



EAT / BP – Dakar
Programmes EMPLOI, MIGRANT
et FINANCE SOLIDAIRE



En partenariat avec le Ministère en
charge de l'Emploi et de la Formation
professionnelle, Direction de l'Insertion

Module E : « Institutions financières et transferts de fonds »

Draft 2, Septembre 2012



*Avec le soutien financier du Ministère espagnol du Travail et de l'Immigration et de l'Agence
Espagnole de Coopération Internationale pour le Développement (AECID)*

Module E Institutions financières et transferts de fonds

1. Connaître et rencontrer les institutions financières
2. Comment utiliser les institutions financières en étant sûr de soi ?
3. Connaître les opérateurs de transfert de fonds
4. Envoyer et recevoir de l'argent

Résumé du module

Titre de la session Objectifs

Session E.1 Pouvoir identifier les institutions financières de son quartier ou de sa région
 Connaître et rencontrer les institutions financières
 Pouvoir déterminer les conditions d'adhésion à une institution financière, les principales caractéristiques de ses produits financiers et les bénéfices de services non-financiers (formation, accompagnement...)
 Savoir où et comment trouver des informations sur les institutions financières
 Développer une liste de questions à poser pour en apprendre davantage sur les caractéristiques des institutions financières

Session E.2 Se familiariser avec l'environnement bancaire (les personnes y travaillant, utiliser les institutions financières en étant sûr de soi ?
 l'agencement, la culture...)
 Connaître et pouvoir nommer les documents et les renseignements nécessaires pour ouvrir un compte bancaire
 S'exercer à utiliser des services bancaires (formulaires, dépôts, retraits)
 Connaître les principes de protection du client (transparence, suivi, confidentialité, confiance...)
 Pouvoir poser des questions à des employés des institutions financières, comprendre et appliquer leurs réponses

Session E.3 Identifier et examiner les différents types

Etapas de la session

1. Se souvenir des différents services d'épargne et de crédit - 5 min
2. Étudier et juger les produits d'épargne des institutions formelles - 45 min
3. Utiliser les brochures des institutions financières pour chercher des réponses aux questions - 15 min

1. Partager avec les autres participants des histoires personnelles de visite ou d'utilisation d'une institution financière formelle - 10 min
 2. Faire correspondre des descriptions de rôles et de responsabilités avec des fonctions clés, des membres du personnel et des services habituels d'une banque- 15 min
 3. S'exercer à remplir un formulaire d'ouverture de compte - 30 min
 4. S'exercer à remplir un formulaire de dépôt et un bordereau de retrait - 20 min
 5. Exprimer des craintes et partager sur des études de cas sur la protection des clients – 15 min
 6. Finaliser les préparatifs pour une visite à une institution financière - 10 min
 7. Débriefing: Recueillir les impressions sur la visite et réaliser un rapport de la visite aux institutions financières - 45 min
1. Identifier les différents opérateurs

Connaître les opérateurs de services de transfert	les de de	<p>d'opérateurs de transferts de fonds, leurs avantages et leurs inconvénients</p> <p>S'exercer à convaincre un membre de sa famille de l'intérêt d'utiliser un opérateur formel de transfert de fonds</p> <p>Établir une liste de questions à poser à un opérateur de transferts de fonds</p>	<p>de transferts de fonds de son quartier ou de sa région - 15 min</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Identifier les avantages et les inconvénients de différents types d'opérateurs de transferts de fonds - 45 min 3. S'exercer à convaincre le migrant ou un membre de sa famille d'utiliser un opérateur formel de transfert de fonds - 15 min 4. Etablir une liste de questions à poser aux opérateurs formels de transfert de fonds – 15 min
Session Envoyer et recevoir l'argent	E.4 et de	<p>Définir les étapes à franchir pour envoyer et recevoir de l'argent</p> <p>S'exercer à envoyer et recevoir des transferts de fonds</p> <p>Comprendre comment fonctionne le marché des transferts de fonds et les limitations pour les clients (législation blanchiment d'argent)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etablir une liste des étapes pour envoyer et recevoir de l'argent - 30 minutes 2. S'exercer à envoyer de l'argent - 30 minutes 3. Revoir les conseils et astuces pour envoyer de l'argent - 30 minutes

Session E.1 Connaître et rencontrer les institutions financières



Objectifs

Pouvoir identifier les institutions financières de son quartier ou sa région
Pouvoir déterminer les conditions d'adhésion à une institution financière, les principales caractéristiques de ses produits financiers et les bénéfices de services non-financiers (formation, accompagnement...)
Savoir où et comment trouver des informations sur les institutions financières
Développer une liste de questions à poser pour en apprendre davantage sur les caractéristiques des institutions financières



Durée
65 minutes



Matériel

Tableau, papiers pour le tableau, scotch, marqueurs, 15-20 feuilles cartonnées
Exemplaires de prospectus et de brochures provenant de 2 ou 3 institutions financières locales



Messages-clés

- ↑ Pour bien choisir son institution financière, il faut étudier ses caractéristiques et ses produits et voir ceux qui s'adaptent le plus à nos besoins.
- ↑ Pour étudier les caractéristiques et les produits d'une institution financière, il est important de bien lire les brochures et poser les bonnes questions aux employés : n'hésitez pas, demandez-leur tout ce qui n'est pas clair !
- ↑ Pour choisir un produit d'épargne, le montant rapporté par les intérêts est seulement l'un des aspects à prendre en compte, et parfois ce n'est pas le plus important.



