance maladie pour être prêt au cas où un membre de la famille tomberait malade. Ensuite, ne pas prendre un prêt qui excède sa capacité de remboursement.

Réponse (Q2) : A

EXPLICATION : Bon, car Minata est bien informée des implications de la souscription d'un prêt. Elle sait combien d'argent elle devra rembourser et connaît les échéances. Elle a établi un budget et est certaine que sa famille pourra rembourser le prêt chaque mois. Cependant, il est important qu'elle reste vigilante et qu'elle respecte le budget, afin de s'assurer qu'il n'y aura pas de problème avec le prêt les années suivantes.

Réponse (Q3) : B

EXPLICATION : Mauvais, car Akissi devra rembourser le double du montant qu'elle a emprunté ! En plus de cela, elle ne sait pas si son entreprise lui donnera assez d'argent pour rembourser. Qu'est-ce qu'Akissi aurait pu faire de mieux ? Elle aurait pu commencer à épargner lentement chaque mois, afin d'économiser suffisamment pour ouvrir sa petite entreprise. Elle pourrait également élaborer un plan et, si elle estime que son entreprise lui rapportera suffisamment d'argent pour lui permettre de rembourser un prêt, elle pourrait solliciter un prêt auprès d'une banque, dont les conditions lui semblent plus avantageuses.

Réponse (Q4) : B

EXPLICATION : Mauvais, car N'cho ne pourra pas rembourser le prêt à temps, risquant ainsi d'avoir des problèmes et de devoir payer des pénalités pour retard de paiement. De plus, le four est abîmé et il ne peut pas servir. C'était un mauvais investissement. Qu'est-ce que N'cho aurait pu faire de mieux ? Économiser régulièrement pour acheter le four avec son propre argent. Acheter un four de bonne qualité qui durerait plus longtemps. S'il a besoin d'acheter le four rapidement, il pourrait contracter un prêt, tout en élaborant un plan qui lui laisse suffisamment de temps pour rembourser le prêt en fonction de ses possibilités.

Réponse (Q5) : A

EXPLICATION : Bon, car Mariam a l'habitude d'épargner ! Elle sait comment économiser de l'argent et a un plan et un objectif précis. Des événements inattendus surviennent parfois dans la vie, mais Mariam était préparée, et au lieu de recourir à un usurier pour obtenir de l'argent rapidement, elle avait son propre argent pour organiser les obsèques de son père. Aujourd'hui, elle suit à nouveau son plan d'affaires et demande un prêt à une institution de microfinance. Elle sait qu'elle sera en mesure d'honorer les échéances mensuelles.

9- LES PAIEMENTS ET LES TRANSFERTS

9.1. INTRODUCTION

Les fournisseurs de services financiers offrent aujourd'hui une large gamme de services de paiements et de transferts. Les moyens de paiement sont l'ensemble des instruments mis à disposition des agents économiques pour régler leurs dépenses. Ils couvrent, d'une part, les moyens de paiement fiduciaires (pièces de monnaie et billets) et, d'autre part, les moyens de paiement dits scripturaux, qui supposent des écritures sur des comptes (cartes bancaires, chèques, virements, prélèvements, monnaie électronique...).

Il existe plusieurs moyens pour transférer des fonds. Entre autres, l'on peut citer l'envoi vers un compte bancaire via un virement et le transfert d'argent à partir du téléphone mobile.

Connaître, comprendre et pouvoir utiliser efficacement ces moyens sont de nature à favoriser l'inclusion financière des populations. Ces solutions concourent à simplifier la vie.

Mots clés :

- Paiement
- Transfert
- Code de sécurité
- Digital

9.2. OBJECTIFS DU MODULE

À la fin de ce module, le consommateur des services financiers sera en mesure de :

- comprendre les concepts de paiement et de transfert ;
- identifier les différents outils de paiement dans leur contexte et savoir les utiliser.

9.3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

Les personnes vulnérables seront aussi capables de comparer les moyens de paiement et de transfert et de comprendre les risques induits par les modes digitaux.

9.4. APPRENTISSAGES CLÉS

Les apprentissages clés du module se déclinent en quatre (4) points, à savoir :

- les notions de paiement et de transfert
- les moyens de paiement fiduciaires
- les moyens de paiement scripturaux
- le mobile money

9.4.1. LES NOTIONS DE PAIEMENT ET DE TRANSFERT

✓ C'EST QUOI UN PAIEMENT ?

C'est l'offre volontaire d'argent (ou son équivalent, de biens de valeur) par une partie à une autre, en échange de biens ou de services fournis, ou pour remplir une obligation légale.

✓ QUI EFFECTUE UN PAIEMENT ?

Le paiement est effectué par le débiteur, c'est-à-dire celui qui doit de l'argent à autrui, le créancier, ou à quelqu'un ayant pouvoir de celui-ci, ou qui soit autorisé par la justice ou par la loi à recevoir de l'argent pour le compte du créancier.

✓ C'EST QUOI UN TRANSFERT DE FONDS ?

Le transfert de fonds consiste à débiter un compte (bancaire, postal...) d'une certaine somme d'argent pour créditer de la même somme un autre compte.

✓ QUELS SONT LES MOYENS DE TRANSFERT DE FONDS ?

En pratique, en Côte d'Ivoire il existe deux (2) moyens courants pour transférer des fonds : i) l'envoi vers un compte bancaire via un virement et ii) le transfert d'argent à partir du téléphone mobile.

9.4.2. LES MOYENS DE PAIEMENT FIDUCIAIRES

Le paiement en espèces (ou paiement « en liquide ») est le fait de régler des achats en utilisant des pièces ou des billets. Il est différent du paiement par chèque, par carte bancaire ou par mobile, qui sont des paiements scripturaux.

En Côte d'Ivoire, comme dans les autres pays de l'UEMOA, il existe, à ce jour, huit (8) pièces et cinq (5) billets qui sont utilisés couramment pour effectuer les paiements en espèces.

C'est le moyen de paiement collectivement le plus coûteux, à cause, notamment, du coût économique élevé de la fabrication, de l'utilisation, de la sécurisation et de la falsification.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">■ Gratuité d'utilisation pour les populations■ Obtention gratuite en général■ Largement accepté■ Libère immédiatement de la dette	<ul style="list-style-type: none">■ Fraude (contrefaçon, falsification...)■ Conservation risquée■ Recours (limité) en cas de perte■ Coût économique élevé

9.4.3. LES MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX

✓ LE CHEQUE

Le chèque est un écrit par lequel une personne (l'émetteur ou « le tireur ») donne l'ordre à sa banque (« le tiré ») de payer une somme d'argent au profit d'un tiers (« le bénéficiaire »). Pour être valable, il doit contenir des mentions obligatoires !

Il existe deux (2) types de chèques :



- **le chèque non barré**, payable au guichet en espèces et qui peut être transmis à un tiers (endossable),
- **le chèque barré**, qui doit être déposé au préalable sur un compte.

Bien que de moins en moins utilisé, le chèque bancaire fait de la résistance. Son utilisation relève toutefois quelques questions : durée de validité, opposition, rejet...

NB *Quelles règles faut-il respecter pour qu'un chèque soit accepté par la banque ?*

Que ce soit pour payer votre loyer, vos courses chez un commerçant ou pour faire un cadeau à un membre de votre famille, voici ce que vous devez inscrire au stylo : i) le nom du bénéficiaire, ii) le montant du paiement écrit en chiffres, puis en toutes lettres, iii) le lieu et la date d'émission du chèque, ainsi que iv) votre signature.

La possession d'un chéquier suppose la détention d'un compte bancaire.

NB : Conseils utiles concernant l'usage du chèque

- *Avant de signer, veillez à bien vérifier le montant, la date et l'ordre. Cela afin d'éviter tout détournement ou refus de la banque.*
- *Les fautes d'orthographe dans l'ordre ou dans le montant et une rature peuvent entraîner un rejet de la part du centre d'encaissement.*
- *Pensez à vous relire et à refaire un chèque si nécessaire.*
- *En cas de refus, l'établissement bancaire renverra le chèque à l'émetteur.*
- *À chaque paiement, s'assurer que son compte est, et reste, provisionné.*

✓ LE VIREMENT : UN MODE DE PAIEMENT MODERNE

Le « virement » est une technique bancaire grâce à laquelle, par le débit de son compte, le titulaire donne l'ordre à l'établissement bancaire, où sont domiciliés les fonds qui lui appartiennent ou dont il peut disposer (par exemple en qualité de mandataire), de créditer le compte d'une tierce personne.

Il existe différents types de virements :

- **le virement immédiat** : il est exécuté immédiatement et les fonds sont transférés sur le compte du bénéficiaire en quelques jours selon les dates de valeur.
- **le virement différé** : l'exécution est différée dans le temps à la date choisie par l'émetteur.
- **le virement instantané** : il est exécuté sur 365 jours par an et 24H/24. Les fonds sont réceptionnés instantanément (ex.: mobile money).

- **le virement permanent** : il s'agit d'un virement automatique et répétitif qui s'exécute pour un même montant, à une même date et au profit du même bénéficiaire.

✓ LES PAIEMENTS PAR CARTE

La carte bancaire permet de régler les achats chez un commerçant qui dispose d'un terminal de paiement. Elle peut aussi permettre d'effectuer des achats à distance (par internet, téléphone et correspondance⁷). Elle permet également de retirer de l'argent dans les distributeurs automatiques et de consulter le solde du compte.

Il existe trois types de cartes bancaires :

- **la carte de débit** : elle est reliée à un compte courant. Votre compte bancaire est débité instantanément à chaque paiement par carte ;
- **la carte prépayée** : elle peut être approvisionnée avec des fonds pour faire des achats partout où une carte de débit est acceptée. Les cartes prépayées ne sont pas liées à votre compte bancaire comme des cartes de débit. Une carte prépayée a un solde nul jusqu'à ce que de l'argent y soit ajouté ;
- **la carte de crédit** : c'est une carte de paiement avec laquelle vos paiements ou vos retraits d'argent ne sont pas débités directement de votre compte. L'émetteur de la carte de crédit, le plus souvent votre banque, vous fait crédit. En général, les paiements ou retraits d'argent sont regroupés en un montant global qui est débité de votre compte une fois par mois.

NB : Quel est mon code de sécurité ?

Chaque carte bancaire dispose d'un code secret qu'il faut composer pour valider un paiement chez un commerçant ou effectuer un retrait sur un distributeur de billets.

En plus, la carte dispose d'un code de vérification ou CVC⁸. C'est un code supplémentaire qui figure au verso de votre carte de crédit ou de débit. Ce code est utilisé pour les paiements sur internet.

Pour la plupart des cartes (Visa, MasterCard...), ce sont les trois derniers chiffres du numéro imprimé sur la bande de signature au dos de la carte

La carte bancaire présente indéniablement de nombreux avantages mais également des inconvénients.

⁷ En cas d'achat par correspondance, il vous sera demandé de renvoyer un bon de commande accompagné de votre signature, de la date d'échéance de votre carte bancaire et du numéro à 16 chiffres de celle-ci.

⁸ Card Value Code.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ● Évite de devoir circuler avec des espèces sur soi ● Rapidité d'utilisation lors des paiements et des retraits d'espèces ● Large acceptation par les commerçants ● Facilite les paiements en ligne ● Réduit le besoin de changer la monnaie lors des déplacements hors zone CFA ● Favorise l'inclusion financière ● L'interopérabilité ● Recours possible en cas de litige 	<ul style="list-style-type: none"> ● Plafonds de paiement et de retrait ● Coût de la carte ● Frais possibles sur les retraits d'espèces ● Acceptation souvent limitée chez les commerçants en UEMOA (montant minimum exigé) ● Difficulté pour tenir à jour les paiements effectués ● Exposition à l'arnaque et à la fraude

✓ LES AUTRES MOYENS DE PAIEMENT ELECTRONIQUES

Le paiement électronique est un moyen permettant d'effectuer des transactions commerciales sur internet et via USSD⁹. Il implique l'utilisation d'un téléphone ou d'un ordinateur et de liens de télécommunication.

Il existe plusieurs moyens de paiement électronique. Citons entre autres :

- **le porte-monnaie électronique** : « *c'est une valeur monétaire qui est stockée sous une forme électronique, y compris magnétique...* »¹⁰. C'est en quelque sorte un équivalent numérique de l'argent liquide ;
- **la carte téléphonique** : c'est un moyen de paiement sous forme de carte à puce utilisé pour passer un appel téléphonique dans une cabine téléphonique ;
- **le paiement par téléphone mobile** : un paiement mobile est une application qui enregistre les données sur vos cartes de débit et de crédit pour que vous puissiez régler vos achats par voie numérique à l'aide d'un appareil mobile.

✓ COMMENT SE FAIT LE PAIEMENT EN LIGNE ?

Il existe diverses façons de **payer** via internet : virements bancaires électroniques, cartes de crédit, paiements mobiles, services de type PayPal... Les paiements peuvent se **faire** sur un navigateur web ou directement sur un smartphone à l'aide d'une carte de débit ou de crédit, prépayée, physique ou virtuelle.

⁹ *Unstructured Supplementary Service Data*. C'est un protocole qui permet de déclencher un service par envoi d'un message. A défaut du réseau internet et lorsque certaines prestations sont difficiles d'accès, l'USSD donne la possibilité d'offrir des services digitaux de masse.

¹⁰ Les clés de la banque, France

✓ QUELLES SONT LES PREUVES DE PAIEMENT ?

Une **preuve de paiement** peut être un reçu (scanné, photographié ou en pdf) ou une capture d'écran de votre banque en ligne sur laquelle on peut voir clairement vos informations (nom, numéro de compte et nom de votre banque), ainsi que les messages (SMS) de confirmation des transactions.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">● Rapidité des transactions : réduction des délais de paiement et accélération de l'encaissement● Facilité et confort d'utilisation : payer en quelques clics● Automatisation : gagner en productivité● Gain de temps. Pas de crainte pour les longues files● Augmentation des ventes par le paiement en ligne (ex. PME et PMI)● Recours possible	<ul style="list-style-type: none">● Les clients ne peuvent pas payer avec un téléphone qui n'a plus de batteries (les incidents)● La sécurité du paiement en ligne : les tentatives des hackers pour récupérer les coordonnées● Indisponibilité du service notamment dans le monde rural● Attention au Wi-Fi « gratuit » : Avant de vous connecter au service Wi-Fi gratuit, lisez les conditions d'utilisation pour savoir ce qu'il advient des informations liées à la navigation sur votre appareil et des informations liées à vos achats,

9.4.4. LE MOBILE MONEY

✓ TRANSFERT D'ARGENT : LE MOBILE MONEY POUR LES NON BANCARISES

Quelques termes liés à la monnaie électronique :

- **la monnaie électronique** : créance sur l'établissement émetteur et qui est stocké sous une forme électronique, y compris magnétique ;
- **l'émetteur** : c'est l'organisme qui permet de disposer de la monnaie électronique. On l'appelle aussi établissement de monnaie électronique (EME). En Côte d'Ivoire, ce sont, principalement, des filiales de sociétés de téléphonie mobiles ;
- **le porteur** : la personne qui, sur la base d'un contrat conclu avec l'émetteur, détient de la monnaie électronique ;
- **l'accepteur** : le fournisseur de bien et de services acceptant la monnaie électronique à titre de paiement ;
- **l'émission de monnaie électronique** : émission d'unités de valeurs (UV) électroniques en contrepartie de fonds reçus. (cf. Instruction BCEAO n° 008/2015).

✓ C'EST QUOI LE MOBILE MONEY ?

Le **mobile money** ou **argent mobile** permet d'accéder à des services financiers par l'intermédiaire d'un téléphone portable (**mobile**). Le mobile money permet aux individus même non bancarisés de recevoir, conserver et dépenser de l'argent en utilisant leur téléphone portable.

✓ **MOBILE MONEY, COMMENT ÇA FONCTIONNE ?**

La technologie du mobile money permet d'envoyer ou de recevoir de l'argent depuis son téléphone portable. Le téléphone joue ainsi le rôle de compte bancaire.

Avec le mobile money, votre numéro de téléphone correspond à votre numéro de compte aussi appelé « portefeuille mobile ».

✓ **QUI FOURNIT LE SERVICE MOBILE MONEY ?**

Le mobile money est proposé par des entreprises qui sont, en général, des filiales d'opérateurs de téléphonie.

Les émetteurs d'argent électronique peuvent être des banques ou des institutions non bancaires ayant obtenu une licence spécifique auprès de la Banque Centrale.

✓ **QUE PEUT-ON FAIRE GRACE AU MOBILE MONEY ?**

Les détenteurs d'un portefeuille Mobile Money peuvent l'utiliser de plusieurs manières :

- épargner chez une banque partenaire à l'opérateur mobile money ;
- payer un marchand... ;
- payer ses primes d'assurance ;
- régler leurs factures d'eau, d'électricité, de chaînes télé, pont à péage... ;
- acheter du « crédit » pour connexion internet ;
- recharger du crédit d'appel ;
- payer la scolarité de leurs enfants...

Ils peuvent également :

- payer des salaires ;
- recevoir et garder de l'argent ;
- retirer de l'argent chez n'importe quel point agréé ;
- accéder à un micro crédit ;
- envoyer de l'argent à leurs proches en Côte d'Ivoire ou à l'étranger...

NB : Il est très important de bien garder secret son code et de rester vigilant face aux arnaqueurs

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ● Le téléphone portable devient un compte bancaire ambulant, ce qui offre l'avantage d'effectuer ses opérations n'importe où et n'importe quand. ● Tout le monde, notamment les femmes, les jeunes comme en milieu rural peuvent avoir un compte mobile money et utiliser les services disponibles. ● Le risque d'insécurité est réduit, l'on n'a plus besoin de transporter trop de liquidité sur soi ● Le nombre pléthorique de points agréés pour les dépôts et retraits est aussi un avantage. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Les risques de fraudes et d'arnaques (vol de vos informations personnelles) ● Les incidents (les erreurs sur les numéros des bénéficiaires, indisponibilité du service ...)

9.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : Il existe deux (2) instruments de paiement.

- A. Vrai
- B. Faux

Q2 : L'utilisation du paiement en espèces ne présente aucun risque.

- A. Vrai
- B. Faux

Q3 : La carte bancaire présente de nombreux avantages.

- A. Vrai
- B. Faux

Q4 : Le Mobile Money a révolutionné le transfert d'argent. Elle permet à tout le monde, y compris les femmes et les jeunes sans compte bancaire, d'accéder à des services financiers.

- A. Vrai
- B. Faux

RÉPONSES

Réponse (Q1) : B

EXPLICATION : Il existe plusieurs instruments de paiement, dont :

- les paiements en espèces,
- le chèque,
- le virement,
- le paiement par carte,
- les paiements électroniques.

Réponse (Q2) : B

EXPLICATION : Comme tout moyen de paiement, le paiement en espèces présente aussi des risques, tels que :

- le risque de fraude (contrefaçon et falsification des billets),
- la conservation risquée,
- le recours (limité) en cas de perte ou de fraude,
- le coût économique élevé de la fabrication, l'utilisation et la sécurisation).

Réponse (Q3) : A

EXPLICATION : La carte bancaire présente effectivement de nombreux avantages. Elle :

- évite de devoir circuler avec des espèces sur soi ;
- facilite les paiements en ligne ;
- réduit l'obligation de changer de la monnaie lors des déplacements hors de la zone CFA ;
- contribue à l'inclusion financière et « assurancielle » des populations.

Réponse (Q4) : A

EXPLICATION : Aujourd’hui, grâce au Mobile Money, tout le monde, y compris les femmes et les jeunes, les populations urbaines et les rurales, qui ne disposent pas de compte bancaire, peut accéder à plusieurs services financiers via le téléphone portable.

10- LA FRAUDE, LA SECURITE DES MOYENS DE PAIEMENT ET DES TRANSACTIONS

10.1. INTRODUCTION

La digitalisation des services financiers emporte des risques de fraudes, manipulations et autres arnaques. Une fraude ou arnaque, en termes plus familier, est une escroquerie, un vol ou une tromperie. L'objectif est le plus souvent d'extorquer des fonds, des sommes d'argent.

Lorsque l'on utilise de l'argent liquide, le paiement mobile, le chèque et la carte bancaire, il faut rester particulièrement vigilant, car l'on peut être victime de différents types de fraudes.

A l'ère du digital, de nouvelles techniques de fraude apparaissent. Pour y faire face, il convient de connaître les risques et les principales règles, afin d'acquérir les réflexes de sécurité.

Mot clés :

- Fraude
- Contrefaçon
- Sécurité
- Arnaque

10.2. OBJECTIFS DU MODULE

- Savoir comment utiliser les moyens de paiement en toute sécurité
- Identifier les risques des différentes méthodes de paiement et comment les atténuer

10.3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

Au terme de ce module, les personnes vulnérables, y compris les populations rurales et les personnes peu ou pas alphabétisées, seront aussi capables de :

- mesurer les dangers de l'exposition à la fraude et à l'arnaque ;
- comprendre les principaux risques de fraude liés aux modes digitaux ;
- adopter les bons réflexes en matière de fraude et de sécurité.

10.4. APPRENTISSAGES CLÉS

Les apprentissages clés du module se déclinent en six (6) points, à savoir :

- qu'est-ce que la fraude en ligne ?
- détecter et éviter les fraudes et arnaques en ligne ;
- la contrefaçon : les faux billets ;
- la fraude au compte mobile, à la carte bancaire et au chèque ;
- les services financiers numériques : risques et cybersécurité
- en matière de responsabilité...

10.4.1. QU'EST-CE QUE LA FRAUDE EN LIGNE ?

Il existe de nombreux types de fraude, en lien notamment avec les services bancaires et le paiement en ligne. Toutefois, ...

...l'objectif principal de la fraude est d'usurper ou de voler les identifiants des cartes pour dérober de l'argent sur le compte du propriétaire.

10.4.2. DÉTECTER ET ÉVITER LES FRAUDES ET ARNAQUES EN LIGNE

✓ LES PRINCIPAUX TYPES D'ESCROQUERIES VIA INTERNET

- le « phishing » ou hameçonnage,
- les attaques par emails et SMS,
- les virus,
- le « ransomware » ou « rançongiciel »,
- les détournements de sites de commerce ou de réseaux sociaux,
- les spam.

1) Le phishing (hameçonnage)



Cette technique consiste à faire croire à la victime qu'une personne de confiance a besoin de récupérer ses données personnelles (nom, coordonnées bancaires, mots de passe...) pour une bonne raison (ex. : la mise-à-jour des données personnelles ou la confirmation du mot de passe).

Elle utilise des e-mails ou des SMS et encourage les individus à révéler des informations personnelles. En livrant ses informations, l'internaute les divulgue ainsi aux escrocs.

Même si la plupart des serveurs mail détectent les tentatives de phishing et envoient ces mails dans les spam, une partie parvient jusqu'à la boîte de réception.

Attention !!!

Les messages de phishing semblent identiques à ceux envoyés par une banque, un commerçant ou un fournisseur de services de télécommunication réels.

Le principe consiste à se faire passer pour la banque ou autre type d'entreprise, afin de vous demander, directement ou indirectement, vos données. L'utilisation du logo et du slogan officiel donne de la crédibilité au message.

Mais l'on peut les découvrir en faisant attention, car il y a souvent des fautes dans le document et certaines tournures de phrases restent douteuses et parfois difficiles à comprendre.

Aussi et surtout, l'on peut les éviter en respectant la règle de base « ne donnez jamais votre code secret sauf si vous avez vous-même initié un paiement ».

NB : principaux indices signalant une tentative de fraude

- *Expéditeur inconnu*
- *Message générique*
- *Message indiquant une urgence*
- *Pas de signature*
- *Demande d'envoi de fonds*
- *Menaces ou promesses irréalistes*
- *Domaine mail erroné*
- *Liens URL suspects*
- *Fautes d'orthographe*
- *Demande d'informations personnelles*

Prévenir le « phishing »

- *Ne pas transmettre ses données personnelles ou bancaires par téléphone ou mail*
- *Vérifier l'adresse du site ou les coordonnées de la personne si contact inhabituel*
- *Attention aux demandes de paiement pour régularisation*
- *Attention aux pièces jointes*
- *Choisir des mots de passe complexes*
- *Activer la double authentification si possible*

Guérir le « phishing »

- *Appeler l'interlocuteur via les coordonnées officielles*
- *Faire opposition en cas de paiement effectué*
- *Changer immédiatement les mots de passe*

2) Le « SMiShing » ou l'équivalent du « phishing » via SMS

De plus en plus courant, il emprunte tous les principes du hameçonnage par mail. Il s'agit de piéger le destinataire pour qu'il divulgue des informations sensibles (nom, mot de passe d'un compte bancaire en ligne, données relatives à une carte bancaire...).



Sans se douter du caractère frauduleux du message, l'utilisateur clique sur le lien, ou télécharge une fausse application, ce qui a pour conséquence soit de le diriger vers un site d'arnaque ou d'infecter l'appareil utilisé.

Le « smishing » peut être plus dangereux que l'hameçonnage par mail, car le SMS affiche moins de signaux d'alerte qui aideraient à reconnaître une arnaque. A l'inverse, lorsque vous recevez un e-mail, vous pouvez voir l'adresse de l'expéditeur, examiner la conception et la mise en page et analyser la crédibilité du message.

NB : pour signaler les fraudes et arnaques

Un lien utile : https://www.gouv.ci/_actualite-article.php?recordID=12960

3) Les attaques par virus

Les principales menaces sont liées à l'installation, à votre insu, de programmes malveillants sur votre ordinateur : Vers, Cheval de Troie, Spyware, Keylogger...

Le virus est un programme informatique malveillant conçu pour modifier à l'insu de l'utilisateur, le fonctionnement de l'ordinateur (ou de la tablette). La contamination provient généralement de mails, de supports amovibles ou de liaisons vers l'extérieur, telles :

- la lecture d'une clé USB, d'un disque dur USB, voire d'un CD/DVD Rom infecté,
- l'échange de fichiers via le réseau (Internet, P2P...),
- l'ouverture d'un email accompagné d'une pièce jointe.

Prévenir l'attaque par virus

- *Installer un anti-virus gratuit ou payant*
- *Activer l'option de téléchargement et d'installation automatique des mises à jour*
- *Mettre à jour les versions via les sites officiels*
- *Se méfier lors d'installation de logiciels mal connus (jeux, musique, films)*
- *Eteindre l'appareil si inutilisé*
- *Faire régulièrement un scan*

Guérir l'attaque par virus

- *Se déconnecter d'Internet*
- *Arrêter l'appareil*
- *Isoler les appareils infectés*
- *Déposer plainte : gendarmerie, police, ministère de l'intérieur*

4) Le « ransomware » (rançongiciel)



C'est une prise d'otage informatique !

Un code malveillant, souvent adressé via internet, bloque l'accès à votre ordinateur ou à vos fichiers. **Pour libérer cet accès, le paiement d'une rançon est exigé.**

Particuliers, entreprises, institutions, tous peuvent faire l'objet de ce type d'attaque et sont donc concernés.

Prévenir le « ransomware »

- *Installer un pare-feu et un anti-virus gratuits ou payants (sites officiels)*
- *Procéder à la mise à jour du système d'exploitation*
- *Sauvegarder ses données sur une clé, DVD, disque dur*
- *Attention aux connexions sur des espaces partagés et/ou non privés*

Guérir le « ransomware »

- *Ne pas payer la rançon*
- *Se déconnecter d'internet*
- *Isoler les appareils infectés*
- *Déposer plainte : gendarmerie nationale, police nationale*

NB : le chantage à la webcam !

L'interlocuteur prétend avoir pris le contrôle de l'ordinateur et menace de publier des photos compromettantes à vos contacts personnels et professionnels si vous ne lui versez pas une rançon

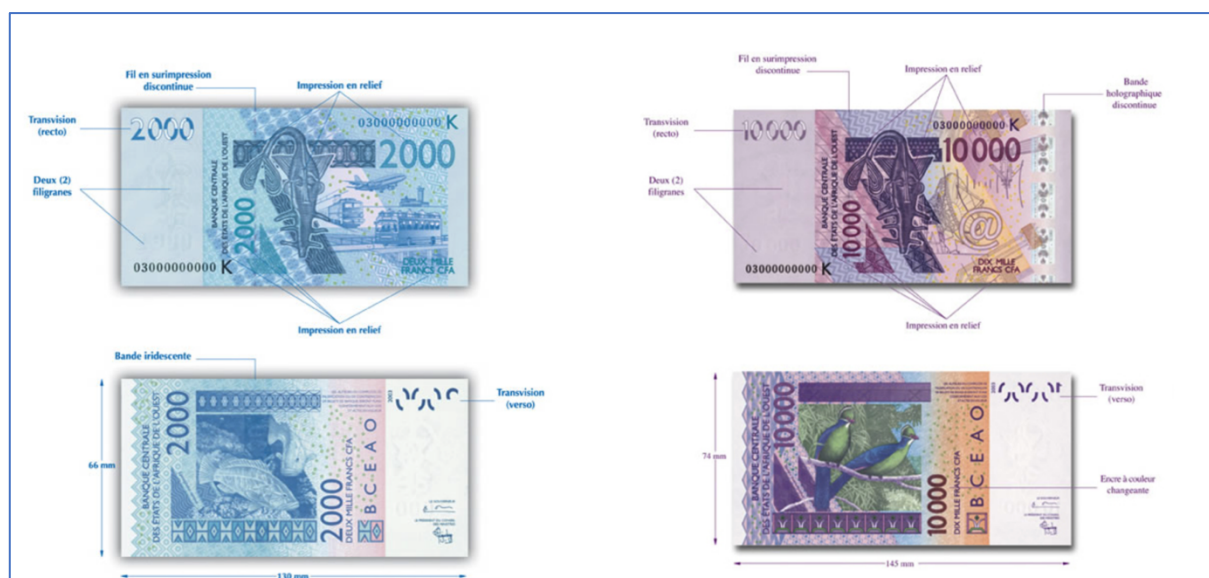
10.4.3. LA CONTREFAÇON : LES FAUX BILLETS

C'est de l'argent produit illégalement en copiant les billets de banque authentiques qui ont été émis par la Banque Centrale.

Les billets officiels sont fabriqués sur du papier de haute qualité et contiennent des éléments de sécurité qui prouvent qu'ils ne sont pas contrefaits. Ces éléments de sécurité comprennent un filigrane et une encre spéciale. Les billets et les pièces peuvent tous être falsifiés.

✓ COMMENT AUTHENTIFIER UN BILLET ?

Des signes de sécurité incorporés dans les billets permettent, en les observant, en les inclinant ou en les touchant, de les authentifier.



A titre d'illustration, selon la BCEAO¹¹, les éléments de sécurité, pour la coupure de 10 000 FCFA sont les suivants :

- **une bande holographique discontinue qui présente, selon l'inclinaison du billet, le logo de la Banque Centrale, le poisson-scie stylisé ou la valeur faciale en chiffres ;**
- **une encre à couleur changeante sur la valeur faciale du verso qui varie, selon l'inclinaison du billet, du rose au vert et vice versa ;**
- **deux filigranes représentant, l'un le logo de la Banque Centrale et l'autre la valeur faciale en chiffres ;**
- **une transvision permettant aux deux parties incomplètes de la valeur faciale, situées en haut à gauche au recto et en haut à droite au verso, de s'emboîter parfaitement en observant le billet par transparence ;**
- **un fil de sécurité en surimpression discontinue de la valeur faciale en chiffres et du sigle « UMOA¹² » ;**

¹¹ Banque Centrale des Etat de l'Afrique de l'Ouest, www.bceao.int/fr/content/billet-de-10000-fcfa

¹² Union Monétaire Ouest Africaine

- **des mini lettres au recto, reprenant la valeur faciale en chiffres ;**
- **une impression en relief de certains motifs, au recto, dont le logo et la valeur faciale en chiffres en haut et à droite du billet.**

NB : les éléments de sécurité concernant les coupures de billets de 500, 1 000, 2 000 et 5 000 FCFA

- *le logo de la Banque Centrale, le poisson-scie, et la valeur faciale en chiffres apparaissent en filigranes ;*
- *la valeur faciale en chiffres est imprimée au recto, en haut à gauche, et au verso, en haut à droite, avec des motifs qui se complètent parfaitement lorsqu'ils sont vus par transparence ;*
- *un fil de sécurité, en surimpression discontinue, avec des mini-lettres, présentant en alternance, le sigle UMOA et la valeur faciale en chiffres, traverse les billets dans le sens de la hauteur ;*
- *des mini-lettres au recto des coupures reprennent la valeur faciale en chiffres ;*
- *Au verso, une bande à reflet verticale (bande iridescente) bicolore de couleur jaune/gris, porte l'inscription de la valeur faciale en chiffres ;*
- *Au recto, le logo de la Banque Centrale, les frises entourant ce logo, les valeurs faciales en chiffres et en lettres, imprimés en relief, sont perceptibles au toucher.*
- *Le billet de 5.000 FCFA, comporte en plus, un motif diffractif et holographique discontinu.*

Source : BCEAO

10.4.4. LA FRAUDE AU COMPTE MOBILE, À LA CARTE BANCAIRE ET AU CHÈQUE

Les criminels volent vos accès à votre compte mobile, vos cartes bancaires ou même votre carnet de chèques.

Ils peuvent aussi chercher à obtenir les détails de votre compte mobile, votre carte ou votre compte bancaire sur internet, ce qui leur permet de prélever de l'argent sur votre compte ou de prendre un prêt à votre nom.

Vous vous en apercevrez généralement en voyant des transactions inhabituelles sur vos relevés, ou en constatant soudainement que vous avez dépassé votre limite de découvert ou de crédit et que votre carte est refusée lorsque vous essayez d'effectuer un achat.

✓ COMMENT SECURISER VOTRE CODE SECRET (MOBILE OU CARTE)

- **Mémo**risez toujours votre code secret et détruisez toute notification papier dès que vous la recevez, par exemple si la banque vous écrit pour vous indiquer votre nouveau code secret.
- **Ne communi**quez jamais votre code secret à d'autres personnes - vous êtes la seule personne qui doit le connaître.

- **Ne croyez pas les personnes qui téléphonent en prétendant être la banque ou la police et qui vous demandent votre code secret. La vraie banque ou la vraie police ne vous demanderait jamais cette information par téléphone.**
- **Lorsque vous composez votre code secret, utilisez votre main libre et votre corps pour cacher le numéro à toute personne qui pourrait vous observer ou à des caméras cachées.**

✓ **COMMENT EVITER LA FRAUDE A LA CARTE BANCAIRE**

- **Protégez vos cartes et vos données financières ! Prenez soin de vos cartes et de leurs détails à tout moment**
- **Ne confiez votre carte et votre code secret à personne**
- **Essayez de ne pas perdre votre carte de vue lorsque vous effectuez une transaction. Vérifiez soigneusement les reçus par rapport aux relevés. Conservez vos reçus et vos documents financiers en lieu sûr et détruisez-les si vous n'en avez plus besoin, de préférence à l'aide d'une déchiqueteuse - vous ne voulez pas qu'un criminel puisse découvrir vos coordonnées bancaires, en fouillant dans votre poubelle par exemple**
- **Quand votre carte a expiré, ne la mettez pas simplement à la poubelle. Prenez une paire de ciseaux puissants et découpez la bande magnétique et la puce. Ainsi, personne ne pourra la sortir de la poubelle plus tard et l'utiliser**

Attention : la fraude au guichet automatique et contrefaçon des cartes

Le fraudeur utilise un dispositif pour capturer les informations de votre carte pendant que vous retirez de l'argent à un distributeur automatique.

Le fraudeur utilise ensuite ces informations pour retirer de l'argent de votre compte dans un magasin, en ligne ou à un distributeur via des transactions où la carte n'est pas utilisée physiquement chez le détaillant ou le commerçant.

NB : quelques précautions à prendre lors du paiement chez un commerçant ou d'un retrait au guichet :

- *faites passer votre sécurité personnelle en premier. Si quelqu'un vous met mal à l'aise, annulez la transaction ;*
- *si vous remarquez quelque chose d'inhabituel chez l'agent, le commerçant ou sur un distributeur de billets, ne l'utilisez pas. Signalez-le immédiatement à la banque ou votre opérateur ;*
- *n'acceptez pas l'aide d'inconnus apparemment bien intentionnés et ne vous laissez jamais distraire ;*
- *une fois la transaction terminée, rangez votre argent et votre mobile/votre carte ;*
- *si le distributeur ne vous livre pas d'argent ou ne vous rend pas votre carte, signalez immédiatement à votre banque.*

10.4.5. LES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES : RISQUES ET CYBERSÉCURITÉ

L'un des avantages les plus évidents des services financiers numériques est la sécurité qu'ils apportent par rapport aux pièces et aux billets. Mais cela ne signifie pas pour autant qu'ils sont infaillibles.