Supports pédagogiques

E.1.1 Questions à poser à l'institution financière

E.1.2 Questions à poser à l'institution financière (avec des suggestions de réponses)



Etapas de la session

1. Se souvenir des différents services d'épargne et de crédit - 5 min
2. Étudier et juger les produits financiers des institutions formelles - 45 min
3. Utiliser les brochures des institutions financières pour chercher des réponses aux questions - 15 min

1. Se souvenir des différents services financiers – 5 minutes

Demandez aux participants (choisissez une ou deux questions parmi les propositions suivantes) :

- **Quelles sont les différentes catégories de services financiers dont nous avons parlé lors de nos sessions précédentes ?** [*Informelle, semi-formelle et formelle*]
- **Quelles sont les principales différences entre les services d'épargne formelle et informelle ?** [*Sécurité, taux de rémunération, choix du produit d'épargne, facilités, possibilités de retrait des économies*]
- **Quels sont les différents types de produits de crédit dont nous avons parlé lors de nos sessions précédentes ?** [*Immobilier, consommation...*]
- **Quelles sont les principales différences entre les produits de crédit ?** [*Taux d'intérêt, frais divers, TAEG, durée de remboursement, période de grâce, montant de l'apport personnel, caution...*]

Expliquez :

Aujourd'hui, nous allons nous préparer à rendre visite à certaines banques et institutions de micro-finance (IMF) pour mener des entretiens avec des employés pour mieux comprendre et connaître leurs services. Pour nous préparer, nous allons commencer par examiner les institutions financières existantes et les caractéristiques d'un service financier, par exemple celui d'épargne. Ces caractéristiques seront très importantes pour nous pour choisir le service le plus adapté à nos besoins.

2. Étudier et juger les produits financiers des institutions formelles – 45 minutes

Posez la question suivante :

- **Connaissez-vous les institutions financières présentes dans votre quartier ou votre région ?**

Expliquez :

Bien qu'il soit difficile de connaître toutes les institutions financières présentes dans un pays, il est important, pour chacun d'entre nous et afin de faire le choix le plus adapté à nos besoins, de savoir quelles institutions financières sont disponibles pour pouvoir ensuite répondre à la question suivante.

Posez la question suivante :

- **D'après vous, dans quelle institution financière est-ce qu'il vaut mieux que vous mettiez vos économies ? Pourquoi ?**

Expliquez :

Bien que la réponse à cette question puisse être différente pour chacun de nous, nous pouvons travailler ensemble pour préparer des questions qui nous aideront à y répondre. Voyons d'abord les caractéristiques des services financiers qu'il faut étudier.

Affichez sur un tableau le schéma ci-dessous.

**Caractéristiques à étudier pour Questions à poser
choisir une institution financière**

Caractéristiques de l'institution financière

Caractéristiques des produits de l'institution financière (ici, exemple de l'épargne)

Posez la question :

➤ **Comment décider dans quelle institution financière mettre son argent ?**

Utilisez les réponses des participants pour remplir le côté gauche du tableau (qui devrait ressembler au tableau suivant). Attention ! La liste de caractéristiques du tableau ci-dessous n'est pas exhaustive. Les participants peuvent ajouter d'autres critères à ajouter, s'ils sont importants pour eux.

Distribuez ensuite la fiche E.1.1 Support pédagogique : Questions à poser à l'institution financière par les participants.

**Caractéristiques à étudier pour choisir une Questions à poser
institution financière**

Caractéristiques de l'institution financière

Proximité géographique

Réputation et confiance dans l'institution financière

Présence et qualité de services non-financiers (formations...)

Possibilité de réaliser des actions à distance (Internet, téléphone...)

Qualité du service et du personnel (temps d'attente, respect du client, langues parlées, rapidité...)

Si besoin, conditions d'adhésion à l'institution (cotisation, périodicité des réunions, pouvoirs décisionnaires des membres...)

Transparence des prix et des conditions des services financiers et qualité de l'information donnée aux clients

Existence de produits spécifiques adaptés à mon statut (étudiant, salarié...)

Actions philanthropiques de l'institution (fonds de codéveloppement, fondations...)

(Pour les personnes envoyant ou recevant des transferts d'un parent) Présence de cette institution dans la région du parent et proximité géographique avec le parent qui reçoit ou qui envoie de l'argent

Caractéristiques des produits de l'institution financière (ici, exemple de l'épargne)

Accès à l'épargne/flexibilité des retraits
Commodité et facilité d'utilisation
Conditions nécessaires pour ouvrir un compte épargne
Sécurité
Taux de rémunération
Permet d'accéder à d'autres produits et services de l'institution financière
Coûts de l'épargne (frais, pénalités)
Liquidité
Valeurs éthiques du produit (finance durable, environnementale, islamique, codeveloppement...)

Posez les questions suivantes :

- **En quoi la liste distribuée dans le document E.1.1 est différente de notre liste ?**
- **Avez-vous des questions à propos de ces caractéristiques ?**

Répondez aux questions des participants.

Divisez les participants en 8 groupes. Attribuez à chaque groupe deux ou trois des caractéristiques de la colonne de gauche du tableau. Par exemple, un groupe devra traiter le thème "Accès aux économies/flexibilité des retraits" et "Liquidité", un autre devra traiter celui de "Commodité et facilité d'utilisation" et "Sécurité", etc. Demandez à chaque groupe de répondre à la question suivante :

- **Quelles questions allez-vous poser pour obtenir des réponses de la banque ou de l'institution financière par rapport à cette caractéristique ?**

Donnez aux groupes 10 minutes pour cet exercice. Si besoin est, demandez-leur d'écrire les questions pour leurs caractéristiques sur des fiches cartonnées. Demandez à chaque groupe de présenter ses questions au grand groupe. Invitez-les à coller leurs fiches cartonnées sur le tableau dans la colonne Questions à poser.

A la fin des présentations, distribuez le support pédagogique E.1.2 Questions à poser à l'institution financière (avec des suggestions de réponses).

Demandez aux participants de comparer leurs questions à celles de ce dernier document en disant :

- **Quelles questions ajouteriez-vous à votre liste ?**

Concluez en disant :

Vous pouvez voir qu'un grand nombre d'aspects sont à prendre en compte pour choisir son institution financière. Chacun d'entre nous aura donc à choisir laquelle de ces caractéristiques est la plus importante par rapport à ses propres objectifs d'épargne et sa situation personnelle.

3. Utiliser les brochures des institutions financières pour chercher des réponses aux questions - 15 minutes

Note au formateur : *Dans cette session, il est prévu que les participants comparent des brochures d'institutions financières. Le formateur devra donc auparavant s'être renseigné*

sur les institutions financières présentes dans la région et avoir collecté des brochures auprès de celles-ci ou sur Internet. Si vous n'en trouvez pas, vous pouvez aussi créer des brochures fictives. N'hésitez pas à prendre plusieurs exemplaires d'une même brochure. Plus il y a de brochures, mieux c'est ! Attention ! Vous devez surtout rester neutre en termes d'institutions financières : dans le cas contraire, les participants pourraient penser que vous faites de la publicité pour certaines institutions et vous pourriez donc perdre toute légitimité.