Les services de paiement numériques comportent leurs propres menaces et risques qui sont susceptibles d'évoluer aussi rapidement que les mesures de sécurité conçues pour les contrer.

Lorsque vous utilisez les services financiers numériques, soyez conscient des menaces et des meilleures pratiques actuelles pour assurer votre sécurité et celle de vos finances.

Les prestataires de services et les utilisateurs sont concernés directement pour améliorer leurs mesures de sécurité et de savoir comment détecter et prévenir les incidents de sécurité, notamment le **vol d'identité et les accès non autorisés**.

✓ LE VOL D'IDENTITE

Il s'agit d'une utilisation illégale des informations personnelles de quelqu'un pour voler de l'argent / du crédit. Les individus peuvent être trompés pour partager des informations confidentielles comme leur code secret.

Un fraudeur peut créer une fausse application qui, si elle est téléchargée par l'utilisateur, demande des informations et en abuse.

✓ L'ACCES NON AUTORISE

Cet accès est obtenu en contournant les identifiants d'authentification. Une fois le mot de passe connu, le délinquant peut effectuer des transactions financières.

Conseils : modifier vos mots de passe, alerter votre banque, choisissez des mots de passe complexes (chiffres, majuscules et caractères spéciaux).

✓ COMMENT LES EVITER ?

- ***Bien choisir son mot de passe.***
- ***Changer régulièrement de mot de passe.***
- ***Toujours payer sur un site de paiement sécurisé.***
- ***Ne jamais répondre à des courriels non sollicités et être prudent lorsque l'on clique sur des liens figurant dans des courriels.***
- ***Se méfier des promesses de récompenses et des demandes de paiement d'avance.***
- ***Ne pas donner d'informations personnelles qui ne sont pas nécessaires.***
- ***Si apparition d'un message alarmant, déconnecter l'ordinateur.***
- ***Contactez immédiatement votre prestataire de services si vous trouvez une transaction inhabituelle sur vos relevés.***

- **Ne croyez pas si une personne qui vous téléphone ou vous envoie un courriel en se faisant passer pour un représentant d'un fournisseur de services financiers ou un agent de police et en vous demandant vos coordonnées personnelles.**
- **Avant d'utiliser votre ordinateur pour des transactions numériques, assurez-vous que votre antivirus est à jour.**
- **La fixation de limites de transaction sur les comptes peut également contribuer à vous protéger contre toute falsification financière.**
- **Évitez d'utiliser le Wi-Fi public et gratuit pour effectuer des transactions financières.**
- **Créez des mots de passe uniques pour chaque fournisseur de services que vous utilisez.**
- **Ne cliquez pas sur des textes étranges, car cela peut être une méthode pour pirater vos informations.**
- **Ne laissez pas votre ordinateur non verrouillé ou votre appareil mobile sans surveillance.**

✓ **ET AU MOMENT DE PAYER SUR INTERNET...ON SECURISE SA TRANSACTION !**

- **La page du paiement doit être sécurisée**
 - Vérifier l'adresse URL, qui doit commencer par « **httpS** » et pas « **http** », cliquer sur le cadenas qui doit afficher « **certificat valide** ».
 - Vérifier la présence du cadenas fermé sur votre page.
- **Les données bancaires à mentionner**
 - Seuls les chiffres figurant au recto, la date de validité et le cryptogramme figurant au verso sont nécessaires pour effectuer le paiement.
 - Ne jamais donner le code confidentiel de votre carte bancaire.
 - Ne pas fournir la copie recto-verso de votre carte bancaire.
 - Refuser de laisser ces coordonnées en mémoire sur le site.

✓ **CREER « UN MOT DE PASSE FORT »**

- **Créez un mot de passe qui comprend des lettres, des chiffres et des symboles, et dont vous pouvez vous souvenir facilement.**
- **N'incluez pas d'informations personnelles que les gens pourraient facilement deviner, comme votre nom, votre date de naissance ou votre adresse.**
- **Vous pouvez rendre votre mot de passe mémorisable pour vous-même, mais n'utilisez pas d'informations que d'autres personnes pourraient facilement connaître.**
- **Ne partagez pas votre mot de passe avec vos amis, même si vous leur faites confiance. Ils pourraient involontairement mettre en danger votre vie privée et la sécurité de vos informations.**

- **Changez votre mot de passe tous les six mois.**

NB : Prévenir en activant la double authentification...si possible !

L'authentification forte est la combinaison de deux éléments d'authentification indépendants l'un de l'autre parmi les trois catégories suivantes :

- **Possession : Smartphone, carte SIM...**
- **Connaissance : mot de passe, date de naissance d'un tiers, nom du chien...**
- **Inhérence (biométrie) : reconnaissance faciale, vocale, empreintes digitales**

10.4.6. EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ...

- **Ce support vous permet d'avoir les connaissances de base sur les principaux risques et sur les précautions à prendre à votre niveau. Attention, les techniques de fraudes évoluent en permanence.**
- **Attention, en matière de fraude votre responsabilité est potentiellement engagée en cas d'erreur de votre part (ex : virement frauduleux). Vous pouvez être amené à prouver votre bonne foi. La vigilance est donc le meilleur des remèdes.**
- **Vous devez savoir qu'en présence de transactions frauduleuses et d'erreurs de transaction la responsabilité du client peut être limitée (existence de plafond fixé) et celle du fournisseur de services financiers renforcée (annulation de la transaction ou de l'erreur, remboursement, voire réparation du préjudice causé).**
- **Vous devez savoir également, qu'il incombe à tout prestataire de service financier de divulguer les conditions de responsabilité (des parties) en matière de transactions frauduleuses ou erreurs de transaction**

10.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : Reliez chaque type de fraude financière à la définition correspondante.

Contrefaçon des cartes, Logiciels malveillants, Contrefaçon, Vol d'identité, Hameçonnage

1. C'est de l'argent produit illégalement en copiant les billets de banque authentiques qui ont été émis par la BCEAO.

Réponse: _____

2. Un fraudeur utilise un dispositif pour capturer les informations de votre carte pendant que vous retirez de l'argent à un distributeur automatique.

Réponse: _____

3. Il s'agit d'une utilisation illégale des informations personnelles de quelqu'un pour voler de l'argent / du crédit.

Réponse: _____

4. Ils peuvent endommager l'appareil mobile et causer des dommages au propriétaire sans que celui-ci en soit conscient.

Réponse: _____.

5. Cette technique utilise des e-mails ou des SMS et encourage les individus à révéler des informations personnelles.

Réponse: _____

Q2 : Identifiez si les situations suivantes sont SÛRES ou RISQUÉES

1. Votre mot de passe est : Aboujanvier1986. **SÛRE ou RISQUÉE**
2. Quelqu'un vous appelle au nom de votre fournisseur de services, vous informant qu'il y a une urgence et que vous devez lui donner votre code PIN pour qu'il puisse le réparer. **SÛRE ou RISQUÉE**
3. Vous utilisez un mot de passe différent pour votre courrier électronique, votre application bancaire et vos réseaux sociaux. **SÛRE ou RISQUÉE**
4. Vous recevez un e-mail de votre tante, vous demandant de cliquer sur un lien pour lui envoyer de l'argent. **SÛRE ou RISQUÉE**
5. Vous envoyez vos informations bancaires via une application de messagerie afin qu'un ami puisse vous aider à effectuer une transaction. **SÛRE ou RISQUÉE**
6. Vous consultez chaque semaine votre relevé bancaire ou votre portefeuille mobile pour voir les transactions que vous avez effectuées. **SÛRE ou RISQUÉE**

7. Vous devez envoyer un paiement à votre fille. Vous êtes assis sur une place publique et vous décidez d'utiliser la connexion Wi-Fi car elle est pratique. **SÛRE ou RISQUÉE**

RÉPONSES

Réponse (Q1) :

1. C'est de l'argent produit illégalement en copiant les billets de banque authentiques qui ont été émis par la BCEAO.

Réponse: **Contrefaçon**

2. Un fraudeur utilise un dispositif pour capturer les informations de votre carte pendant que vous retirez de l'argent à un distributeur automatique

Réponse: **Contrefaçon des cartes**

3. Il s'agit d'une utilisation illégale des informations personnelles de quelqu'un pour voler de l'argent / du crédit

Réponse: **Vol d'identité**

4. Ils peuvent endommager l'appareil mobile et causer des dommages au propriétaire sans que celui-ci en soit conscient

Réponse: **Logiciels malveillants.**

5. Cette technique utilise des e-mails ou des SMS et encourage les individus à révéler des informations personnelles

Réponse: **Hameçonnage**

Réponse (Q2) :

1. Votre mot de passe est : Aboujanvier1986. **RISQUÉE**
2. Quelqu'un vous appelle au nom de votre fournisseur de services, vous informant qu'il y a une urgence et que vous devez lui donner votre code PIN pour qu'il puisse le réparer. **RISQUÉE**
3. Vous utilisez un mot de passe différent pour votre courrier électronique, votre application bancaire et vos réseaux sociaux. **SÛRE**
4. Vous recevez un e-mail de votre tante, vous demandant de cliquer sur un lien pour lui envoyer de l'argent. **RISQUÉE**
5. Vous envoyez vos informations bancaires via une application de messagerie afin qu'un ami puisse vous aider à effectuer une transaction. **RISQUÉE**
6. Vous consultez chaque semaine votre relevé bancaire ou votre portefeuille mobile pour voir les transactions que vous avez effectuées. **SÛRE**
7. Vous devez envoyer un paiement à votre fille. Vous êtes assis sur une place publique et vous décidez d'utiliser la connexion Wi-Fi car elle est pratique. **RISQUÉE**

11- LES ASSURANCES

11.1. INTRODUCTION

L'assurance est une opération par laquelle une personne (l'assureur) s'engage à réaliser une prestation, dans le cadre d'un contrat d'assurance, au profit d'un autre individu (l'assuré) lors de la survenance d'un risque et moyennant le paiement d'une cotisation ou d'une prime.

La vocation traditionnelle de l'assurance est de permettre le remplacement de biens détruits ou subtilisés. De plus, aujourd'hui l'assurance de la responsabilité dans le domaine de la vie domestique, de l'activité professionnelle, de la circulation automobile et des loisirs s'est considérablement développée.

Mots clés :

- Assurance
- Assurance vie
- Assurance non vie
- Micro-Assurance
- Assurance sociale
- Assurance épargne
- Gestion des risques
- Autonomisation des femmes

11.2. OBJECTIFS DU MODULE

À la fin de ce module, le consommateur des services financiers sera en mesure de :

- connaître les situations où l'assurance permet de gérer les risques de façon appropriée ;
- savoir dans quelles situations l'assurance constitue une obligation ;
- savoir quels produits d'assurance sont conçus pour quelles situations ;
- comprendre l'assurance-vie et l'assurance non-vie et savoir les distinguer ;
- utiliser les produits d'assurance appropriés.

11.3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

Les personnes vulnérables seront aussi capables de :

- faire le lien entre assurance et événements imprévus (décès, maladie, intempéries...) ;
- comprendre le volet assurance sociale ;
- comprendre le fonctionnement de la micro assurance ;
- donner de l'importance à l'autonomisation des femmes, en matière d'assurance-épargne.

11.4. APPRENTISSAGES CLÉS

Les apprentissages clés du présent module tiennent en huit (8) points, à savoir :

- quelques termes clés pour comprendre l'assurance,
- l'importance de l'assurance,
- comment fonctionnent les assurances ?
- quelles assurances pour quelles situations ?
- les acteurs de l'assurance,
- quelques conseils utiles,
- les perspectives : la digitalisation des prestations,
- les recours.

11.4.1. QUELQUES TERMES CLÉS POUR COMPRENDRE L'ASSURANCE

Police d'assurance	C'est un contrat entre vous et la compagnie d'assurance. Elle indique notamment le montant que vous devez payer périodiquement, le type de risques qu'elle couvre, le montant maximum qu'elle couvrira en cas de sinistre et la durée de l'assurance.
Prime	Lorsque vous « achetez » une police d'assurance, vous payez une prime sur une base périodique (ex. : mois, trimestre), qui représente le coût de la police d'assurance.
Réclamation ou déclaration de sinistre	Lorsque vous rencontrez un événement qui est couvert par votre police d'assurance, vous pouvez présenter une réclamation à la compagnie d'assurance. Il s'agit d'une demande officielle de paiement sur la base de la police d'assurance.
Assurance vie	L'assurance vie est un contrat par lequel l'assureur s'engage, en contrepartie du paiement de primes, à verser une rente ou un capital à l'assuré ou à ses bénéficiaires. Elle peut être utilisée comme un produit d'épargne à moyen ou long terme.
Assurance non vie	Une assurance non-vie regroupe toutes les assurances hormis les contrats d'assurance-vie. Autrement dit, elle concerne l'ensemble des conventions prudentielles qui ne sont pas liées ou conditionnées directement à la vie de l'assuré. L'assurance non-vie regroupe l'ensemble des contrats de type IARD (Incendie, Accidents et Risques Divers). On peut évoquer par exemple l'assurance automobile, l'assurance habitation, la prévoyance, mutuelle santé, l'assurance de responsabilité...

11.4.2. L'IMPORTANCE DE L'ASSURANCE

L'assurance est importante, entre autres, pour les raisons suivantes :

- **assurer le bien-être des membres de la famille** : une assurance vie peut offrir un soutien financier important à la famille en cas de décès du chef de famille et même d'un membre de la famille si celui-ci est couvert ;
- **permettre de faire face à des situations difficiles** (ex. : accidents, maladies, incendie, inondation...);
- **protéger votre épargne** : Si vous êtes assuré, vous n'aurez pas besoin d'utiliser votre épargne pour faire face à des situations imprévues. Vous pouvez conserver votre sécurité financière et atteindre vos objectifs d'épargne ;
- **améliorer l'inclusion financière des femmes** : l'assurance peut contribuer à réduire l'écart entre hommes et femmes dans l'accès aux services financiers et favoriser, ainsi, leur inclusion financière.

Pour savoir si un produit d'assurance vous convient, vous devez vous poser, entre autres, les questions suivantes :

<p>L'assurance est-elle obligatoire dans mon cas ?</p>	<p>Attention ! Si vous avez une voiture, l'assurance de responsabilité civile est obligatoire. Elle couvre aussi bien le véhicule que ses occupants, c'est-à-dire les dommages matériels ou physiques causés à un tiers, qu'ils soient à l'extérieur du véhicule ou à l'intérieur. Le propriétaire du véhicule, qui a souscrit au contrat, ne peut être considéré comme tiers lorsqu'il est au volant de la voiture au moment de l'accident (pensez à prendre une assurance supplémentaire).</p> <p>L'assurance sociale est également obligatoire. Ainsi, si vous êtes salarié, employeur ou travailleur indépendant, vous devez connaître les exigences en matière d'assurance sociale pour votre cas.</p>
<p>Quels sont les risques qui me concernent ?</p>	<p>Considérez les biens que vous possédez (maison, voiture, entreprise...), le bien-être de votre famille (membres de la famille ayant un handicap, personnes âgées, enfants) et les risques potentiels auxquels vous pourriez être exposé (maladie, accidents, catastrophes naturelles).</p>
<p>Puis-je me permettre de m'assurer contre tous ces risques ?</p>	<p>Tenez compte de votre niveau d'épargne et de vos revenus. Si vous deviez faire face à une situation d'urgence, seriez-vous touché financièrement ? Dans la plupart des cas, le fait d'être assuré est la meilleure option pour éviter une difficulté financière soudaine.</p>

11.4.3. COMMENT FONCTIONNENT LES ASSURANCES ?

L'assurance consiste à mettre en commun les ressources d'un grand nombre de personnes qui présentent des risques similaires, afin de garantir la protection des quelques personnes qui subissent des pertes ou des dommages.

Lorsque vous souscrivez une police d'assurance, vous mettez « un peu de votre propre argent » dans cette réserve de fonds. Ensuite, votre assureur promet de vous indemniser pour le type de sinistre convenu dans la police - tel qu'un accident, un vol, une perte ou une catastrophe - en finançant la réparation ou en remplaçant les articles ou, parfois, en versant une indemnité en espèces.

Il existe différents types d'assurances. En fait, tout ce que vous faites ou possédez peut être protégé en cas de perte ou de dommage.

NB : Coassurance et Réassurance

- **Coassurance** : ce procédé est peu connu du grand public tout simplement car il est interne aux assurances. En fait, quand un assuré vient s'assurer il est possible que votre assureur fasse appel à d'autres assureurs. Bien souvent, les assureurs vont utiliser la coassurance quand le risque est élevé et que le montant des biens à garantir est lui aussi important.

- **Réassurance** : c'est un concept assez amusant car cela consiste pour une compagnie d'assurance à s'assurer. L'assurance semble tellement indispensable que même les compagnies d'assurance ont besoin de s'assurer. En règle générale, il faut dire que les valeurs en matière d'argent dans les sociétés modernes, ont « explosé » et désormais un assureur peut se retrouver à assurer une société pour des montants exorbitants. La réassurance permet donc aux assurances de pouvoir assurer un risque pour des montants extrêmes. L'assureur entre en relation avec un réassureur pour transférer une partie du risque qu'il a contracté avec un client. Dans ce cas, c'est l'assureur qui doit reverser une prime d'assurance au réassureur. Cette prime sera elle aussi calculée en fonction du risque. L'assureur devient alors comme nous un client qui doit s'assurer pour garantir un risque qu'il pense ne pas pouvoir couvrir seul.

11.4.4. QUELLES ASSURANCES POUR QUELLES SITUATIONS ?

✓ ASSURANCE VIE

Elle regroupe les assurances de décès et les produits d'épargne, qui contractent des engagements dont l'exécution dépend de la durée de la vie humaine ou qui font appel à l'épargne en vue de la capitalisation. (Code CIMA¹³, article 300).

Il existe trois principaux types de contrats d'assurance-vie : l'**assurance en cas de vie**, l'**assurance en cas de décès** et le **contrat mixte, alliant risques de vie et de décès**.

- **Assurance en cas de vie** : elle permet de se constituer un capital sur le long terme. A l'issue du terme, vous pouvez retirer votre capital, c'est-à-dire « fermer » votre contrat et retirer l'argent déposé, augmenté des intérêts. Ce type d'assurance est également appelé assurance épargne. Ceci offre une solution d'épargne adaptable, permettant de réaliser différents projets tout au long de la vie (ex. : achat d'un logement, financement des études, préparation de sa retraite...).
- **Assurance en cas de décès** : c'est un contrat qui garantit le versement d'un capital ou d'une rente aux bénéficiaires, en cas de survenue de risques définis au contrat (décès, perte totale et irréversible d'autonomie).
- **Contrat mixte (vie et décès)** : un contrat d'assurance-vie dit mixte regroupe deux assurances, l'une en cas de décès (temporaire décès) et l'autre en cas de vie. Chacune de ces assurances est amenée à jouer, alternativement, en fonction du risque qui se réalise avant, ou après, le terme convenu. Si le décès de l'assuré survient avant le terme prévu par le contrat, l'assureur verse aux bénéficiaires désignés le capital garanti.

✓ ASSURANCE NON-VIE

Elle regroupe les opérations d'assurance qui n'ont pas pour objet la vie de l'assuré. Elle est donc principalement composée des assurances de choses ou de biens, des assurances de responsabilité ou de dettes, et des assurances de personnes.

¹³ Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances.

Selon le Code des Assurances (Code CIMA, article 300), l'assurance non-vie regroupe les assurances autres que celles liées à la vie. Il s'agit notamment de l'assurance liée à la responsabilité, aux dommages et personnes. Entre autres risques, l'on a :

- **l'assurance habitation** : elle couvre le risque dans le cas où une maison ou un bien est endommagé, perdu dans un accident (tel un incendie) ou doit être réparé ;
- **l'assurance automobile** : elle couvre les dommages (matériels, immatériels et corporel) que le conducteur peut causer avec son véhicule aux autres personnes (tiers) ainsi qu'à leur véhicule ou à tout autre bien. Elle ne couvre pas les dommages corporels ou matériels causés au conducteur lui-même ou à ses proches ;
- **l'assurance maladie** : elle couvre les éventuels frais médicaux en cas de maladie, d'opération ou d'hospitalisation.

✓ LA MICRO-ASSURANCE

« La micro assurance » est un mécanisme d'assurance caractérisé principalement par la faiblesse des primes et/ou des capitaux assurés, par la simplicité des couvertures, des formalités de souscription, de gestion des contrats, de déclaration de sinistres et d'indemnisation des victimes. La micro-assurance vise à protéger les personnes à faible revenu contre des risques spécifiques en contrepartie du paiement de primes ou de cotisations... » (Code CIMA, Chapitre 1, article 700).

Dans le monde rural, elle aide notamment les populations à assurer leurs récoltes, leur bétail et leurs autres biens contre les risques liés aux catastrophes naturelles (inondations, sécheresses...), aux incendies, etc. Fournie principalement par les institutions de microfinance, elle a été conçue pour protéger ceux qui peuvent être durement touchés par des événements indésirables soudains qui n'ont pas été envisagés dans les assurances traditionnelles.

✓ L'ASSURANCE AGRICOLE

Elle couvre notamment :

- les risques auxquels sont exposées les personnes physiques ou morales qui exercent exclusivement ou principalement une profession agricole ou connexe à l'agriculture ainsi que leurs biens ;
- les risques auxquels sont exposés les membres du personnel employé par ces personnes physiques ou morales ainsi que leurs biens agricoles ;
- les risques auxquels sont exposés les membres de la famille des personnes physiques mentionnées ci-dessus, ainsi que leurs biens agricoles, lorsqu'ils vivent avec elles sur leur exploitation.

✓ L'ASSURANCE SOCIALE : UNE OBLIGATION !

Depuis le 1^{er} juillet 2019, la couverture maladie universelle (CMU), système **obligatoire** contre les risques de maladie, couvre l'ensemble des populations résidant en Côte d'Ivoire.

L'affiliation à la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS) est **obligatoire** pour tous les travailleurs du secteur privé, en Côte d'Ivoire. L'employeur est tenu de s'affilier à la CNPS et de faire procéder à l'immatriculation de ses salariés.

Le régime ivoirien de protection sociale protège les travailleurs salariés obligatoirement contre les « risques » suivants :

- la maladie : prestations en nature via la Couverture Maladie Universelle, régime de base et régime d'assistance médicale,
- les prestations familiales (dont la maternité),
- les accidents du travail-maladies professionnelles,
- la retraite (pensions retraite, invalidité et survivants).

11.4.5. LES ACTEURS DE L'ASSURANCE

✓ LES ASSUREURS OU COMPAGNIES D'ASSURANCE

Ce sont, d'une part, les sociétés privées (assurance marchande) qui créent des produits d'assurance pour assurer des risques en échange du paiement de primes et, d'autre part, les assureurs « sociaux » (CNPS, CGRAE¹⁴, CNAM...).

✓ LES REGULATEURS ET CONTROLEURS

- **La Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA)** : c'est un exemple unique d'intégration de la régulation et de la supervision de l'industrie des assurances regroupant 14 pays d'Afrique de l'ouest et du centre. Sa mission est de travailler au développement sain et harmonieux de l'industrie des assurances en assurant la protection des assurés et bénéficiaires de contrats et la stabilité financière des économies.
- **La Commission Régionale de Contrôle des Assurances (CRCA)** : c'est l'organe régulateur de la CIMA. Elle est chargée du contrôle des sociétés, elle assure la surveillance générale et concourt à l'organisation des marchés nationaux d'assurances.
- **La Direction des Assurances** : il s'agit d'une administration centrale du Ministère de l'Economie et des Finances placée sous l'autorité directe du Directeur Général du Trésor et de la Comptabilité Publique. Elle assure le respect de l'application de la réglementation (application de la législation unique, étude des contrats d'assurance destinés au public...). Entre autres, elle suit le déroulement des litiges nés sur le marché entre assureurs d'une part et entre assureurs, assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance d'autre part. Elle communique à la CRCA les résultats de ses contrôles.

✓ LES ACTEURS PERIPHERIQUES

- **Les courtiers d'assurances** : ce sont des intermédiaires d'assurances. Leur rôle est de conseiller et de commercialiser des contrats d'assurances. Ils sont régis par le Code des Assurances de la CIMA (Code CIMA article 5).
- **Le fonds de garantie automobile (FGA)** : il intervient au titre de la solidarité nationale dans l'indemnisation des victimes qui ne sont pas prises en charge par les assurances lorsque le responsable du préjudice n'est pas identifié ou assuré.

¹⁴ Caisse Générale de Retraite des Agents de l'Etat.

✓ L'INTERPROFESSION : L'ASACI

L'Association des Sociétés d'Assurances de Côte d'Ivoire (ASA-CI) compte, à fin août 2022, 40 adhérents, dont 20 sociétés opérant dans la branche non-vie et 10 dans la branche vie.

Les principales missions de l'ASACI sont les suivantes :

- représenter les intérêts de la profession auprès de ses interlocuteurs, publics et privés, nationaux et internationaux et dans toutes les circonstances où une action commune serait jugée nécessaire ;
- être un outil de concertation avec les partenaires (consommateurs, médias, autres secteurs d'activité...). A ce titre, elle joue aussi un rôle d'interface entre les entreprises adhérentes ;
- étudier en commun les problèmes techniques, financiers et juridiques pour, entre autres, élaborer des propositions pour la mise au point ou la révision des tarifications, proposer aux entreprises adhérentes des mesures pour faciliter la discussion et la solution de toutes les questions ou constatations qui pourrait surgir, etc... ;
- Informer le public et promouvoir l'assurance et la réassurance en Côte d'Ivoire.

✓ LES ACTEURS COMPLEMENTAIRES : LES BANQUES, LES SFD ET LES EME

- **Les banques** : la bancassurance ou produits d'assurance proposés par les banques, désigne deux réalités : i) des services financiers qui intègrent les activités de banque et d'assurance, telle l'assurance des moyens de paiement, et liés à la détention d'un compte courant et ii) la collaboration entre les banques et le métier d'assurance.

NB : les banques proposent divers contrats d'assurance concernant :

- **les moyens de paiement,**
- **les crédits,**
- **les biens,**
- **les personnes.**

- **Les SFD ou microfinances** : la micro-assurance est l'illustration de l'intégration des SFD à la chaîne de valeur de l'assurance. Elle désigne un ensemble de produits qui se caractérise par des primes et des montants d'assurance peu élevés, reposant sur l'hypothèse que ceux-ci correspondent aux besoins de personnes à faibles revenus.
- **Émetteurs de monnaie électronique (EME)** : l'émergence des pratiques de micro-assurance mobile¹⁵ renforce de plus en plus le rôle des acteurs de l'argent mobile.

11.4.6. QUELQUES CONSEILS UTILES

Être correctement assuré est un facteur important de sécurité et de planification financière. Il est important de comprendre le type d'assurance qui vous convient le mieux, ainsi que les limites et les conditions de l'assurance que vous souscrivez.

¹⁵ On définit généralement la micro-assurance mobile comme « tout type de produit de micro-assurance utilisant le canal mobile, indépendamment de l'existence d'une plateforme d'argent mobile, afin d'améliorer un aspect quelconque de la chaîne de valeur de l'assurance, comme par exemple la conception du produit, la tarification, la vente ou le marketing, la gestion des contrats ou le paiement des indemnités ».

Prenez le temps de bien vous informer, de poser toutes les questions qui vous semblent importantes avant de signer le contrat d'assurance. Lisez bien les contrats, faites-vous aider !

Attention !

- ***L'assurance est temporaire, vous devez vérifier quand l'assurance se termine afin de la renouveler, sinon en cas d'incident vous ne serez pas couvert.***
- ***Il peut être difficile au début de comprendre toutes les conditions de l'assurance et de savoir comment faire une déclaration en cas d'incident. Assurez-vous d'être préparé, de lire et de comprendre tous les aspects de votre contrat.***
- ***Le coût peut varier en fonction de la police et d'autres facteurs. L'assurance peut parfois être coûteuse. Vous devez donc évaluer quelle est la meilleure assurance pour vos besoins.***

11.4.7. LES PERSPECTIVES : LA DIGITALISATION DES PRESTATIONS

En matière d'assurance, **la digitalisation permet aux assurés d'être plus « libres »**. Elle permet de souscrire à un contrat d'assurance sans se déplacer ou téléphoner, d'accéder à tous les documents en ligne depuis un espace client dédié, de faire directement des changements dans le contrat quand la situation de l'assuré évolue.

Le numérique permet de renforcer la lisibilité des offres des **assurances** auprès des utilisateurs. Cette notion se traduit par des fiches-produits claires et détaillées. L'objectif est de fidéliser les assurés en communiquant avec eux tout au long de la durée de vie de son contrat.

11.4.8. LES RECOURS

En cas de litige avec votre société d'assurances, à condition que ledit litige ne résulte pas de la violation de dispositions du Code des Assurances, assorties de sanctions, le consommateur peut recourir au dispositif de médiation financière de l'OQSF-CI.

Outre l'OQSF-CI, le recours aux services du Médiateur des assurances et à ceux de la Direction des Assurances est également possible.

Selon les bonnes pratiques, en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers, le système judiciaire devrait être l'ultime recours pour le règlement des litiges.

11.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : L'assurance est une forme d'épargne

- A- Vrai
- B- Faux

Q2 : On ne peut rien faire pour éviter les pertes financières en cas d'incendie ou d'inondation

- A- Vrai
- B- Faux

Q3 : Si vous avez un faible revenu, vous ne pouvez pas souscrire de produit d'assurance

- A- Vrai
- B- Faux

Q4 : Associez le scénario au type d'assurance le plus pertinent

ASSURANCE VIE, MICRO-ASSURANCE AGRICOLE, ASSURANCE MALADIE, ASSURANCE HABITATION, ASSURANCE SOCIALE CNPS

1. Abdoulaye a contracté un prêt pour construire une maison pour sa famille. Pendant la saison des pluies, le risque d'inondation est élevé, et sa famille craint de perdre la maison qu'elle vient de construire.

Assurance: _____

2. Awa est une mère célibataire. Sa famille dépend d'elle pour vivre. Awa craint que s'il lui arrive quelque chose, sa famille ait de graves difficultés financières.

Assurance: _____

3. Djeneba s'occupe de son père et de sa mère âgés. Elle a peur qu'ils tombent malades et qu'elle n'ait pas assez d'argent pour payer les factures de l'hôpital. En plus, si Djeneba tombe malade, elle ne pourra pas continuer de travailler pour soutenir ses parents.

Assurance: _____

4. Jeannette a commencé un nouvel emploi dans une usine. Son employeur est obligé de la faire bénéficier d'une assurance.

Assurance: _____

5. Oumar et sa famille ont une ferme. Ils vendent des œufs sur le marché local, ainsi que les légumes qu'ils récoltent chaque semaine. À l'approche des mois d'été, les risques d'incendie et de sécheresse sont élevés dans leur région.

Assurance: _____

RÉPONSES

Réponse (Q1) : A

EXPLICATION : Si vous êtes assuré, vous n'aurez pas besoin d'utiliser votre épargne pour faire face à des situations imprévues. De plus, l'assurance-vie peut vous aider à économiser de l'argent et à augmenter votre épargne. Cela peut être un facteur important pour l'autonomisation financière de l'assuré.

Réponse (Q2) : B

EXPLICATION : Il est important de souscrire une assurance pour protéger vos biens, comme une maison, contre les incendies et les inondations. De même, ce type d'assurance est important pour les travailleurs agricoles, car il peut couvrir les pertes causées par les catastrophes naturelles.

Réponse (Q3) : B

EXPLICATION : Tout le monde peut souscrire un produit d'assurance, en fonction de ses besoins personnels. Les différentes assurances ont des coûts divers et vous pouvez trouver celle qui vous convient. En outre, la CMU est fournie par l'État ivoirien à tout le monde. Tous les travailleurs du privé ou indépendants ont droit à la CNPS.

Réponse (Q4) :

- 1. ASSURANCE HABITATION**
- 2. ASSURANCE VIE**
- 3. ASSURANCE MALADIE**
- 4. ASSURANCE SOCIALE CNPS**
- 5. MICRO-ASSURANCE AGRICOLE**

12- LA TRANSPARENCE ET LA TARIFICATION

12.1. INTRODUCTION

L'objectif de transparence est devenu un enjeu important ces dernières années, en raison de la sophistication croissante et du dynamisme des activités financières. En effet, la gamme de produits évolue rapidement et recouvre des transactions de grande technicité.

La transparence protège les clients, puisqu'elle leur donne la possibilité de prendre des décisions financières sur la base d'une information précise et complète.

Le principe de transparence suppose que tout prestataire ou fournisseur de services financiers communique l'information complète sous une forme compréhensible par le client. Cela suppose :

- l'utilisation d'une langue simple, sans risque d'induire en erreur ou de prêter à confusion ;
- la diffusion d'information par des méthodes variées ;
- l'utilisation de supports et de modes (canaux) de communication adaptés au niveau d'éducation financière des clients.

Mots clés :

- Transparence,
- Tarification,
- Exhaustivité,
- Fiabilité,
- Comparabilité
- Pertinence.

12.2. OBJECTIFS DU MODULE

À la fin de ce module, le consommateur des services financiers sera en mesure de :

- connaître les principes élémentaires de la communication des conditions générales de tout produit et canal de distribution ;
- s'assurer que tout frais facturé a fait l'objet d'une divulgation au préalable ;
- savoir identifier les méthodes normalisées de présentation des frais et des conditions générales d'un produit et canal de distribution.

12.3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

Les personnes vulnérables seront aussi capables de :

- identifier les risques induits par les pratiques commerciales et publicitaires trompeuses et/ou abusives ;
- comprendre l'importance des supports adaptés aux capacités de la cible (vidéos, bandes dessinées, graphiques ou autres outils visuels...)
- identifier les risques liés aux interfaces utilisateurs numériques.

12.4. LES APPRENTISSAGES CLÉS

Les apprentissages clés de ce module tiennent en neuf (9) points, à savoir :

- les fondements de la transparence
- les principes de divulgation
- Crédit et transparence
- la réglementation dans l'UEMOA : transparence tarifaire
- Assurance et transparence
- la tarification responsable
- les pratiques commerciales et publicitaires trompeuses et abusives
- les SFN¹⁶ et la transparence
- les outils comparateurs

12.4.1. LES FONDEMENTS DE LA TRANSPARENCE

✓ LA TRANSPARENCE

Le principe de transparence suppose que les prestataires communiquent de façon claire, exhaustive et dans des délais opportuns, dans une langue et un langage que le client est à même de comprendre. Cela vise à aider les clients à prendre des décisions éclairées. Ce principe souligne le besoin d'une information transparente concernant la tarification et les termes et conditions générales des produits (publication, frais, calculs standardisés).

La divulgation de l'information n'est utile que dans la mesure où elle est compréhensible, pertinente vis-à-vis du processus de prise de décision du client, facilement accessible et s'effectue dans un format adéquat compte tenu du mode de diffusion.

La transparence en matière de tarification des services financiers recouvre généralement deux dimensions :



✓ IMPORTANCE DE LA TRANSPARENCE

Les services financiers sont rentrés dans une phase d'expansion et de généralisation marquée par un fort dynamisme de l'offre des fournisseurs et leurs canaux de distribution, ainsi par l'apparition de nouveaux acteurs et modèles d'affaires. Dans un tel contexte, ces services soulèvent des risques, notamment en ce qui concerne la protection des consommateurs.

¹⁶ Services Financiers Numériques

D'après les nouvelles tendances observées sur les marchés financiers, ces risques peuvent entamer la confiance des consommateurs, déstabiliser les marchés financiers et décourager l'adoption et l'utilisation des services financiers, y compris numériques, sapant ainsi les progrès accomplis sur le front de l'inclusion financière. La transparence est donc cruciale pour le développement des services en favorisant la comparabilité et la concurrence des prestataires, en renforçant la confiance des consommateurs et en consolidant l'inclusion financière.