Dites :

- **Comment et où trouver les informations pour répondre aux questions de notre liste ?**

Disposez des brochures d'information sur les services d'épargne des institutions financières locales tout autour de la salle. Demandez aux participants de choisir des brochures pour les lire. Dites-leur de se préparer à partager leurs observations avec l'ensemble du groupe.
Dites :

Les banques utilisent leur propre langage pour décrire leurs services. Lisez les prospectus et référez-vous aux questions de la liste élaborée précédemment :

- **A laquelle ou auxquelles de nos questions les brochures des banques et des IMF répondent-elles ?**

Donnez-leur 10 minutes pour examiner à nouveau les brochures et les prospectus des banques et des IMF. Ensuite, demandez à quelques volontaires de répondre.

Demandez à l'ensemble du groupe :

- **Avez-vous trouvé toutes les réponses aux questions de notre liste ? Lesquelles ?**

Rappelez les caractéristiques et demandez à des volontaires de répondre pour chaque caractéristique en fonction de la brochure étudiée (IMF A, banque B, IMF C...). Remplacez A, B, C... par les noms réels des institutions financières locales utilisées. Ajoutez autant de colonnes que nécessaire.

Caractéristiques à étudier pour choisir une institution financière	IMF A	Banque B	IMF C	Etc...
Caractéristiques de l'institution financière				
Proximité géographique				
Réputation et confiance dans l'institution financière				
Présence et qualité de services non-financiers (formations...)				
Possibilité de réaliser des actions à distance (Internet, téléphone...)				
Qualité du service et du personnel (temps d'attente, respect du client, langues parlées...)				
Si besoin, conditions d'adhésion à l'institution (cotisation, périodicité des réunions, pouvoirs décisionnaires des membres...)				
Transparence des prix et des conditions des services financiers et qualité de l'information				

donnée aux clients				
Existence de produits spécifiques adaptés à mon statut (étudiant, salarié...)				
Actions philanthropiques de l'institution (fonds de codéveloppement...)				
(Pour les personnes envoyant des transferts ou recevant des transferts d'un parent à l'étranger)				
Présence de cette institution à l'étranger ou dans la région et proximité géographique avec le parent qui reçoit ou qui envoie de l'argent				
Caractéristiques des produits de l'institution financière (ici, exemple de l'épargne)				
Accès à l'épargne/flexibilité des retraits				
Commodité et facilité d'utilisation				
Conditions nécessaires pour ouvrir un compte épargne				
Sécurité				
Taux de rémunération				
Permet d'accéder à d'autres produits et services de l'institution financière				
Coûts de l'épargne (frais, pénalités)				
Liquidité				
Valeurs éthiques du produit (finance durable, environnementale, islamique, codeveloppement...)				

Demandez ensuite à l'ensemble du groupe :

- **Manque-t-il beaucoup de réponses à nos questions ?**
- **Si oui, que faire pour trouver ces réponses ?** [*Chercher d'autres brochures, chercher des informations indépendantes, par exemple, sur Internet, dans les journaux ou auprès de personnes proches, se rendre dans une institution financière pour poser des questions...*]

Résumez la discussion en disant :

Nous avons besoin de comprendre les conditions et les modalités des produits financiers de chaque établissement pour déterminer s'ils correspondent bien à nos besoins. Le même produit sera légèrement ou très différent selon chaque institution financière. L'une des solutions lorsqu'on n'a pas toutes les réponses à ses questions, c'est de se rendre directement dans les institutions financières pour parler avec les employés. C'est justement ce que nous allons faire dans la session suivante.

Demandez :

- **Qu'avez-vous appris lors de cet exercice que vous pouvez appliquer dans votre propre vie ?**

Laissez deux ou trois volontaires s'exprimer. Remerciez le groupe de son excellent travail.

Supports pédagogiques

E.1.1 Questions à poser à l'institution financière

Caractéristiques à étudier pour choisir une institution financière	Questions à poser
<p>Proximité géographique</p> <p>Réputation et confiance dans l'institution financière</p> <p>Présence et qualité de services non-financiers (formations...)</p> <p>Possibilité de réaliser des actions à distance (Internet, téléphone...)</p> <p>Qualité du service et du personnel (temps d'attente, respect du client, langues parlées, rapidité...)</p> <p>Si besoin, conditions d'adhésion à l'institution (cotisation, périodicité des réunions, pouvoirs décisionnaires des membres...)</p> <p>Transparence des prix et des conditions des services financiers et qualité de l'information donnée aux clients</p> <p>Existence de produits spécifiques adaptés à mon statut (étudiant, salarié...)</p> <p>Actions philanthropiques de l'institution (fonds de codéveloppement...)</p> <p>(Pour les personnes envoyant des transferts ou recevant des transferts d'un parent à l'étranger)</p> <p>Présence de cette institution à l'étranger ou dans la région et proximité géographique avec le parent qui reçoit ou qui envoie de l'argent</p>	
<p>Caractéristiques des produits de l'institution financière (ici, exemple de l'épargne)</p> <p>Accès à l'épargne/flexibilité des retraits</p> <p>Commodité et facilité d'utilisation</p> <p>Conditions nécessaires pour ouvrir un compte épargne</p> <p>Sécurité</p> <p>Taux de rémunération</p> <p>Permet d'accéder à d'autres produits et services de l'institution financière</p> <p>Coûts de l'épargne (frais, pénalités)</p> <p>Liquidité</p> <p>Valeurs éthiques du produit (finance durable, environnementale, islamique, codeveloppement...)</p>	

Support pédagogique

E.1.2 Questions à poser à l'institution financière (avec des suggestions de questions)

Caractéristiques à étudier pour choisir une institution financière	Questions à poser
Caractéristiques de l'institution financière	
Proximité géographique	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Est-ce qu'il existe une succursale de l'institution financière proche de moi (de ma maison, de mon lieu de travail ou d'un autre lieu pratique pour moi) ? ➤ Si j'ai une carte bancaire, existe-t-il un guichet automatique proche de moi (de ma maison, de mon lieu de travail ou d'un autre lieu pratique pour moi) ?
Réputation et confiance dans l'institution financière (questions à se poser à soi-même ou à ses proches)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Est-ce que cette institution financière a une bonne réputation ? ➤ Que pensent mes proches de cette institution ? ➤ Est-ce que cette institution financière m'inspire confiance ? ➤ Est-ce que j'ai déjà entendu parler de problèmes liés à cette institution financière dans la presse ou par des proches ? ➤ Est-ce que je connais quelqu'un qui a eu un problème avec cette institution financière ? Lequel ? Comment s'est-il résolu ?
Présence et qualité de services non-financiers (formations...)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Offrez-vous des services de formation des usagers/membres ? ➤ Avez-vous des actions de valorisation de l'épargne des migrants (fonds de codéveloppement...) ? ➤ Menez-vous des actions humanitaires ? ➤ Mettez-vous à disposition des clients des conseillers pour la gestion des investissements et de vos comptes ?
Possibilité de réaliser des actions à distance (Internet, téléphone...)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Offrez-vous des services permettant des actions à distance ?
Qualité du service et du personnel (temps d'attente, respect du client, langues parlées, rapidité...)	A déterminer sur place lors de la visite.
Si besoin, conditions d'adhésion à l'institution	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existe-il des conditions d'adhésion à votre institution financière ? Si

Transparence des prix et des conditions des services financiers et qualité de l'information donnée aux clients (questions à se poser à soi-même)

Existence de produits spécifiques adaptés à mon statut (étudiant, salarié...)

Actions philanthropiques de l'institution (fonds de codéveloppement...)

(Pour les personnes envoyant des transferts ou recevant des transferts d'un parent à l'étranger) Présence de cette institution à l'étranger ou dans la région et proximité géographique avec le parent qui reçoit ou qui envoie de l'argent

Caractéristiques des produits de l'institution financière (ici, exemple de l'épargne)

Accès à l'épargne/flexibilité des retraits

- oui, lesquelles ?
- A combien s'élève le montant de la cotisation ? Faut-il la verser de manière hebdomadaire, mensuelle, annuelle... ?
- Quelle est la périodicité des réunions de l'institution ?
- La participation à ces réunions est-elle obligatoire ? Si oui, à quelles sanctions s'expose-t-on si l'on n'assiste pas à une réunion ?
- Quels sont les pouvoirs décisionnaires des membres de l'institution ?
- Est-ce que les prix et les conditions sont affichés dans l'institution financière ?
- Est-ce que l'institution financière dispose de brochures explicatives ou d'autres moyens d'information (sites Internet...) ? Si oui, est-ce que j'ai obtenu toutes les informations dont j'avais besoin en lisant ces brochures/consultant la documentation ?
- Est-ce que la documentation fournie par l'institution financière est facilement compréhensible ?
- Existe-t-il des produits ou des services financiers spécifiques pour moi ? (jeune, étudiant, commerçant, salarié, femme, entrepreneur...)
- Votre institution mène-t-elle des actions philanthropiques ? Si oui, lesquelles ? Pour quel public (enfants en difficulté, personnes malades...)
- Est-ce qu'il existe une succursale de l'institution financière proche de ma famille vivant loin de chez moi et à qui j'envoie un transfert ou de qui je reçois un transfert (de leur maison, de leur lieu de travail ou d'un autre lieu pratique pour eux) ?
- Combien de fois puis-je faire des retraits ?
- Y-a-t-il un montant minimum que je doit retirer ?
- Est-ce que je dois payer des pénalités pour faire des retraits de

Commodité et facilité d'utilisation

- ce compte épargne ?
- Quels sont les horaires d'ouverture de l'institution financière ?
- Combien de temps l'attente pour qu'un employé s'occupe d'un client dure-t-elle en moyenne ?
- Existe-t-il un réseau de guichets automatiques dans tout le pays ?
- Est-ce qu'on me prélève des frais si je retire dans un autre guichet automatique (d'une autre zone géographique, à l'étranger ou d'une autre institution financière) ?
- Les clients reçoivent-ils les relevés de compte ? Combien de fois et à quelle fréquence ?

Conditions nécessaires pour ouvrir un compte épargne

- Offrez-vous des services de transaction par téléphone et / ou électronique ?
- Quel est le montant minimum d'argent à placer pour ouvrir le compte ?
- Quels sont les documents dont j'ai besoin ?

Sécurité

- Quelle assurance ou quelles garanties existent pour protéger les fonds des clients ?

Taux de rémunération

- Quel est le taux de rémunération de l'épargne ?
- Est-ce que ce taux est comparable à celui d'autres institutions ?
- Quelle est la fréquence de paiement des rémunérations ?
- Comment est calculé le taux de rémunération ?

Permet d'accéder à d'autres produits et services financiers de l'institution financière

- Est-ce qu'en achetant un produit financier, j'ai accès à d'autres produits et services financiers ? Si oui, lesquels ? A un tarif préférentiel ?

Coûts de l'épargne (frais, pénalités)

- Combien ça coûte ? (Quels frais sont facturés pour les transferts, pour les retraits dans les guichets automatiques)

Liquidité

- Quels sont les frais de gestion du compte épargne ?
- Est-il facile de retirer des fonds du compte? Comment le faire ?
- Est-ce que l'intégralité du montant est disponible ?
- Est-ce qu'il y a des frais à payer si les fonds sont retirés avant une date déterminée ?

valeurs éthiques du produit (finance durable, environnementale, islamique, codéveloppement...)

- Est-ce que le produit financier répond à des normes éthiques ?
Lesquelles ?
- Est-ce que le produit est labellisé pour prouver son respect de ces normes éthiques ?

Session E.2 Comment utiliser une institution financière en étant sûr de soi



Objectifs

Se familiariser avec l'environnement bancaire (les personnes y travaillant, l'agencement, la culture...)