12.4.2. LES PRINCIPES DE DIVULGATION

Dans le cadre de sa communication avec les clients, tout prestataire de services financiers (PSF) est tenu de respecter les principes de divulgation suivants :

Publications claires et concises dans un langage simple et dans la ou les langue(s) principale(s)	Les informations concernant un produit et canal de distribution doivent être formulées en langage simple et présentées dans un format clair et raisonnablement compréhensible dans la ou les langue(s) principale(s) de la région concernée.
Ponctualité	Le client doit avoir accès à une information à jour en toutes circonstances au moment où il en a le plus besoin. Cette exigence s'applique aux informations communiquées par voie publicitaire, durant les phases de négociation, au moment de la conclusion d'un contrat et jusqu'au terme du contrat.
Information appropriée et pertinente	Les informations fournies doivent être véridiques, exactes et pertinentes. Les termes et conditions ne doivent comporter aucune information superflue, ne présentant aucune utilité pour le client lors de sa prise de décision.
Récapitulatif des informations essentielles	Les informations les plus utiles pour le client doivent être reprises dans un « récapitulatif des informations essentielles », à savoir une section brève, compacte, mais bien visible dans tout document émis par le prestataire. Ce récapitulatif doit être porté à la connaissance des clients via plusieurs canaux d'informations, y compris les canaux technologiques.
Concordance et comparabilité	Les divulgations doivent s'effectuer de façon concordante, afin de faciliter la comparaison entre les produits et canaux de distribution équivalents.
Accessibilité	Les divulgations doivent tenir compte des handicaps des clients.
Termes et conditions	Avant de conclure un contrat avec un client concernant un produit et canal de distribution, tout PSF est tenu de divulguer les termes et conditions y relatifs au client et de lui accorder un délai raisonnable pour prendre connaissance de l'ensemble de ces informations avant de conclure le contrat.

Supports adaptés aux capacités de la population cible,	Vidéos, bandes dessinées, graphiques ou autres outils visuels pour aider le client à comprendre les services et les produits. Les PSF doivent mettre en œuvre des pratiques et des canaux de distribution inclusifs, afin de s'assurer que leur public cible, y compris les personnes, rurales ou illettrées, a une compréhension claire et complète des services et des produits.
Adéquation	Les PSF doivent veiller à concevoir des produits, services et canaux de distribution adaptés aux besoins du client et éviter les caractéristiques susceptibles de nuire à ce dernier ou de tirer parti de son manque d'expérience. Les PSF doivent également rassembler suffisamment de données de la part des clients, afin de proposer les produits et services les plus susceptibles de correspondre aux besoins et capacités du segment cible
Simplicité	Elle se fonde sur le constat que des produits simples, y compris une tarification simple, sont plus faciles à comprendre et comparables, ce qui peut par conséquent les rendre plus accessibles et flexibles. La simplicité vise à réduire autant que possible l'association de produits et des services (conditionner la vente d'un produit ou service donné à la vente d'un autre).

12.4.3. CRÉDIT ET TRANSPARENCE

Concernant un produit et canal de distribution de crédit, le prestataire est tenu de divulguer au client les termes et conditions suivants :

- l'ensemble des frais susceptibles de s'appliquer, accompagnés des taux d'intérêt exprimés dans une métrique standardisée ;
- le coût global consolidé du produit et canal de distribution et, en présence d'un paiement en plusieurs échéances de la part du client, un calendrier de remboursement couvrant toute la durée de vie du produit et canal de distribution ;
- les caractéristiques principales du produit et canal de distribution, y compris les avantages, les droits et les obligations du client ;
- tout risque significatif associé au produit et canal de distribution ;
- une politique clairement formulée concernant le remboursement par anticipation du crédit, si cela est autorisé ;
- une explication des exigences en matière de garantie et des procédures de saisie ;
- une présentation des obligations du membre du groupe de caution ou du garant, le cas échéant ;
- une présentation de chacune des procédures de réclamation et les coordonnées du mécanisme de traitement des plaintes du PSF, ainsi que de l'Autorité de contrôle ;
- une présentation des droits d'annulation ou de rétractation ;
- la responsabilité du PSF vis-à-vis du produit et canal de distribution qu'il fournit.

12.4.4. QUELQUES ÉLÉMENTS DE LA RÉGLEMENTATION DANS L'UEMOA : TRANSPARENCE TARIFAIRE

Dans l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), un certain nombre de dispositions d'essence réglementaire ont été édictées sous l'impulsion de la BCEAO¹⁷ et auxquelles les banques et les SFD sont assujettis en matière de transparence tarifaire :

- la divulgation des informations tarifaires et du taux effectif global (TEG), permettant d'apprécier le coût réel du crédit ;
- le devoir d'affichage des conditions de banques sous un format clair et visible ;
- la publication des tarifs des services bancaires sur leur site internet ;
- la publication claire et concise dans un langage simple et dans la ou les langue(s) principale(s) ;
- préalablement à toute modification des conditions générales d'un produit et canal de distribution, elle doit être divulguée au client ;
- à tout moment, durant la vie d'un produit et canal de distribution, à la demande du client, les informations y relatives doivent lui être divulguées ;
- aucun frais n'ayant fait l'objet d'une divulgation au préalable au client ne peut lui être facturé

12.4.5. ASSURANCE ET TRANSPARENCE

Concernant un produit et canal de distribution d'assurance, le prestataire doit divulguer au client les conditions générales suivantes :

- les coordonnées du prestataire de service financier
- le montant des primes et les dates d'échéance
- les événements couverts
- les individus couverts, y compris leurs noms et coordonnées, ainsi que le plafond et le terme de la couverture
- les modalités de soumission d'une demande d'indemnisation
- les documents requis pour démontrer un préjudice
- toute exclusion majeure
- les conditions de résiliation et de paiement par anticipation
- les délais de réflexion, les droits de résiliation, et tout autre droit pertinent garanti par les politiques
- une attestation d'assurance remise au client directement après la conclusion du contrat

¹⁷ Source : Décret-cadre relatif au calcul du taux effectif global qui précise la méthode de calcul du TEG n°397/12/2010 de la BCEAO et la nomenclature harmonisée des conditions tarifaires applicables conformément à l'instruction n°004-05-2015 du 08 mai 2015

12.4.6. LA TARIFICATION RESPONSABLE

Tarification responsable suppose pour les PSF de fixer des tarifs pour les services financiers qui contribuent à la santé financière à long terme de leurs clients tout en garantissant leur propre stabilité financière et viabilité.

Lorsque des pratiques de tarification nuisent aux clients, notamment aux clients à faibles revenus ou les moins résilients, cela peut être le signe d'un traitement contraire à l'éthique de ces derniers, de pratiques de divulgation insuffisantes, imparfaites ou trompeuses, et d'un manque de concurrence.

Tout PSF doit disposer de politiques de tarification qui doivent :

- s'aligner sur les besoins des clients et définir des pratiques et des procédures de tarification responsables ;
- comprendre un engagement pour une tarification non discriminatoire et fondée sur les pratiques du marché ;
- prévoir l'évaluation des tarifs des concurrents, du coût de commercialisation du produit et canal de distribution, et de l'accessibilité pour les clients ;
- imposer une documentation justificative concernant la fixation du prix de chaque produit et canal de distribution.

✓ LA TRANSPARENCE DE LA TARIFICATION

Le fait de permettre aux clients de comparer les services financiers du marché est un vecteur fondamental pour la protection du client et l'efficacité du marché. En matière de tarification des services, la transparence doit être recherchée, notamment, à l'aune **i) des frais dissimulés, ii) de la possibilité d'annulation et iii) de la divulgation des frais et de la rémunération des agents et des tiers.**

Frais dissimulés	Certains prestataires peuvent tenter de dissimuler les véritables coûts de leurs services financiers en facturant aux clients des frais n'étant pas mentionnés dans les documents relatifs à leur tarification. Les prestataires ne doivent pas avoir le droit de facturer des frais non prévus ou dissimulés. Les frais dissimulés sont de plus en plus courants dans le domaine des services financiers numériques. Tandis que certains prestataires pensent devoir facturer des frais supplémentaires afin de compenser des taux d'intérêt extrêmement bas (souvent plafonnés dans certains pays) afin de servir des clients vulnérables, ces frais doivent être mentionnés dans les documents présentant la tarification du prestataire
Possibilité d'annulation	Le client doit avoir la possibilité d'annuler la transaction après avoir pris connaissance des frais appliqués

<p>Divulgence des frais et de la rémunération des agents et des tiers</p>	<p>Si les fiches d'information concernant un produit doivent préciser l'intégralité des frais, elles doivent également inclure les frais perçus par des agents et des tiers. En prenant connaissance de ces frais, les clients considèrent souvent que les agents tentent de les escroquer. Cela signifie qu'une divulgation en bonne et due forme est impérative pour légitimer ces frais. En revanche, en raison de l'absence de divulgation de cette information, de nombreux clients considèrent que les différences de prix s'expliquent par une surfacturation de la part des agents. De ce fait, ils sont de plus en plus réticents vis-à-vis des services financiers numériques.</p>
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

✓ METHODES DE CALCUL STANDARDISEES

Dans toute communication concernant le coût ou le rendement d'un produit et canal de distribution, ledit coût ou rendement doit être formulé de façon claire sous la forme d'un taux d'intérêt standardisé qui :

- tient compte de la valeur actuelle des obligations, existantes ou à venir ;
- comprend le coût total du produit et canal de distribution, y compris les frais et produits d'assurance ou d'épargne obligatoires ;
- est exprimé sous la forme d'un seul et unique taux ;

12.4.7. PRATIQUES COMMERCIALES ET PUBLICITAIRES TROMPEUSES ET ABUSIVES

Attention aux pratiques fallacieuses ou abusives ! En voici quelques-unes !

- *Utilisation d'un langage abusif*
- *Recours à la force ou à la contrainte physique*
- *Recours à des techniques de vente ou à des pratiques de recouvrement de créance agressives*
- *Recours à des techniques publicitaires fallacieuses*
- *Refus de respecter le droit d'un individu à décliner un service financier*
- *Survendre les avantages des produits (par exemple, les présenter comme la solution à tous les problèmes du client)*
- *Omettre des informations concernant les éléments pouvant avoir un impact sur la situation financière du client (ex. : les commissions et taux d'intérêt, les produits obligatoires, l'échéancier de remboursement)*
- *Faire pression sur les clients pour qu'ils acceptent un produit, alors qu'ils ne l'ont pas totalement compris*

En ce qui concerne l'inclusion financière, ces pratiques commerciales déloyales et irresponsables peuvent tirer parti des vulnérabilités des consommateurs (illettrisme, faible culture financière numérique...).

Par ailleurs, elles pourraient accentuer d'autres vulnérabilités telles que la limitation de l'accès aux services financiers, en raison d'un profilage numérique ou d'un surendettement découlant de l'octroi de prêts non adaptés ou usuraires.

Entre autres, les communications publicitaires des entités financières doivent :

- être transparentes, impartiales, claires et non trompeuses ;
- être compréhensibles pour le public cible à qui elles sont adressées ;
- être clairement identifiables comme des communications marketing
- clairement identifier l'annonceur à l'origine de la publicité ;
- inclure des informations pertinentes sur les principales caractéristiques du produit ainsi que l'endroit où des informations supplémentaires peuvent être disponibles ;
- inclure les coûts associés et les contraintes, éventuels, lors de l'acquisition du produit ;
- être équilibrées entre la présentation des performances du produit ou service et les risques inhérents à la souscription de ce dernier ;
- éviter de laisser penser que le consommateur ne prend aucun risque et/ou que son risque est limité ;
- éviter de présenter l'utilisation de ces produits ou services comme un jeu, ou procéder à une analogie entre les jeux d'argent et les produits financiers ;
- éviter de conférer une supériorité sociale à ceux qui utilisent ces produits ou services ;
- éviter d'inciter à une utilisation excessive de ces produits ou services pouvant mettre le consommateur dans une situation financière délicate.

12.4.8. LES SFN¹⁸ ET LA TRANSPARENCE

Les SFN constituent une véritable opportunité d'offrir à grande échelle des services financiers pertinents et accessibles aux populations défavorisées. Toutefois, ces derniers soulèvent des risques tels que :

- les techniques de vente agressives. Les prestataires de SFN emploient parfois des stratégies de pression afin d'augmenter les souscriptions de crédit en ciblant des emprunteurs n'ayant aucune intention ou aucun besoin réel d'emprunter. Lorsque ces clients reçoivent ces sollicitations sur leurs téléphones, certains d'entre eux se laissent convaincre et souscrivent des crédits qu'ils n'auraient pas envisagés ou jugés nécessaires autrement ;
- des interfaces déroutantes qui peuvent désorienter l'utilisateur et entraîner des situations à risque, comme s'abonner à des produits sans en être conscient ou demander de l'aide à d'autres personnes et partager des informations personnelles et des mots de passe ;

¹⁸ Services Financiers Numériques

- la confusion autour de la résolution des plaintes: les utilisateurs peuvent se retrouver avec des questions non résolues ou attendre trop longtemps pour qu'un problème soit résolu ;
- la non-transparence des frais et autres conditions qui empêchent les clients de comprendre pleinement les détails des services et les rend vulnérables ;
- la fraude et l'escroquerie. Les clients peuvent être victimes de fraudes commises par des employés du prestataire de services, qui peuvent avoir accès aux comptes et utiliser les informations confidentielles à des fins malhonnêtes, ou par des fraudeurs externes qui utilisent des escroqueries par courriel ou sur les médias sociaux pour obtenir de l'argent ou des informations ;
- la protection inadéquate des données personnelles. Les données divulguées peuvent être utilisées pour une usurpation d'identité ou à des fins criminelles, ou pourraient nuire au profil de crédit d'un client ;
- les dépenses excessives. Ne pas savoir combien vous dépensez ou à quels services et produits vous vous abonnez.

NB : EME¹⁹ et importance des canaux de distribution agents et sous-agents

Avec l'explosion de SFN, la distribution de produits investit plus de canaux qu'auparavant. Les PSF, en particulier les EME doivent s'assurer que leurs informations sont cohérentes et claires sur tous leurs canaux de distribution.

Ils doivent assurer la transparence dans la présentation de leurs tarifs, rendant facile et accessible la comparaison des différentes offres par les consommateurs.

La proximité avec le client constitue un facteur déterminant du succès du mobile money, au travers d'un réseau dense d'agents et sous-agents, c'est-à-dire des points de vente ayant pour but d'assurer, au nom de la société détentrice du service, les prestations de services d'argent mobile. Ils portent dans ce cadre une partie des efforts de transparence initiés par les EME auprès du client final.

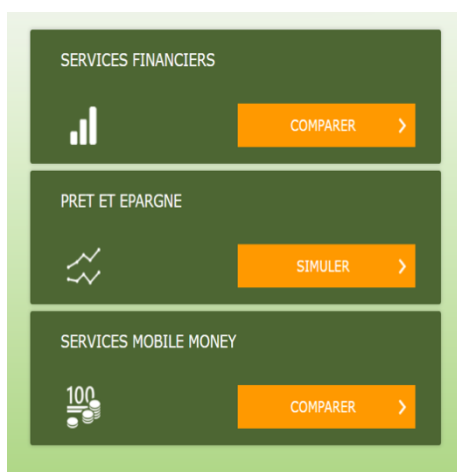
12.4.9. LES OUTILS COMPARATEURS

En Côte d'Ivoire, il existe des outils comparateurs qui permettent, gratuitement ou non, et en quelques clics, de comparer les produits et services offerts par les institutions financières et d'identifier les offres adaptées à vos besoins.

Un site comparateur permet, principalement, de comparer les tarifs et conditions pratiqués par les PSF issus, en général, d'un secteur donné (banques, assurances...). Il permet de comparer les offres afin de trouver la meilleure, la moins chère et la plus adaptée aux besoins du client. Au-delà de la comparaison, l'information fournie doit être transparente et compréhensible.

¹⁹ Établissements de Monnaie Électronique

NB : Visitez le site comparateur de l'OQSF CI !



L'OQSF-CI a mis en service le premier site comparateur des principaux services financiers de détail offerts par les banques, les SFD, les assurances et les EME exerçant en Côte d'Ivoire. Le site comparateur couvre quasiment tout le périmètre de la finance de détail. Facile d'accès, il est gratuit. Il renforce la compréhension du public et cumule l'avantage, à bien des égards, d'introduire à l'éducation financière. Le site est structuré, principalement, en trois sections dédiées au comparateur, à la simulation de transactions de mobile money et, enfin, à la simulation d'opérations de prêt et d'épargne.

télécharger l'application

Accédez-y au <https://comparateur.oqsf.ci/> ou en



12.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : Déterminez si le cas suivant constitue une bonne ou une mauvaise pratique de transparence.

Vous voulez contracter un prêt. L'institution financière vous dit qu'elle applique un taux d'intérêt de 5 %. Elle ne vous dit pas qu'en plus de cela, vous devez payer une assurance et des frais administratifs. Finalement, le coût total de votre prêt est plus élevé qu'il n'y paraît.

- A. Bon
- B. Mauvais

Q2 : Déterminez si le cas suivant constitue une bonne ou une mauvaise pratique de transparence.

Vous téléchargez une application de placement (investissement) après avoir vu une publicité mentionnant que ce prestataire de services offre des investissements 100% sans risque.

- A. Bon
- B. Mauvais

Q3 : Déterminez si le cas suivant constitue une bonne ou une mauvaise pratique de transparence.

Vous demandez à une institution financière de vous fournir des informations sur ses produits d'épargne en langue dioula. Elle vous montre une vidéo expliquant tous ses produits financiers dans la langue locale de votre choix.

- A. Bon
- B. Mauvais

Q4 : Déterminez si le cas suivant constitue une bonne ou une mauvaise pratique de transparence.

Vous vous rendez dans une institution de microfinance pour obtenir des informations sur les possibilités de crédit. Vous ne comprenez pas comment cela fonctionne et les implications que cela aura pour vous. Vous voulez avoir plus de temps pour vous informer. Cependant, le représentant vous dit que si vous ne signez pas ce crédit aujourd'hui, vous ne pourrez jamais obtenir un autre prêt.

- A. Bon
- B. Mauvais

Q5 : Déterminez si le cas suivant constitue une bonne ou une mauvaise pratique de transparence.

Vous voulez envoyer de l'argent à votre famille qui vit dans une autre ville. Vous vous renseignez sur un fournisseur de services d'argent mobile. On vous fait savoir que vous devrez payer des frais de 2 100 FCFA pour un transfert national impliquant un réseau différent. Vous allez sur le comparateur en ligne de l'OQSF-CI et vous constatez qu'un autre prestataire facture à un tarif moindre.

- A. Bon
- B. Mauvais

RÉPONSES

Réponse (Q1) : B

EXPLICATION : Les institutions financières doivent communiquer les informations tarifaires complètes et s'il s'agit d'un crédit, le taux effectif global. Vous avez le droit de leur demander une information complète sur les coûts totaux.

Réponse (Q2) : B

EXPLICATION : Tous les produits financiers comportent des risques ! Les institutions financières ne peuvent pas annoncer qu'un produit ou un service est sans risque.