Connaître et pouvoir nommer les documents et les renseignements nécessaires pour ouvrir un compte bancaire

S'exercer à utiliser des services bancaires (formulaires, dépôts, retraits)

Connaître les principes de protection du client

Pouvoir poser des questions à des employés des institutions financières, comprendre et appliquer leurs réponses



Durée

130 minutes

[Au cours de cette session, les 3 séquences suivantes peuvent avoir lieu sur plusieurs jours]

Préparation: 85 minutes

Visite de terrain: 2 heures

Rapport de visite : 45 minutes



Matériel

Tableau, papiers pour le tableau, scotch, petits prix/cadeaux, cartes (papier cartonné de préférence), marqueurs

Documents suivants à obtenir auprès d'une institution financière locale (ou utiliser les supports pédagogiques) :

- Formulaire de demande d'ouverture de compte à la banque
- Formulaire de dépôt d'argent à la banque
- Formulaire de retrait d'argent à la banque



Messages-clés

- ⤴ Entrer dans une IMF ou une banque n'est pas forcément s'engager, on peut commencer par s'informer
- ⤴ Tout le monde peut potentiellement accéder aux services des institutions financières (mais avec les documents appropriés) : il faut trouver celle qui nous convient le mieux !
- ⤴ En tant que client d'une institution financière, j'ai des droits !



Supports pédagogiques

E.2.1 Cartes descriptives (pour les participants, sans réponses)

E.2.2 Affiche : À l'intérieur d'une institution financière

E.2.3 Exemple de formulaire d'ouverture de compte

E.2.4 Exemple de formulaire de dépôt

E.2.5 Exemple de formulaire de retrait

E.2.6 Cartes descriptives Principes de protection des clients

E.2.7 Cartes de scénarios de besoins de produits d'épargne

E.2.8 Formulaire de rapport de visite de terrain



Etapes de la session

1. Partager avec les autres participants des histoires personnelles de visite ou d'utilisation d'une institution financière formelle - 10 min
2. Faire correspondre des descriptions de rôles et de responsabilités avec des fonctions clés, des membres du personnel et des services habituels d'une banque-

15 min

3. S'exercer à remplir un formulaire d'ouverture de compte - 30 min
4. S'exercer à remplir un formulaire de dépôt et un bordereau de retrait - 20 min
5. Connaître quelques principes sur la protection des consommateurs – 20 min
6. Finaliser les préparatifs pour la visite à l'institution financière - 10 min
7. Débriefing: Recueillir les impressions sur la visite et réaliser un rapport de la visite aux institutions financières - 45 min

1. Partager avec les autres participants des histoires personnelles de visite ou d'utilisation d'une institution financière formelle - 10 minutes

Note au formateur : Dans cette session, il est prévu de visiter une institution financière. Avant cette session, le formateur devra entrer en contact avec une ou plusieurs institutions financières locales pour organiser une visite. Le formateur devra également se renseigner sur les institutions financières présentes dans la région. Gardez à l'esprit que les participants ne sont pas des habitués des institutions financières formelles, afin de les encourager à poser des questions lors de leur visite.

Expliquez :

Aujourd'hui, nous allons découvrir ce qu'il faut faire pour commencer à utiliser une institution financière formelle. D'abord, essayons de savoir qui d'entre nous a déjà utilisé une institution financière formelle et comment s'est passée cette expérience.

Posez les questions suivantes :

- **Qui a déjà utilisé personnellement une institution financière formelle ou qui connaît quelqu'un qui en a déjà utilisée une ?**
- **Qu'est-ce qui vous (leur) a marqué dans cette expérience (aspects positifs et négatifs) ? Pourquoi ?**

Ecoutez les réponses. Faites la synthèse et répétez ce que les participants ont apprécié et ce qu'ils n'ont pas apprécié. Lisez ensuite l'histoire de Malika et de ses voisines, Salma et Aïda par rapport aux institutions formelles.

Malika et ses voisines, Salma et Aïda, parlent des institutions financières

Aïda explique qu'elle a vécu une expérience négative avec une institution financière : étant entrée dans une institution financière pour se renseigner, elle a été convaincue par un employé d'ouvrir un compte, dont les frais lui coûtent très cher. En plus, elle paie pour des services qu'elle n'utilise pas. Elle regrette vraiment d'avoir fait son choix si vite. Malika lui explique qu'elle est entrée dans plusieurs institutions financières, avec sa grande sœur Nouha, et a seulement demandé des informations. C'était difficile de dire non aux employés mais elle a pu ainsi collecter beaucoup d'informations. Elle a choisi finalement d'ouvrir un compte dans l'une des institutions financières qu'elle avait visitée. Aïda décide de se renseigner pour savoir comment fermer son compte et, comme Malika, de faire le tour des institutions financières pour en trouver une adaptée à ses besoins.

Posez les questions suivantes :

- **Pourquoi Aïda est-elle méfiante par rapport aux institutions financières ?**

Ecoutez les réponses. Faites la synthèse et expliquez que ce n'est pas parce qu'on entre dans une institution financière qu'on a une quelconque obligation d'achat ou d'ouverture de compte.

Dans beaucoup de cas et selon la législation et le règlement de l'institution financière, on peut aussi se rétracter, c'est-à-dire revenir sur son engagement et annuler l'achat (pendant une période déterminée après la signature du contrat, période qui varie selon les types de services financiers et les institutions financières).

2. Faire correspondre des descriptions de rôles et de responsabilités avec des fonctions clés, des membres du personnel et des services habituels d'une banque - 15 minutes

Note à l'intention du formateur : Vous aurez besoin de lire et de préparer les cartes descriptives du support pédagogique E.2.1 à l'avance. Lorsque vous préparez les cartes, assurez-vous que vous utilisez des mots adaptés à l'environnement local ; il sera peut-être nécessaire de changer certains noms ou appellations. Cette session d'apprentissage aide les participants à se familiariser avec les divers aspects d'une banque, le personnel, les informations qu'ils ont besoin de fournir à la banque, les formulaires à remplir, etc.

Fixez sur le mur le support pédagogique E.2.2 (Affiche : À l'intérieur d'une institution financière).

Expliquez :

Ceci est une affiche de l'intérieur d'une institution financière. Les institutions financières sont ouvertes à tous les types de clients. Certaines institutions telles que les institutions de microfinance ont des produits spécialement conçus pour les familles et les personnes à faibles revenus.

Je vous propose de jouer à un jeu.

Formez 2 groupes.

J'ai 10 cartes. Chaque carte décrit une personne ou un objet que vous trouvez habituellement dans une institution financière. Je vais vous lire deux fois chaque carte. Je vais ensuite placer la carte dans le centre de la pièce.

Le but du jeu est de localiser l'endroit où se trouve la personne ou l'objet décrit par la carte dans l'institution financière. Une fois la description lue, la première personne à prendre la carte et à la coller sur l'affiche à l'endroit correct recevra un point si elle a la bonne réponse. L'équipe gagnante sera celle qui obtiendra le plus de points.