Réponse (Q3) : A

EXPLICATION : Cette institution financière s'assure que ses services et produits sont compris par tous ses clients, en proposant des informations dans différentes langues et en utilisant des outils visuels tels que des vidéos.

Réponse (Q4) : B

EXPLICATION : Les institutions financières ne peuvent pas faire pression sur vous ou vous menacer, afin de vous « vendre » un service ou un produit ! Vous avez le droit de poser des questions et de comprendre tous les aspects y relatifs avant de vous y engager.

Réponse (Q5) : A

EXPLICATION : Vous avez pu trouver les informations sur ces prestataires dans le comparateur de l'OQSF-CI, cela signifie qu'ils sont transparents avec leurs informations et qu'ils les communiquent. Les prestataires de services ont offert des informations véridiques sur leurs tarifs, sans cacher aucun coût. Vous avez le droit de choisir le meilleur prestataire de services pour vos besoins.

13- LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

13.1. INTRODUCTION

En rapport avec le défi de l'inclusion financière des populations de l'UEMOA²⁰, la problématique de la protection du consommateur des services financiers revêt une grande importance pour les Etats membres de l'Union, en général, et pour la Côte d'Ivoire, en particulier.

En effet, la protection des consommateurs est essentielle pour conserver la confiance des déposants et des utilisateurs de services financiers et pour leur assurer un traitement équitable face aux acteurs réglementés. De toute évidence, les consommateurs de services financiers sont mal armés pour assumer leurs responsabilités toujours plus nombreuses. Des enquêtes réalisées dans des pays membres ou non de l'OCDE²¹ montrent que non seulement la culture financière des consommateurs est médiocre, ce qui les empêche de prendre de bonnes décisions financières en connaissance de cause, mais aussi qu'ils surestiment souvent leurs compétences, leurs connaissances et leur sensibilité.

Mots clés :

- Asymétrie de l'information
- Principes de protection
- Alphabétisation financière
- Numératie financière
- Plainte
- Relation-clients
- Médiation

13.2. OBJECTIFS DU MODULE

À la fin de ce module, le consommateur des services financiers sera en mesure de :

- connaître les principes essentiels en matière de protection du consommateur de services financiers ;
- savoir que les fournisseurs de services financiers ont le devoir de traiter les clients de manière équitable et de veiller à la clarté et la transparence des informations ;
- comprendre les rôles des autorités de réglementation financière et assimilés ;
- savoir l'existence de mécanismes de réparation et des modalités pour y accéder facilement, en cas de besoin ;
- comprendre que la protection des consommateurs requiert de ceux-ci qu'ils prennent bonne note des informations fournies et se les approprient.

13.3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

Les personnes vulnérables notamment, les ruraux, les femmes et les personnes peu ou pas alphabétisées seront aussi capables de :

²⁰ Union Economique et Monétaire Ouest Africaine

²¹ Organisation de Coopération de Développement Economiques

- connaître leurs droits en cas de recouvrement de créance et de défaut de paiement ;
- comprendre les mauvais traitements et discriminations sociétales.

13.4. APPRENTISSAGES CLÉS

Les apprentissages clés du module se déclinent en cinq (5) points, à savoir :

- les principes essentiels en matière de protection du consommateur de services financiers
- les recours pour le traitement des plaintes et les réparations ;
- les rôles des autorités de réglementation et assimilés ;
- la protection des personnes vulnérables : éducation et développement de connaissances dans le domaine financier ;
- quelques bonnes pratiques de protection des consommateurs à observer.

13.4.1. LES PRINCIPES ESSENTIELS EN MATIÈRE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE SERVICES FINANCIERS

Les Principes de haut niveau de l'OCDE, en matière de protection financière des consommateurs, ont été adoptés le 17 juillet 2012.

Ils jettent les bases d'un cadre de protection efficace et exhaustif. Ils constituent des recommandations en direction des gouvernements, des autorités de réglementation, des autorités de surveillance et d'autres institutions publiques concernées.

Ces principes complètent les normes financières internationales existantes et ne se substituent pas à elles. Ils ont une vocation intersectorielle et peuvent donc être transposés aux secteurs du crédit, de la banque, des paiements, des assurances, des retraites et de l'investissement.

Les principes en matière de protection du consommateur de services financiers portent sur différents aspects dont les plus essentiels sont les suivants :

- le cadre juridique, réglementaire et de surveillance,
- le traitement juste et équitable des consommateurs,
- la diffusion d'informations et la transparence,
- la sensibilisation et l'éducation aux questions financières,
- la conduite responsable des fournisseurs de services financiers et de leurs agents,
- la protection des actifs des consommateurs contre la fraude et les détournements,
- le traitement des plaintes et la réparation.

✓ LE CADRE JURIDIQUE, REGLEMENTAIRE ET DE SURVEILLANCE

« La protection financière des consommateurs devrait faire partie intégrante du cadre juridique, réglementaire et de surveillance et devrait refléter la diversité des circonstances

nationales ainsi que les évolutions mondiales des marchés et des réglementations dans le secteur financier ».

« La réglementation devrait refléter de manière proportionnée les caractéristiques, la nature et la diversité des produits financiers et de leurs consommateurs, ainsi que leurs droits et leurs responsabilités, et devrait évoluer en fonction des innovations observées dans le domaine des produits, de leur conception, de la technologie et des mécanismes de leur diffusion ».

✓ LE TRAITEMENT JUSTE ET ÉQUITABLE DES CONSOMMATEURS

« Tous les consommateurs de produits financiers devraient être traités de manière équitable, honnête et juste à tous les stades de leurs relations avec les fournisseurs de services financiers. Traiter équitablement les consommateurs devrait faire partie intégrante de la bonne gouvernance et de la culture d'entreprise de tous les fournisseurs de services financiers et agents autorisés. Les besoins des groupes vulnérables devraient faire l'objet d'une attention particulière. L'objectif d'accès universel aux services financiers d'ici 2020 vise à faire en sorte que tous les adultes, hommes et femmes confondus, puissent détenir un compte bancaire qui leur permet d'accéder à d'autres services financiers (épargne, crédit, assurance) importants pour améliorer leur qualité de vie ».

« Malgré cette importante recommandation, force est de constater que l'inégalité de l'accès aux comptes bancaires et autres services financiers persiste et demeure préoccupante. La liberté financière des femmes reste hors de portée alors que l'objectif d'accès universel aux services financiers s'était fixé pour objectif à l'horizon 2020 de faire en sorte que tous les adultes, hommes et femmes confondus puissent détenir un compte bancaire qui leur permet d'accéder à d'autres services financiers (épargne, crédit, assurances) importants pour améliorer leur qualité de vie ».

Bon à savoir : *Kristalina Georgieva, ex-Directrice Générale de la Banque Mondiale propose trois pistes pour combler le fossé entre hommes et femmes :*

- **exploiter davantage les avancées technologiques et la banque mobile ;**
- **abolir les lois discriminatoires ;**
- **renforcer les compétences financières.**

✓ LA DIFFUSION D'INFORMATIONS ET LA TRANSPARENCE

« Les fournisseurs de services financiers et leurs agents autorisés devraient communiquer aux consommateurs les informations essentielles permettant de leur faire connaître les avantages et les risques fondamentaux attachés à un produit ainsi que les conditions de sa fourniture. Ils devraient également fournir des informations sur les éventuels conflits d'intérêts avec l'agent autorisé par l'intermédiaire duquel le produit est vendu. En particulier, des renseignements devraient être communiqués sur tous les aspects significatifs des produits financiers et les informations appropriées devraient être fournies à tous les stades de la relation avec le client. Tous les supports destinés à la promotion des produits financiers devraient être précis, honnêtes, compréhensibles et non trompeurs.... ».

✓ LA SENSIBILISATION ET L'ÉDUCATION AUX QUESTIONS FINANCIÈRES

« La sensibilisation et l'éducation aux questions financières devraient être favorisées par toutes les parties prenantes concernées, et un accès facile à des informations claires sur leur protection, leurs droits et leurs responsabilités devrait être offert aux consommateurs. Des mécanismes appropriés devraient être mis au point pour aider les consommateurs existants

ou futurs à élargir leurs connaissances, leurs compétences et à garantir leur confiance, de manière à ce qu'ils puissent saisir correctement les risques, notamment les risques et les opportunités attachés aux produits financiers, faire des choix éclairés, savoir où s'adresser pour trouver de l'aide et prendre des mesures efficaces pour améliorer leur bien-être financier ».

« L'éducation des consommateurs est l'un des principaux objectifs auxquels doit tendre toute politique de protection du consommateur. Pour se convaincre de son importance, il n'est que de voir toute l'attention qui lui est portée dans les Principes directeurs des Nations Unies, qui invitent les pouvoirs publics, les entreprises et les groupes de consommateurs à y apporter leur contribution. Il est également mentionné dans les Principes directeurs des Nations Unies que les États Membres devraient adopter des mesures pour renforcer et intégrer leurs politiques visant à assurer l'accès de tous aux services financiers, l'éducation financière et la protection des consommateurs en matière d'accès aux services financiers et d'utilisation des services financiers ».

« Il conviendrait aussi dans un contexte de digitalisation accrue des services financiers avec l'apparition du mobile money qui ouvre l'accès à tous (hommes et femmes) aux services financiers y compris les personnes peu ou pas alphabétisées et les ruraux, de développer et vulgariser l'alphabétisation et la numératie financière afin que ces derniers cités puissent accroître leurs connaissances et leurs compétences pour utiliser efficacement les services financiers surtout numériques mis à leur disposition ».

✓ LA CONDUITE RESPONSABLE DES FOURNISSEURS DE SERVICES FINANCIERS ET DE LEURS AGENTS

« Les fournisseurs de services financiers et leurs agents autorisés devraient avoir pour objectif de défendre au mieux les intérêts de leurs clients et avoir pour mission de garantir la protection financière des consommateurs. Les fournisseurs de services financiers devraient être aussi responsables et redevables des actions de leurs agents autorisés ».

« Selon la nature des transactions et à partir des informations principalement fournies par les clients, les fournisseurs de services financiers devraient évaluer les capacités, la situation et les besoins financiers de leurs clients avant d'accepter de leur fournir un produit, un conseil ou un service ».

✓ LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET LA REPARATION

« Les pays devraient s'assurer que les consommateurs ont accès à des mécanismes appropriés de traitement des plaintes et de réparation qui soient à la fois accessibles, abordables, indépendants, justes, contrôlables, rapides et efficaces. Ces mécanismes ne devraient pas imposer aux consommateurs des coûts, des délais ou des formalités déraisonnables. Conformément à ce qui précède, les fournisseurs de services financiers et leurs agents autorisés devraient aussi mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes et de réparation. Il devrait être possible d'engager une procédure de recours indépendante pour traiter les plaintes que les mécanismes internes de règlement des litiges mis en place par les fournisseurs de services financiers ou par leurs agents autorisés ne permettent pas de résoudre efficacement ».

« Les plaintes peuvent porter aussi bien sur des services financiers mal fournis que sur des mauvais traitements et des discriminations dans la fourniture des services ».

13.4.2. LE RECOURS POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET LES RÉPARATIONS

Des recours existent pour les consommateurs lésés pour le traitement de leurs plaintes et pour leur réparation. On note principalement deux types de recours : internes et externes.

✓ LES RECOURS INTERNES

Dans la plupart des cas, c'est le fournisseur de services qui doit régler les plaintes. Le client lance le processus en formulant sa plainte au personnel de première ligne, par exemple à un représentant du service à la clientèle de la banque. Si elle n'est pas résolue de manière satisfaisante, la plainte peut ensuite être acheminée à un employé de plus haut niveau. Si, en fin de compte, le fournisseur de services ne peut pas régler la plainte, elle peut être transmise à un service de conciliation tiers, le cas échéant.

La plainte ou réclamation doit indiquer des informations pertinentes :

- **l'identification** du consommateur (nom, prénoms, adresse, téléphone, adresses email...),
- **l'exposé succinct des faits et des circonstances** de la cause et de l'objet de la plainte, y inclus, l'objet, la date, l'heure, le lieu et joindre tout document y relatifs.

Les bonnes pratiques de la protection des consommateurs recommandent aux fournisseurs de services financiers de rendre publiques, au minimum, des informations agrégées relatives aux plaintes et à leur résolution.

Conseil utile : Faites accuser réception de votre lettre (la plainte ou la réclamation) lors de son dépôt auprès du fournisseur.

✓ LES RECOURS EXTERNES

Au cas où la plainte n'a pu trouver une résolution auprès du fournisseur, le consommateur de services financiers dispose de recours externes.

Outre l'OQSF-CI, le consommateur dispose de plusieurs recours tels que la Commission Bancaire de l'UMOA, la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique (i.e. Direction de la réglementation et de la surveillance des SFD, DECFINEX, Direction des Assurances), l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers de Côte d'Ivoire, le Médiateur des Assurances...

L'OQSF-CI a mis en place un dispositif de médiation financière qui aide les fournisseurs de services financiers (banques, SFD, sociétés d'assurances, EME et la Poste) et leurs clients (personnes physiques et PME-PMI) à régler de façon amiable, leurs différends.

NB : Pour plus d'information sur le dispositif de médiation de l'OQSF-CI, visitez :

www.oqsf.ci

Selon les pratiques exemplaires pour la protection des consommateurs de produits et services financiers, le système judiciaire devrait être l'ultime recours pour le règlement des litiges.

13.4.3. LES RÔLES DES AUTORITÉS DE RÉGLEMENTATION ET ASSIMILÉS

La protection des consommateurs de services financiers relève de la compétence d'organismes aussi bien publics que privés, tant nationaux que supranationaux..

En Côte d'Ivoire, les entités suivantes jouent un rôle dans la protection des consommateurs :

- les organismes régionaux et sous régionaux,
- les organismes publics nationaux,
- les médiateurs,
- les associations professionnelles et sectorielles,
- les associations de consommateurs.

<p>Les régulateurs régionaux et sous régionaux</p>	<p>Au plan régional et panafricain, il existe des organismes chargés de la régulation des services financiers. Il s'agit, entre autres, de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) et de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA).</p>
<p>Les organismes publics nationaux</p>	<p>En Côte d'Ivoire, en la matière, il s'agit principalement de démembrements de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique, à savoir : la Direction des SFD (DSFD), la Direction des Etablissements de Crédit et des Finances Extérieures (DECFINEX) et de la Direction des Assurances (DA).</p>
<p>Les médiateurs</p>	<p>En Côte d'Ivoire, en la matière, il s'agit de (du) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'OQSF-CI, ▪ Médiateur des Assurances (médiation sectorielle), ▪ Médiateurs professionnels (médiation privée).
<p>Les associations professionnelles et sectorielles</p>	<p>Elles ont parfois leur propre système de traitement des plaintes et leurs propres procédures disciplinaires. Elles élaborent des codes, souvent en concertation avec les organismes de protection des consommateurs. Dans le contexte ivoirien, il s'agit notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers (APBEF-CI), ▪ l'Association Professionnelle des SFD (APSF-CI), ▪ l'Association des Sociétés d'Assurances (ASACI).
<p>Les associations de consommateurs</p>	<p>Dans de nombreux pays, dont la Côte d'Ivoire, ces associations fournissent des conseils indépendants et objectifs au consommateur. Elles peuvent même ester en justice pour le compte de leurs adhérents. Ex. : l'Association des Usagers des Banques et Etablissements Financiers (AUBEF-CI).</p>

13.4.4. PROTECTION DES PERSONNES VULNÉRABLES : EDUCATION ET DÉVELOPPEMENT DE CONNAISSANCES DANS LE DOMAINE FINANCIER

La protection des personnes vulnérables (i.e. femmes, jeunes, personnes âgées, personnes peu ou pas alphabétisées...) demeure au centre des préoccupations des pouvoirs publics et des organismes internationaux. A titre d'exemple, la Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement (CNUCED) invite les pouvoirs publics et les fournisseurs de services financiers, à améliorer les connaissances financières et numériques des personnes vulnérables, en organisant à leur profit, des programmes de formation appropriés.

La « littératie » financière joue un rôle essentiel dans la protection des consommateurs. Les consommateurs de produits et services financiers qui sont renseignés, habiles et confiants, peuvent mieux comprendre les risques et les avantages des différents produits et services financiers et peuvent prendre des décisions éclairées.

Exemples de pays menant des actions d'éducation et développement des connaissances dans le domaine financier pour les populations, notamment les personnes vulnérables

En **Bolivie**, les établissements financiers doivent concevoir, organiser et mettre en œuvre des programmes d'éducation financière et de développement des connaissances dans le domaine financier.

En **Colombie**, les établissements financiers et les associations professionnelles du secteur financier doivent proposer des programmes d'éducation financière aux consommateurs pour les informer de leur offre de produits et de services

En **Côte d'Ivoire**, l'Agence de Promotion de l'Inclusion Financière de Côte d'Ivoire (APIF-CI), met en œuvre le Programme National d'Éducation Financière au profit des populations, notamment rurales.

L'OQSF-CI a développé un programme d'éducation financière au bénéfice, principalement, des consommateurs de services financiers de détail.

D'autres initiatives telles que le Programme d'Éducation du Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation déploie des formations d'éducation financière pour les jeunes scolarisés, déscolarisés et non scolarisés.

13.4.5. QUELQUES BONNES PRATIQUES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS A OBSERVER

Des organismes œuvrent à la protection des consommateurs de services financiers. Cependant, les consommateurs doivent développer des comportements responsables en s'appropriant les bonnes pratiques qui concourent à leur propre protection. Ainsi, il importe pour le consommateur par exemples de :

- **apprendre et connaître ses droits et obligations** : le consommateur doit savoir que si l'un des droits peut être par exemple l'accès au crédit, sa responsabilité est de rembourser ce crédit. Il doit aussi savoir qu'il dispose d'un droit de réflexion ou de rétractation (ou de renonciation) ;
- **s'informer** : l'information est toujours importante avant de s'engager. Le consommateur doit rechercher par lui-même l'information sur le produit ou service financier qui lui est proposé ;
- **lire et comprendre les contrats** : avant d'apposer sa signature sur un contrat, le consommateur doit s'assurer qu'il a bien lu et compris les termes du contrat. Il peut demander que lui soient expliqués les termes, les mots ou expressions qu'il ne comprend pas ;
- **protéger le code PIN** de sa carte bancaire et son compte mobile money et éviter de le divulguer,

- **vérifier régulièrement son compte bancaire** pour suivre les opérations effectuées et signaler celles qui ne sont pas de lui ;
- **protéger ses données** à caractère personnel ;
- en cas de griefs, **épuiser les voies de recours** internes et externes.

13.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : Les consommateurs de services financiers ont des voies de recours quand ils se sentent lésés.

- A. Vrai
- B. Faux

Q2 : Si le fournisseur de services ne peut pas régler la plainte, elle peut être transmise à un service de conciliation. Le consommateur peut alors saisir les services de l'OQSF-CI.

- A. Vrai
- B. Faux

Q3 : Le consommateur de services financiers n'a que des droits.

- A. Vrai
- B. Faux

Q4 : Le consommateur de services financiers peut contribuer à la protection de ses droits.

- A. Vrai
- B. Faux

Q5 : La transparence des tarifs et conditions peut contribuer à la protection financière du consommateur dans le secteur du mobile money.

- A. Vrai
- B. Faux

Q6 : En Côte d'Ivoire, des organismes tels que l'OQSF-CI participent à la protection des consommateurs des services financiers.

- A. Vrai
- B. Faux

RÉPONSES

Réponse (Q1) : A

EXPLICATION : Les consommateurs de services financiers disposent en effet, des voies de recours internes et externes pour le traitement de leurs plaintes et réparations.

Réponse (Q2) : A

EXPLICATION : Un consommateur de services financiers qui n'a pu obtenir une suite favorable à sa plainte auprès de son fournisseur de services financiers peut saisir le Secrétaire Exécutif de l'OQSF-CI pour une conciliation. Si la conciliation n'a pu aboutir, le Médiateur est saisi par le Secrétaire de l'OQSF-CI.

Réponse (Q3) : B

EXPLICATION : Le consommateur de services financiers dispose en effet de droits. Mais il a aussi des devoirs et des responsabilités qui lui incombent.

Réponse (Q4) : A

EXPLICATION : Les consommateurs de services financiers peuvent contribuer à leur propre protection en développant des comportements responsables, en s'appropriant les bonnes pratiques dans l'utilisation des services financiers.

Réponse (Q5) : A

EXPLICATION : La transparence des tarifs et conditions renforce la compréhension du consommateur et son aptitude à comparer les offres. Ce faisant, elle contribue à la protection financière du consommateur.

Réponse (Q6) : A

EXPLICATION : L'OQSF-CI participe à la protection des consommateurs des services financiers. Il reçoit les plaintes des consommateurs, qu'il traite dans le cadre de la médiation financière. L'OQSF-CI assure également l'information et l'éducation financière du grand public sur les questions relatives aux produits et services financiers de détail.

14- LA CONFIDENTIALITE ET LA SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES

14.1. INTRODUCTION

La protection des données revêt une importance particulière lorsque les informations concernent des clients. Si ces informations tombent entre de mauvaises mains, elles peuvent compromettre la sécurité des personnes sous de nombreuses formes, notamment l'intégrité personnelle, la sécurité physique et la sécurité financière.

Mots clés :

- Confidentialité,
- Sécurité,
- Données personnelles,
- Résiliation
- Cryptage,
- Consentement,
- Authentification multifactorielle.

14.2. OBJECTIFS DU MODULE

À la fin de ce module, le consommateur des services financiers sera en mesure de comprendre que le fournisseur doit :

- prendre soin de protéger la vie privée du client, de préserver la confidentialité de ses données et de prévenir tout accès ou utilisation non autorisés ou frauduleux ;
- connaître et faire protéger les droits du client en matière de collecte et de traitement des données personnelles ;
- présenter les situations autorisant les prestataires de services financiers à divulguer les données personnelles du client.

14.3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PERSONNES VULNÉRABLES

Les personnes vulnérables seront également capables d'identifier :

- les risques liés aux transactions de groupe,
- les risques d'atteinte à la confidentialité des données,
- les risques induits par les outils numériques,
- les exigences de protection de la confidentialité des données en matière d'assurance.

14.4. LES APPRENTISSAGES CLÉS

Les apprentissages clés du présent module se déclinent en cinq (5) points, à savoir :

- la confidentialité et la sécurité des données personnelles,
- comment assurer la sécurité de vos données personnelles ?
- les droits du client,
- les risques d'atteinte à la vie privée,
- les services financiers numériques et la protection des données.

14.4.1. LA CONFIDENTIALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

Selon la législation ivoirienne, « *Les données à caractère personnelle sont toute information de quelque nature qu'elle soit et indépendamment de son support, y compris le son et l'image relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, psychologique, génétique, psychique, culturelle, sociale ou économique.* ».

La sécurité des données personnelles désigne les mesures de protection utilisées pour assurer la sécurité des traitements, la protection et la confidentialité des données traitées.

✓ QUELQUES EXEMPLES DE DONNEES PERSONNELLES

- *Un nom et un prénom*
- *Une adresse de domicile*
- *Une adresse électronique*
- *Un numéro de carte d'identité*
- *Les données de localisation (par exemple la fonction de données de localisation d'un téléphone mobile)*
- *Une adresse de protocole internet (IP)*
- *L'identifiant de votre téléphone*
- *Les données détenues par un hôpital ou un médecin, qui peuvent être un symbole permettant d'identifier une personne de manière unique*

✓ POURQUOI LA PROTECTION DES DONNEES EST-ELLE IMPORTANTE ?

Les informations personnelles, lorsqu'elles sont mal utilisées ou mal protégées, peuvent donner lieu à des vols d'identité, à des fraudes, à la vente d'informations et à d'autres problèmes qui peuvent emporter des conséquences financières pour les agents économiques (ménages, entreprises...).

Les informations vitales des clients, telles que les noms, adresses, courriels, numéros de téléphone, informations de santé ou coordonnées bancaires, sont des données qui doivent être soigneusement stockées et protégées. La protection des données revêt une importance particulière lorsque les informations concernent des clients. Si ces informations tombent entre de mauvaises mains, elles peuvent compromettre la sécurité des personnes sous de nombreuses formes, notamment l'intégrité personnelle, la sécurité physique et la sécurité financière. Les informations volées peuvent également être utilisées pour créer de faux profils et commettre des fraudes.

14.4.2. COMMENT ASSURER LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Avant de partager vos informations personnelles avec un prestataire de services, vous devez lire sa politique de confidentialité qui décrit comment il utilisera ces informations.

Voici quelques informations sur la vie privée des consommateurs à rechercher lorsque l'on traite avec des prestataires de services financiers :

- le type d'informations qu'ils recueillent (par exemple, nom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, informations financières),
- comment les données sont utilisées, et si les prestataires de services financiers partagent les données avec d'autres partenaires,
- comment les données sont stockées, et comment ils garantissent que les données sont conservées en toute sécurité ?
- les options de résiliation, c'est-à-dire votre droit de demander au prestataire de services de cesser de vous envoyer des courriers électroniques ou de vous appeler,
- comment les contacter en cas de problème ou de plainte ?

Toute politique de confidentialité d'un prestataire de services financiers doit être rédigée dans un langage suffisamment simple pour garantir la compréhension des clients.

NB : Soyez prudent avec les informations suivantes !

- ***Les données financières*** : le partage des informations par rapport à la carte de débit, les crédits, les bulletins de salaire, les numéros de cartes de crédit et les CVV (Card Verification Value), ainsi que les détails sur les comptes bancaires doit être protégé.
- ***Les documents privés*** : il s'agit de documents contenant des données personnelles, tels que les cartes d'identité, les permis de conduire et les passeports.
- ***La localisation actuelle*** : Soyez prudent lorsque vous partagez votre position actuelle, surtout si vous êtes seul dans un endroit. Vos « posts » peuvent inciter à commettre des crimes tels que le vol, le cambriolage ou d'autres faits criminels.
- ***L'identité numérique*** : l'identité numérique, y compris les emails, les numéros de téléphone, les adresses et autres informations personnelles, doit rester confidentielle, afin d'éviter le piratage des données.

14.4.3. LES DROITS DU CLIENT

La confidentialité des données personnelles du client doit être respectée. Les prestataires doivent utiliser les données du client exclusivement pour les usages autorisés et avec le consentement du client. Les prestataires doivent concevoir des systèmes de protection des données du client contre toute divulgation indue ou tout usage abusif. Les prestataires doivent également protéger leurs clients contre la fraude, aussi bien de la part de leur personnel que de leurs partenaires ou d'individus malveillants. Voici quelques points d'intérêt, en matière de droits du client :

- **le consentement éclairé** : suppose que le client a été informé (et en comprend la signification) du traitement de ses données et a décidé de son plein gré d'accepter ce traitement. Les prestataires doivent s'assurer que le consentement du client est libre, non contraint, exprès, éclairé, limité dans le temps, et requiert une action concrète de la part du client pour manifester son consentement (par exemple en proscrivant les cases pré remplies) ;

- **la résiliation** : les clients doivent avoir la possibilité de retirer en toute simplicité leur consentement accordé à des prestataires, agents ou prestataires tiers concernant leurs données personnelles ou de résilier un produit ou service. Les cas de résiliation de services doivent être clairement exposés et être accessibles aux clients, au même titre que les conséquences de la résiliation desdits produits ou services ;
- **les divulgations claires** : les prestataires doivent divulguer les éléments fondamentaux de leurs politiques et procédures de respect de la vie privée dans un langage simple :
 - *le type de données utilisées et l'usage qui en est fait ;*
 - *les procédures par lesquelles le client peut accéder à ses données, s'assurer de leur véracité, réclamer le transfert de ses données à d'autres parties ;*
 - *comment suivre la résolution des atteintes à la sécurité ?*
- **la minimisation des données** : les prestataires doivent restreindre la collecte de données aux seuls besoins communiqués et légitimes relatifs au produit ou service financier concerné. La minimisation des données permet d'éviter toute intrusion inutile dans la vie privée des clients et réduit les risques d'usage abusif des données, de fraude ou de perte financière ;
- **l'usage limité dans le temps** : les données du client doivent être conservées et utilisées pour une durée exclusivement déterminée par l'usage et les objectifs pour lesquels elles ont été traitées, ou si elles sont conservées ou utilisées pour une durée supérieure, cette dernière doit être conforme aux lois applicables.

14.4.4. LES RISQUES D'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Ils visent principalement **la fraude et la divulgation des données**.

Fraude	Une fuite de données peut tout révéler, comme les numéros de sécurité sociale ou des informations bancaires. Une fois que les criminels disposent de ces informations, ils peuvent se livrer à toutes sortes d'escroqueries en votre nom.
Divulgation des données	Elle peut entraîner des dommages physiques, matériels ou immatériels pour les personnes physiques, tels que la perte de contrôle sur leurs données personnelles ou la limitation de leurs droits, la discrimination, l'usurpation d'identité ou la fraude, une perte financière, inversion non autorisée, atteinte à la réputation, perte de confidentialité des données personnelles protégées par le secret professionnel ou tout autre désavantage économique ou social significatif pour la personne concernée.

✓ LA PROTECTION CONTRE LA FRAUDE

- **En ce qui concerne les services livrés sur mobile ou par l'intermédiaire d'agents, les pannes de réseau sont souvent source d'erreurs de transaction ou de transactions frauduleuses.** Par conséquent, les prestataires doivent s'assurer de minimiser l'incidence de panne de réseau.

- **En cas d'atteinte à la protection des données** ou lorsqu'une partie non autorisée accède aux données du client, le prestataire doit informer le client concerné dans un délai prédéfini courant à partir du moment où il en prend connaissance.
- **Une notification immédiate** permet aux clients de protéger leurs données personnelles et de rechercher des moyens légaux d'obtenir réparation pour la perte du contrôle de leurs données personnelles.
- **En cas de fraude avérée**, les prestataires doivent dédommager les clients pour toute perte directement liée à la fraude.

✓ LA DIVULGATION DES DONNEES PERSONNELLES DU CLIENT

- Les données personnelles du client doivent être communiquées exclusivement aux tiers directement impliqués dans la commercialisation, la vente, la distribution ou la réalisation d'un produit ou service financier.
- Toute utilisation de photos du client dans des activités promotionnelles nécessite l'obtention au préalable du consentement écrit du client.
- Les prestataires ne peuvent en aucun cas divulguer les données personnelles du client dans le but de le harceler ou de l'humilier.
- La vente des données personnelles du client à des tiers est généralement contraire aux bonnes pratiques en matière de confidentialité si elle ne suppose pas l'obtention préalable du consentement exprès du client et ne permet pas au client de refuser sans la perte d'accès au service à l'origine de la collecte des données.

✓ SANTE ET ASSURANCE

Les produits d'assurance nécessitent la mise en place de dispositifs de sécurité et d'obligations légales supplémentaires dans le but de protéger la confidentialité des données relatives à la santé des clients.

Les dossiers relatifs à la santé des clients retracent l'histoire complète de la démographie, de la santé, du bien-être, du diagnostic, des traitements, des procédures médicales et des résultats d'un patient. Les données relatives aux soins de santé sont précieuses sur le marché noir car elles contiennent souvent toutes les informations personnelles identifiables d'un individu, contrairement à une seule information qui peut être trouvée dans une violation financière. Souvent, les données de nombreux patients sont volées par des personnes mal intentionnées et leurs vies privées compromises.

✓ LE CREDIT DE GROUPE ET LES RISQUES

Attention !!!

Le prêt accordé à un groupe (ex. ; crédit solidaire en matière de microfinance) est l'un des produits soulevant des risques d'atteinte à la confidentialité des données personnelles. Ce produit requiert de former les membres du groupe sur la protection de la confidentialité des données personnelles de chaque membre du groupe et de mettre en place des procédures de protection des données, ainsi que des stratégies de réponse en cas d'attaque.

✓ UNE EXCEPTION POUR L'ÉVALUATION DE CREDITS

Afin de permettre au prestataire de déterminer la capacité de remboursement d'un client, **la législation sur le secret bancaire et la confidentialité de l'information financière comporte généralement des exceptions visant les évaluations de crédit obligatoires.**

Les structures législatives en place exigent le consentement des clients pour le partage de leurs données ou contraignent les prestataires à divulguer les données relatives aux crédits des clients à des fins d'évaluation de crédits. **Le prestataire est donc responsable d'informer de façon claire le client de cette obligation légale.**

14.4.5. LES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES ET LA PROTECTION DES DONNÉES

La numérisation a changé la façon dont nous utilisons les services financiers, faisant de la confidentialité des données des consommateurs une préoccupation croissante.

Dans le monde dynamique actuel, la technologie fait désormais partie intégrante de notre vie. Nous utilisons internet pour le travail, l'éducation, ainsi que pour socialiser.

De plus, nous utilisons des services bancaires en ligne qui obligent les utilisateurs à créer un compte, à utiliser des mots de passe et à partager des informations. Par conséquent, la sécurité et la confidentialité des données sont les éléments essentiels des applications et des sites de finance en ligne.

Les prestataires de services financiers numériques ont développé différentes mesures de sécurité pour protéger leurs clients contre la fraude et pour protéger leurs données. En voici quelques-unes :

- **le code** : il est associé à votre téléphone ou votre carte. Il est unique et ne doit pas être communiqué à une autre personne ;
- **le cryptage** : il permet de coder n'importe quelle donnée afin qu'elle ne soit accessible que par un utilisateur autorisé qui connaît la clé cryptographique spécifique d'accès. Lorsqu'elles stockent des données sensibles dans une base de données, comme des détails de cartes de crédit ou des données personnelles, de nombreuses organisations optent pour le cryptage ;
- **l'analyse des logiciels malveillants** : c'est un processus consistant à comprendre le comportement et l'objectif d'un fichier ou d'un site web suspect, afin de protéger vos appareils contre le piratage ;
- **l'alerte par SMS** : les utilisateurs peuvent recevoir des alertes par SMS lorsque certains événements liés au compte se produisent, tels que des changements de profil, des transactions et la mise à jour du compte. Ces alertes permettent non seulement d'identifier les tentatives de fraude au moment où elles se produisent, mais elles donnent également aux clients un sentiment de contrôle et de confiance.

✓ L'AUTHENTIFICATION MULTIFACTORIELLE : UNE SOLUTION EMERGENTE DE PREVENTION DE LA FRAUDE

C'est une méthode d'authentification électronique dans laquelle un utilisateur ne peut avoir accès à un site web ou à une application qu'après avoir présenté, avec succès, deux ou plusieurs éléments de preuve (ou facteurs) à un mécanisme d'authentification.

Les facteurs d'un schéma d'authentification multi-facteurs peuvent inclure :

- **quelque chose que l'utilisateur « possède »** : tout objet physique en possession de l'utilisateur, tel qu'un jeton de sécurité (clé USB), une carte bancaire, une clé, etc ;
- **quelque chose que l'utilisateur « connaît »** : certaines connaissances que seul l'utilisateur connaît, comme un mot de passe, un code PIN, etc ;
- **une chose que l'utilisateur « est »** : une caractéristique physique de l'utilisateur (biométrie), telle que l'empreinte digitale, l'iris de l'œil, la voix.

✓ LA SECURITE DES DONNES

En matière de sécurité des données, les organismes doivent prendre en compte différentes exigences.

NB : Afin de protéger les données du client, le prestataire de services doit :

- *se doter de systèmes et de procédures efficaces ;*
- *stocker les données du client dans un système sécurisé contre tout accès non autorisé, vol ou endommagement ;*
- *sensibiliser et former son personnel au respect des procédures de protection des données ;*
- *limiter l'accès aux données à certains utilisateurs autorisés et être soumis à une authentification forte pour les membres du personnel, agents, prestataires tiers et clients ;*
- *sécuriser le stockage et le transfert de données dans un environnement électronique et posséder un cryptage adéquat ;*
- *s'assurer de mettre à jour son système de sécurité en réalisant notamment des tests.*

14.5. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : Identifiez si la situation suivante protège la confidentialité des données personnelles.

Vous obtenez un nouveau crédit auprès d'une banque. Elle vous informe qu'à l'avenir, elle partagera les informations relatives à votre historique de crédit et à votre score de crédit avec le Bureau d'Information sur le Crédit (BIC).

- A. Oui
- B. Non

Q2 : Identifiez si la situation suivante protège la confidentialité des données personnelles.

Vous souscrivez à une nouvelle assurance pour votre voiture. Quelques jours plus tard, vous commencez à recevoir des appels de différentes compagnies vous proposant d'autres produits liés à l'automobile. Vous appelez votre compagnie d'assurance et on vous dit qu'il est obligatoire de permettre que vos informations soient partagées avec d'autres compagnies liées, si vous refusez, vous ne pouvez pas avoir d'assurance.