Si vous en avez la possibilité, récompensez l'équipe gagnante par un petit prix : un paquet de bonbons, par exemple. Lisez la première carte descriptive à deux reprises. Après avoir lu la description, encouragez les participants à coller la carte à l'emplacement correct sur l'affiche. Une fois qu'un des deux groupes a placé la carte au bon endroit sur l'affiche, attribuez-lui un point. Et ainsi de suite, pour toutes les cartes.

Cartes descriptives (pour le formateur, avec réponses)

J'ai besoin d'être rempli si tu veux ouvrir un compte à la banque. Après m'avoir rempli, tu dois aussi présenter tes documents d'identification personnelle à l'employé de la banque pour compléter le processus. Une fois que tu m'as rempli et que tu as présenté les documents nécessaires, tu peux aller au guichet et déposer de l'argent sur ton compte. **(Réponse: Formulaire d'ouverture de compte)**

Je suis assis à un bureau dans le hall de l'agence. Mon travail est d'aider les clients à ouvrir des comptes en banque. Je peux te donner un formulaire de demande d'ouverture de compte. Je peux aussi t'aider à décider quels comptes en banque correspondent le mieux à tes besoins. Pose-moi des questions sur les produits que nous offrons et sur les formulaires que tu dois remplir. Demande-moi quels sont les documents dont tu as besoin pour ouvrir un compte. Ne me demande pas d'accepter des dépôts d'argent ou de te donner ton argent. **(Réponse: Chargé de clientèle)**

Je supervise l'ensemble du personnel et je m'assure qu'ils font bien leur travail. En plus du personnel que tu vois, je supervise aussi le personnel que tu ne vois pas et qui travaille dans les bureaux pour gérer les comptes et d'autres aspects. Viens me voir si tu as des problèmes que les autres membres du personnel ne peuvent pas résoudre pour toi. Ne viens pas me voir pour ouvrir un compte. **(Réponse: Directeur d'agence)**

Mon travail est de manipuler l'argent et d'enregistrer les transactions. J'encaisse les dépôts des clients et je leur remets leurs retraits en espèces. Les clients doivent fournir une preuve de leur identité et un formulaire rempli correctement pour que je puisse m'occuper d'eux. Demande-moi combien d'argent tu as sur ton compte ou si un dépôt d'argent est arrivé. Ne me demande pas de t'ouvrir un compte en banque. **(Réponse: Guichetier)**

Mon travail consiste à protéger la banque, le personnel de la banque et les clients. Afin de faire mon travail, j'ai besoin de surveiller tout ce qui se passe dans la banque. Ne me demande pas d'informations sur la manière d'ouvrir un compte ou les formulaires à remplir. **(Réponse: Vigile / Gardien)**

Je présente des renseignements sur les types de produits offerts par la banque et sur leurs prix. **(Réponse: Panneau d'affichage)**

J'expose tous les formulaires qui sont nécessaires pour effectuer des transactions. Tu auras besoin de mes formulaires si tu veux mener à bien des opérations avec le guichetier. **(Réponse: Étagère de documents)**

Tu auras besoin de me remplir complètement et de me signer si tu veux retirer de l'argent de ton compte. **(Réponse: Formulaire de retrait)**

Tu peux m'utiliser pour payer quelqu'un sans argent liquide (c'est-à-dire sans billets ou pièces). Quand tu me remplis et me signes, tu donnes la permission à la banque de payer la personne dont le nom est inscrit sur moi. La banque va payer cette personne avec l'argent retiré de ton compte-chèques. **(Réponse: Chèque)**

Tu auras besoin de me remplir complètement, en inscrivant même ton numéro de compte, si tu veux verser de l'argent sur ton compte. **(Réponse: Formulaire de dépôt)**

Demandez :

- **Avez-vous des questions ? Lesquelles ?**

3. S'exercer à remplir un formulaire d'ouverture de compte - 30 minutes

Note à l'intention du formateur : Au cours de cette session, vous amènerez les participants à apprendre à remplir un formulaire de demande d'ouverture d'un compte. Ils devraient être capables de répondre aux questions suivantes grâce aux informations recueillies lors de l'exercice précédent. Il se peut que certains participants posent des questions à propos des différents types de compte. Ici, on parle du compte bancaire ordinaire (aussi, appelé « compte courant », « compte à vue » ou « compte de dépôt »). N'hésitez à vous renseigner à l'avance pour ne pas être mis en difficulté.

En nous basant sur la brochure, nous allons examiner les informations nécessaires pour remplir un formulaire pour ouvrir un compte en banque.

- **Où pouvez-vous obtenir des informations sur les produits de l'institution financière ?**
- **Quelle est la première personne que vous devriez aller voir ? Pourquoi ?**
- **Quelle est la deuxième personne que vous devriez aller voir pour ouvrir votre compte ? Pourquoi ?**
- **Où trouverez-vous un formulaire pour ouvrir un compte bancaire ?**

Dites :

Maintenant, nous allons nous exercer à remplir un formulaire pour ouvrir un compte bancaire. Celui-ci est un exemple car chaque institution financière dispose de ses propres formulaires, qui diffèrent selon le type de compte que vous voulez ouvrir.

Distribuez le support pédagogique E.2.3 Exemple de formulaire d'ouverture de compte.

Posez la question :

- **Est-ce que quelqu'un veut bien lire à voix haute les espaces blancs sur le formulaire de demande qui doivent être remplis ?**

Pendant que le participant lit à voix haute les différents éléments, écrivez sur votre tableau. Quand ceci est fait, vous aurez un formulaire vierge. Utilisez ce formulaire pour montrer comment remplir une demande d'ouverture de compte. Utilisez votre propre nom ou celui d'un des personnages de nos histoires : Aichétou Tall, Zeidane Ould Cheikh, Malika Mint Sidi Mohammed et Boubacar Diop.

Cas n°1 : Zeidane veut ouvrir un compte courant.

Cas n°2 : Boubacar veut ouvrir deux comptes (courant et épargne disponible).

Cas n°3 : Aïchéto et son époux Ousmane veulent ouvrir un compte joint (ici, il faut décider si les deux personnes sont signataires ou si une seule l'est et dans ce cas, qui).

Informations sur le formulaire de demande	
Nom du compte :	
Type de compte :	
Type de monnaie :	
Date :	
Signature :	

Dites :

Sur votre propre exemplaire, s'il vous plaît remplissez votre formulaire de demande. Vous pouvez consulter le tableau si vous avez besoin d'aide. N'oubliez pas de signer votre formulaire.

Une fois que vous avez terminé, échangez votre formulaire avec celui de la personne assise à côté de vous. Demandez à cette personne si elle vous autoriserait à ouvrir un compte dans une banque. Sinon, pourquoi ? Rappelez-vous que, pour être autorisé à ouvrir un compte, vous devez présenter un formulaire dûment rempli et signé.

Quand chacun aura terminé, demandez :

- **Est-ce que tout le monde est autorisé à ouvrir un compte ?**
- **Quelles difficultés avez-vous rencontrées quand vous avez rempli le formulaire ?**
- **Que pourriez-vous faire si vous étiez à l'étranger et que vous ne compreniez pas tous les mots du formulaire de demande ?**

Résumez leurs réponses et expliquez :

- ↑ N'ayez pas peur et demandez aux différents employés de banque de vous aider à remplir le formulaire de demande. S'il s'agit d'un problème de langue, il est possible qu'un des employés de la banque parle votre langue et puisse vous aider à traduire le formulaire dans votre langue ou dans une langue dans laquelle vous vous sentez plus à l'aise. Si vous ne comprenez pas les mots utilisés, demandez qu'on vous les explique de manière simple mais précise.
- ↑ Si vous ne vous sentez pas à l'aise, demandez à un proche de vous accompagner à l'institution financière. Vous pouvez remplir le formulaire de demande ensemble.

Dites :

Les institutions financières vous demanderont de fournir des documents clés pour ouvrir un compte. Chaque institution financière aura ses propres règles pour contrôler les documents que vous devez apporter lorsque vous voulez ouvrir un compte.

Affichez sur le tableau une page avec la liste des documents nécessaires pour ouvrir un compte. Avant la session, vous devrez peut-être adapter cette liste pour être sûr qu'elle reflète bien les documents requis par les institutions financières locales, en précisant bien que cette liste n'est pas exhaustive et que chaque institution financière peut demander d'autres documents. Demandez à un volontaire de lire cette page du tableau.

Exemple de documents requis pour ouvrir un compte

- 🕒 Carte d'identité, passeport ou livret de famille
- 🕒 Fiche de salaire des trois derniers mois ou contrat de travail
- 🕒 Justificatif de domicile, comme, par exemple, une facture d'eau, d'électricité...

Posez la question suivante :

- **A votre avis, pourquoi ces documents sont-ils nécessaires ?** [Pour des raisons de sécurité. Certains documents sont exigés aux banques par les lois régissant le système financier : lutte contre le blanchiment d'argent, lutte contre le terrorisme, principe international « Connais ton client »...]

Faites la synthèse des réponses des participants.

4. S'exercer à remplir un formulaire de dépôt et un bordereau de retrait - 20 minutes

Note à l'intention du formateur : Pour cette étape, vous pouvez utiliser des formulaires de dépôt et de retrait réels ou utiliser les exemples fournis.

Expliquez :

Maintenant, nous allons nous exercer à déposer et à retirer de l'argent d'un compte d'épargne.

Formez des groupes de 3 personnes. Distribuez à chaque groupe une copie des supports pédagogiques E.2.4 Exemple de formulaire de dépôt et E.2.5 Exemple de formulaire de retrait. Posez la question suivante :

- **Est-ce que chaque groupe a bien un formulaire vierge de retrait et un formulaire vierge de dépôt ?**

Dites :

Supposons que vous voulez déposer 30.000 ouguiyas et que vous voulez retirer 5.000 ouguiyas. S'il vous plaît, essayez de remplir chaque formulaire de la manière la plus complète possible.

Quand ils ont terminé, et au sein de chaque groupe de trois, demandez-leur de passer leur formulaire de retrait à la personne de droite et le formulaire de dépôt à la personne qui se situe à leur gauche. Affichez les formulaires complétés au tableau.

S'il vous plaît, regardez le formulaire de dépôt ou celui de retrait que vous avez reçu. Imaginez que vous êtes un guichetier ou un caissier de banque : vous devez décider si vous pouvez accepter le formulaire ou pas. Pour vous aider, vous pouvez consulter les papiers affichés au tableau.

Donnez aux participants deux ou trois minutes pour regarder autour de la salle. Demandez-leur :

- **Quelles difficultés avez-vous rencontrées pour remplir les formulaires ?**
- **Comment pouvez-vous éviter ces difficultés quand vous vous rendez dans une institution financière ?**

5. Connaître quelques principes sur la protection des clients – 20 minutes

Formez six groupes et distribuez à chacun des groupes une carte descriptive de situation (E.2.6 Cartes descriptives Principes de protection des clients). Inscrivez au tableau les six principes de protection des clients sur lesquels s'accordent les institutions financières¹ :

- ⌚ *Éviter le surendettement.*
- ⌚ *Proposer une tarification transparente et responsable.*
- ⌚ *Pratiquer des méthodes de recouvrement appropriées.*
- ⌚ *Assurer un comportement éthique de la part du personnel.*
- ⌚ *Offrir des recours permettant la réparation des préjudices.*
- ⌚ *Garantir la confidentialité des données des clients.*

Vérifiez que tous les participants aient bien compris tous les mots utilisés. Demandez à chacun des groupes de trouver quel principe de protection s'applique à chaque cas et de justifier leur réponse. Le tableau final devrait ressembler au tableau ci-dessous. Expliquez aux participants, si le groupe ne l'a fait, les éléments de réponse présents dans la colonne de droite du tableau.