- A. Oui
- B. Non

Q3 : Identifiez si la situation suivante protège la confidentialité des données personnelles.

Vous publiez sur les réseaux sociaux votre bulletin de salaire. Vous voulez que votre famille soit fière de vous !

- A. Oui
- B. Non

Q4 : Identifiez si la situation suivante protège la confidentialité des données personnelles.

Vous recevez un appel de votre banque, qui vous informe qu'il y a un problème avec votre compte et que vous devez leur fournir votre adresse, votre code PIN et votre numéro d'identification pour qu'ils puissent le résoudre.

- A. Oui
- B. Non

Q5 : Identifiez si la situation suivante protège la confidentialité des données personnelles.

Vous vous inscrivez pour recevoir des e-mails publicitaires de votre magasin préféré. Après quelques mois, vous ne voulez plus recevoir d'e-mails. Vous lui demandez de cesser de vous en envoyer. Cependant, les mois sont passés et vous recevez toujours de la publicité de sa part, en plus de cela, vous commencez à recevoir des publicités d'autres magasins !

- A. Oui
- B. Non

RÉPONSES

Réponse (Q1) : A

EXPLICATION : Les banques doivent divulguer au BIC les données relatives aux antécédents de crédit ou de paiement de leurs clients. Bien qu'elle ne soit pas obligée de le faire, le fait que votre banque vous en informe participe de la protection de la confidentialité de vos données.

Réponse (Q2) : B

EXPLICATION : Vous avez le droit de refuser que vos données soient partagées. Il est interdit aux prestataires de services financiers d'exiger de leurs clients de renoncer à certains de leurs droits pour bénéficier d'un produit.

Réponse (Q3) : B

EXPLICATION : Il s'agit d'informations sensibles, notamment des données financières, le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le numéro d'identification. Vous pouvez vous exposer à des risques de fraude, d'usurpation d'identité et de vol.

Réponse (Q4) : B

EXPLICATION : Ces données sont sensibles ! Votre banque ne pourra jamais vous demander ces informations par téléphone. Vous ne devez jamais partager vos mots de passe ou votre code PIN. Soyez prudent ! C'est le signe d'une escroquerie.

Réponse (Q5) : B

EXPLICATION : La boutique devrait disposer d'une option de résiliation et cesser de vous envoyer des e-mails, si vous retirez votre consentement. De même, elle ne devrait pas partager votre adresse électronique avec d'autres entreprises. Vous devriez lire les conditions générales avant de donner vos informations ! Si elle n'a pas d'option de « résiliation » claire et qu'elle n'indique pas clairement comment elle partagera vos données, alors ce n'est pas un site web sûr.

15- LE BUDGET ET LA PLANIFICATION : INTRODUCTION

15.1. INTRODUCTION

Un budget est la synthèse des revenus et des dépenses. Il s'agit d'une estimation de l'argent que vous allez gagner et dépenser sur une certaine période, par exemple un mois ou une année.

Pour établir un budget, il faut savoir combien d'argent on reçoit et combien d'argent on dépense. Un budget bien conçu vous permet de hiérarchiser vos dépenses les plus importantes.

Trop souvent, nous nous demandons « où est passé notre argent ? », « qu'est-il arrivé à l'argent que j'avais dans mon portefeuille au début de la semaine ? »...Généralement, cela se produit parce que nous ne gérons pas bien nos finances ou parce que nous n'avons pas de plan de dépenses et nos habitudes de dépenses ne soutiennent pas nos objectifs financiers à long terme. Tout cela affecte notre avenir financier.

Mots clés :

- Revenu
- Dépenses
- Avenir financier
- Epargne

15.2. OBJECTIFS DU MODULE

À la fin de ce module, le consommateur des services financiers sera en mesure de :

- d'élaborer un budget personnel et pour la famille ;
- prendre conscience de l'importance des fonds de retraite ;
- identifier les meilleures options de régimes de retraite ;
- comprendre l'importance de la réflexion à long terme ;
- élaborer un plan financier personnel et pour la famille.

15.3. APPRENTISSAGES CLÉS

Les apprentissages clés de cet ultime module portent sur trois (3) points, à savoir :

- les grandes lignes du budget,
- les outils de gestion,
- le budget et la retraite.

15.3.1. LES GRANDES LIGNES DU BUDGET

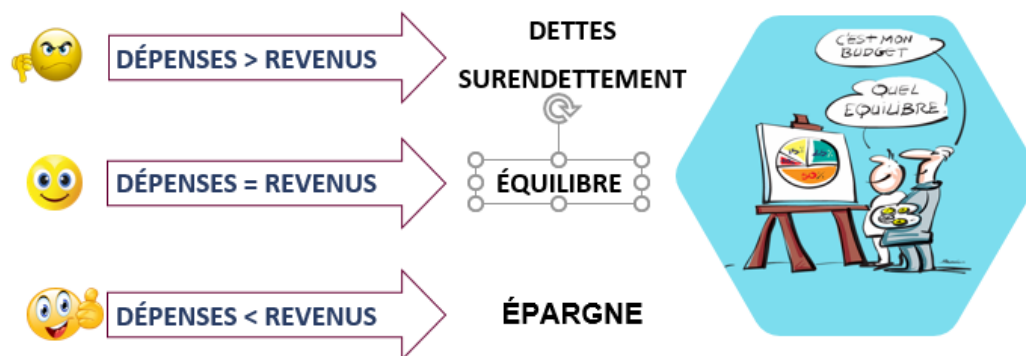
Le budget nous aide à atteindre des objectifs à long terme : nous avons tous des rêves et des objectifs à long terme que nous voudrions voir se réaliser, par exemple, construire une maison, se marier, payer les études de nos enfants, créer une petite entreprise. Mais la plupart de nos objectifs nécessitent des investissements financiers.

Il permet de se préparer aux urgences : la vie est pleine d'événements inattendus tels que des accidents ou des maladies. Il est essentiel de mettre de l'argent de côté pour les urgences ; sinon, vous ou votre famille risquez de vous endetter.

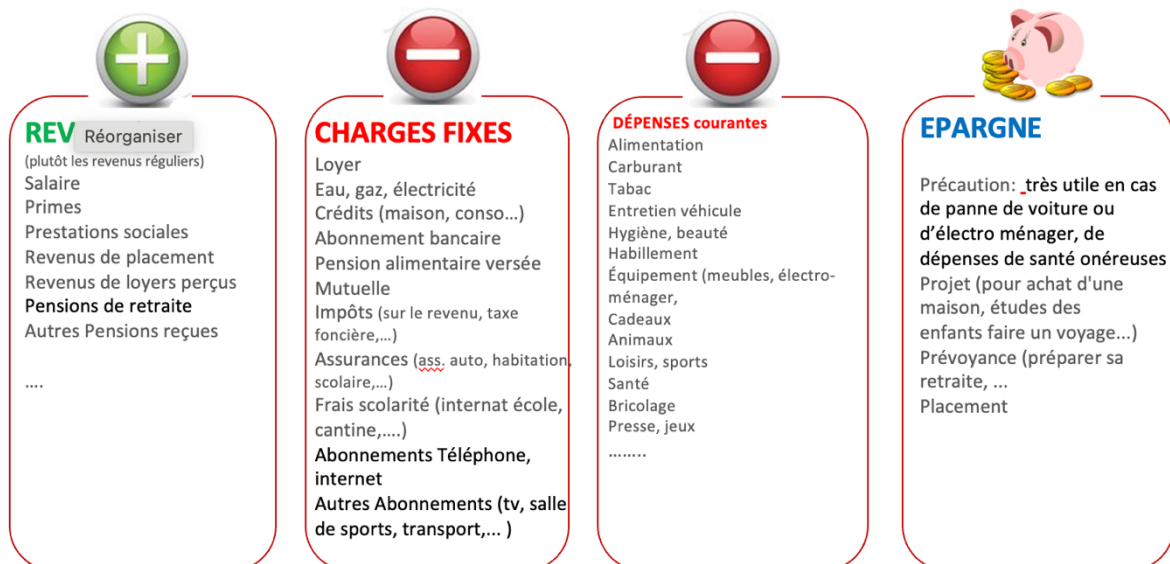
Il permet de faire la lumière sur les mauvaises habitudes de dépense : l'établissement d'un budget vous permet d'examiner de plus près vos habitudes de dépense. Vous remarquerez peut-être que vous dépensez de l'argent pour des choses dont vous n'avez pas besoin.

Le budget nous permet de nous assurer que chaque membre de la famille est en mesure de contribuer et d'assumer une responsabilité financière. Les femmes peuvent particulièrement bénéficier de l'utilisation d'outils de planification financière, contribuant ainsi à leur autonomisation.

✓ BON A SAVOIR



✓ LA VISION D'ENSEMBLE D'UN BUDGET



✓ LES CHARGES FIXES

En général, elles sont :

- liées à un contrat signé ;
- obligatoires, prévisibles et incompressibles ;
- assorties d'un engagement dans le temps ;

- représentatives de la majeure partie des dépenses.

NB : Réfléchissez avant de vous engager, même si la somme paraît modeste

✓ LES AUTRES DEPENSES (COURANTES, OCCASIONNELLES)

Elles sont plus ou moins ajustables et variables. Elles répondent aussi bien à des besoins qu'à des envies.

NB : Il est indispensable de garder une marge suffisante pour pouvoir satisfaire ses besoins essentiels et pouvoir se faire plaisir de temps en temps

✓ L'ÉPARGNE DE PRECAUTION (PREMIÈRE « DÉPENSE » DANS LE BUDGET)

C'est une épargne :

- pour faire face aux imprévus ;
- pour réaliser des projets ;
- par virement automatique en début de mois ;
- sur un compte adapté et disponible (Livret d'épargne par exemple) ;
- à un rythme adapté au train de vie.

NB : Vous seul pouvez calculer le montant exact de votre capacité d'épargne.

Quelques conseils utiles !

- **Plafonnez vos charges fixes : maximum 2/3 du revenu**
- **Réfléchissez avant chaque nouvel engagement**
- **Autres dépenses : faites le tri entre besoins et envies. Identifier votre niveau d'effort (Face à une nouvelle dépense, avez-vous la possibilité ou les moyens d'engager cette dépense ?)**
- **Épargne : Fixez-vous un objectif pour une épargne tenable et durable**
- **Les données de localisation (par exemple la fonction de données de localisation d'un téléphone mobile)**

15.3.2. DES OUTILS DE GESTION

✓ LA METHODE DU « DOUZIEME » (1/12)

Méthode du 1/12^{ème} en 6 étapes

Etape 1 – Identifier et saisir toutes ses charges fixes par nature sans oublier l'épargne de précaution, régulière, possible par virement automatique sur un livret d'épargne disponible

* **MONTANT**

- **NOMBRE** : nombre de périodicités dans l'année
 - ✓ Si c'est une charge mensuelle = 12/an
 - ✓ Si c'est une charge bimestrielle = 6/an
 - ✓ Si c'est une charge trimestrielle = 4/an
 - ✓ Etc, ...

Etape 2 – **TOTAL ANNUÉL** par **DEPENSES** = **MONTANT X NOMBRE** de périodicités

Etape 3 – Calculer le total des **CHARGES FIXES ANNUELLES** ✓ Additionner tous les **TOTAUX ANNUÉL** par **DEPENSES**

Etape 4 – Calculer le total des **CHARGES FIXES MENSUELLES** ✓ **CHARGES FIXES MENSUELLES** = **CHARGES FIXES ANNUELLES / 12**

Etape 5 – Noter ses **RESSOURCES MENSUELLES** régulières

Etape 6 – Calculer son **RESTE POUR VIVRE MENSUEL** Pour les dépenses courantes, occasionnelles ou imprévues

DEPENSES	MONTANT	NOMBRE	TOTAL ANNUÉL
LOYER OU CREDIT MAISON	X	=	
CHARGES LOCATIVES	X	=	
ELECTRICITE	X	=	
GAZ	X	=	
AUTRE CHAUFFAGE	X	=	
EAU	X	=	
TELEPHONE FIXE	X	=	
TELEPHONE PORTABLE	X	=	
INTERNET, CABLE, SATELLITE	X	=	
IMPOTS SUR LE REVENU	X	=	
REDEVANCE TELE + ORDURES MENAGERES	X	=	
TAXE FONCIERE	X	=	
ASSURANCES VEHICULES	X	=	
ASSURANCES LOGEMENT	X	=	
MUTUELLE	X	=	
CREDITS	X	=	
CREDITS	X	=	
PENSIONS A VERSER	X	=	
AUTRES ENGAGEMENTS	X	=	
EPARGNE *	X	=	

CHARGES FIXES ANNUELLES

/ 12 = CHARGES FIXES MENSUELLES

RESSOURCES MENSUELLES

RESTE POUR VIVRE MENSUEL

✓ UNE APPLICATION : « PILOTE BUDGET »



- Une application gratuite et confidentielle, disponible sur Android et IOS
- Je peux saisir toutes les données me permettant de calculer mon « reste à vivre » : mes ressources, mes charges (fixes), mais aussi crédit et épargne !

15.3.3. LE BUDGET ET LA RETRAITE

Il est important de commencer à réfléchir à vos options de retraite dès le plus jeune âge, afin de vous assurer que vous disposez d'un plan financier solide et d'une épargne suffisante pour garantir votre bien-être personnel et celui de votre famille.

Le fait d'avoir un plan de retraite garantit que les personnes âgées qui cessent de travailler peuvent faire la transition vers la retraite, sans tomber dans la pauvreté. En plus, cela protège les individus et leur famille contre les risques financiers et de santé.

✓ **DEFINIR SES CHOIX D'ÉPARGNE-RETRAITE POSSIBLES**

1. Vous devez connaître votre situation et l'âge légal de la retraite dans votre pays.	Si vous disposez d'un fonds de pension, qu'il provienne de votre emploi ou d'un fonds privé, demandez à quel âge vous pouvez commencer à percevoir les prestations et pendant combien de temps vous devez cotiser au fonds avant de pouvoir retirer vos économies
2. Déterminez le montant dont vous aurez besoin à la retraite	Vous devez calculer les dépenses mensuelles que vous aurez à supporter, en tenant compte des éventuels paiements supplémentaires tels que les soins de santé, l'entretien des proches, le remboursement des dettes, etc.
3. Fixez un objectif financier pour la retraite	Fixez un objectif pour le montant total de l'argent que vous voulez épargner avant la retraite, en tenant compte du budget mensuel dont vous aurez besoin
4. Choisissez le plan de retraite qui vous convient	En fonction de votre situation personnelle et professionnelle, évaluez les différentes options qui s'offrent à vous pour épargner en vue de votre retraite et accéder aux fonds de pension

✓ **LES OPTIONS D'ÉPARGNE-RETRAITE POSSIBLES**

Plusieurs options sont possibles pour se constituer une épargne-retraite, en étant en activité professionnelle et selon les pays. Entre autres, vous pouvez avoir le choix entre :

- les cotisations obligatoires retraite,
- le plan épargne retraite,
- l'assurance-vie,
- le plan épargne d'entreprise,
- l'investissement foncier,
- les revenus locatifs.

✓ **RETRAITE ET FAMILLE**

Il est important d'établir un plan de retraite en tenant compte de tous les membres de la famille. Vous pouvez en discuter ensemble en fonction de la situation et des besoins de chacun, en considérant, par exemple, les membres qui ont un emploi fixe et qui comptent sur un fonds de

pension de leur employeur, et ceux qui travaillent dans le secteur informel ou qui ont leur propre petite entreprise.

NB : il importe de prendre en compte les frais de subsistance des personnes dépendantes.

15.4. CE QUE J'AI APPRIS

QUESTIONS

Q1 : Pour établir un budget, il faut :

- A. Savoir combien d'argent on reçoit et combien d'argent on dépense
- B. Connaître nos revenus, nos charges fixes et nos dépenses courantes.
- C. Commencer à gagner plus d'argent
- D. A et B
- E. A et C

Q2 : Si l'on a de mauvaises habitudes de dépense, l'on ne peut pas créer un budget.

- A- Vrai
- B- Faux

Q3 : Il est nécessaire d'établir un budget pour la retraite.

- A- Vrai
- B- Faux

Q4 :

Complétez votre propre budget en utilisant le modèle suivant.

Revenus		Charges fixes		Dépenses courantes		Dépenses totales	
Source de revenu	CFA		CFA		CFA	Total des Charges fixes	
Source de revenu 1		Loyer		Habillement		Total des dépenses courantes	
Source de revenu 2		Services (eau, gaz, électricité)		Santé		Totales des charges fixes + total des dépenses courantes	
...		...		Hygiène			
...				
TOTAL		TOTAL		TOTAL			

Balance de mon budget	
Revenus totaux	
Dépenses totales	
Revenus totaux - Dépenses totales	

25

Réfléchissez !

- Vos dépenses sont-elles supérieures à vos revenus ? Vous devriez réduire vos dépenses, sinon vous risquez de vous endetter.
- Vos dépenses sont-elles égales à vos revenus ? Vous êtes en équilibre.
- Vos dépenses sont-elles inférieures à vos revenus ? Super, vous pouvez épargner !

RÉPONSES

Réponse (Q1) : D

EXPLICATION : Un budget est un plan basé sur les revenus et les dépenses. Il s'agit d'une estimation de l'argent que vous allez gagner et dépenser sur une certaine période. L'ensemble d'un budget est composé par les revenus, les charges fixes, les dépenses courantes, et la quantité qu'on veut épargner.

Réponse (Q2) : B

EXPLICATION : Au contraire ! L'établissement d'un budget vous permet d'examiner de plus près vos habitudes de dépense. Vous remarquerez peut-être que vous dépensez de l'argent pour des choses dont vous n'avez pas besoin. En ayant un budget vous pouvez commencer à avoir une meilleure planification financière.

Réponse (Q3) : A

EXPLICATION : Il est important de commencer à réfléchir à vos options de retraite dès le plus jeune âge. En ayant un budget, vous pouvez commencer à épargner pour garantir votre bien-être personnel et celui de votre famille. Le budget est important pour planifier et calculer les dépenses mensuelles que vous aurez à supporter, en tenant compte des éventuels paiements supplémentaires, tels que les soins de santé, l'entretien des proches, le remboursement des dettes, etc.

-  BPV 163 Abidjan
-  27 22 490 490
-  27 22 528 100
-  infos@oqsf.finances.gouv.ci
-  www.oqsf.ci
-  [oqsfci officiel](https://www.facebook.com/oqsfci officiel)