Cartes descriptives	Principes de protection des clients appliqués.
<p>J'ai déjà deux crédits à la banque : l'un pour une maison et l'autre pour des frais liés à une cérémonie religieuse organisée l'année dernière. J'aimerais bien maintenant acheter une petite moto pour me déplacer plus facilement. Ma banque refuse de m'accorder un troisième crédit. Est-ce normal ? Que puis-je faire ?</p>	<p>⌚ <i>Éviter le surendettement.</i></p> <p>Oui, c'est parfaitement normal. Il n'existe pas de droit au crédit. La banque vous protège en évitant le surendettement de ses clients. Ce principe exige aux institutions financières de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que des prêts ne seront proposés que si les emprunteurs ont fait preuve d'une capacité appropriée de remboursement et que les prêts n'exposent pas les emprunteurs à un grand risque de surendettement.</p>
<p>Je suis assis dans une institution financière. J'essaie de comprendre les tarifs mais la brochure qu'on m'a donnée à lire est écrite en très petit et je ne comprends pas tous les termes utilisés dans la brochure. Que faire ?</p>	<p>⌚ <i>Proposer une tarification transparente et responsable.</i></p> <p>Vous devez demander plus d'informations aux employés. C'est votre droit et les institutions financières doivent respecter le principe de proposer une tarification transparente et responsable. C'est-à-dire que les tarifs et les conditions des produits financiers doivent être écrits clairement et communiqués dans un langage facile à comprendre pour les clients.</p>
<p>Je suis en situation de surendettement et je ne peux plus rembourser mon crédit car je viens de perdre mon travail. J'ai peur de ce que pourrait me faire la banque si je ne rembourse pas. Pourrait-elle venir chez moi, prendre mes biens ou ceux de ma famille ou pire ?</p>	<p>⌚ <i>Pratiquer des méthodes de recouvrement appropriées.</i></p> <p>Là encore, l'un des principes de la protection des clients des institutions financières, c'est de pratiquer des méthodes de recouvrement appropriées. Cela veut dire que l'institution financière essaiera de vous aider à rembourser votre prêt en respectant la loi en la matière et sans utiliser la force, le chantage ou l'humiliation sociale, par exemple. Si ce n'est pas le cas, le client peut se référer à un médiateur (principe d'offrir des recours permettant la réparation des préjudices).</p>
<p>Je suis allé récupérer un transfert de fonds envoyé par mon frère qui habite à l'étranger. Mon frère m'a assuré que je ne devais rien payer à la réception du transfert. Pourtant, l'employé me demande de lui verser 2.000 ougyias. Est-ce normal ?</p>	<p>⌚ <i>Assurer un comportement éthique de la part du personnel.</i></p> <p>Tout d'abord, vérifiez bien les conditions du transfert avec votre frère. S'il est bien écrit qu'aucun frais de réception n'est exigé pour ce transfert, vous êtes protégé par le principe selon lequel le personnel des institutions financières doit avoir un comportement éthique. Les institutions financières luttent contre les mauvais comportements de leurs employés : mauvais traitement des clients, manque de respect, corruption...</p>
<p>Je suis en profond désaccord avec ma banque sur un incident qui s'est produit. Vers qui me tourner ? Y a-t-il quelqu'un de la banque qui peut m'aider ?</p>	<p>⌚ <i>Offrir des recours permettant la réparation des préjudices.</i></p> <p>Vous devez être protégé par le principe qui établit des mécanismes de réclamations dans les institutions financières. L'institution financière devrait mettre en place des recours rapides et efficaces pour trouver des solutions à toutes les réclamations de ses clients. Dans le cas où il n'existe pas de mécanisme de médiation, il existe souvent un médiateur externe qui peut vous aider (par exemple, au Sénégal, une médiation gratuite est assurée par l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers).</p>
<p>L'employé qui s'occupe de mon compte courant personnel sait que j'ai touché une somme importante au cours du dernier mois. Peut-il en parler à quelqu'un de ma famille sans mon autorisation ?</p>	<p>⌚ <i>Garantir la confidentialité des données des clients.</i></p> <p>Sauf si vous avez donné procuration sur votre compte à un membre de votre famille ou toute autre personne, non, le principe de confidentialité des données des clients est fondamental pour les institutions financières. Il s'inscrit d'ailleurs dans des législations plus spécifiques et propres à chaque pays, comme celles de protection des données personnelles.</p>

Demandez aux participants :

⌚ **Quels principes généraux de protection des clients pouvez-vous dégager qui**

protègent les clients des banques et des IMF ? [*transparence, suivi, confidentialité, confiance...*]

Concluez cette partie en expliquant :

Vous avez un certain nombre de droits, en tant que consommateur, en tant que client d'une banque ou d'une IMF et en particulier en tant que consommateur de produits bancaires. Ne l'oubliez pas et souvenez-vous aussi que vous pouvez changer d'institution financière si vous n'êtes pas satisfait ou si tout simplement vos besoins ont changé et ne s'adaptent plus à cette institution.

6. Finaliser les préparatifs pour la visite à l'institution financière - 10 minutes

Organisez les participants dans leur groupe de visite sur le terrain et demandez aux membres de chaque groupe de mettre au point la liste des questions qu'ils souhaitent poser à la banque. Ils peuvent utiliser la liste établie plus tôt dans la session E.1 ou ajuster la liste en fonction de l'information fournie dans les brochures et les prospectus de la banque ou de l'IMF qu'ils vont visiter.

Les groupes devront, avant de partir en visite, déterminer avec clarté le produit financier qu'ils recherchent. Le formateur pourra décider qu'un membre du groupe explique un besoin personnel de produit financier ou chaque groupe pourra utiliser les cas du support pédagogique E.2.7.

Chaque groupe doit également désigner deux personnes : l'une qui va poser les questions à l'employé de banque et l'autre qui va prendre des notes et rédiger le rapport de la visite.

Concluez :

Profitez de l'occasion de cette visite de terrain pour découvrir ou mieux connaître les services disponibles dans votre propre région et qui correspondent aux véritables objectifs financiers de votre famille. Nous allons tous recueillir l'information auprès des banques et des IMF et nous la partagerons à la prochaine session. Vous pouvez poser des questions par rapport aux besoins d'un des membres du groupe ou par rapport aux besoins de votre personnage (support pédagogique E.2.7).

Distribuez le document E.2.8 Support pédagogique : Formulaire de rapport de visite de terrain pour chaque groupe et un cas du support pédagogique E.2.7.

7. Débriefing: Recueillir les impressions sur la visite et réaliser un rapport de la visite aux institutions financières - 45 minutes

Donnez à chaque groupe 15 minutes pour rassembler les informations de la visite de terrain et préparer son rapport.

Donnez à chaque groupe 5 minutes pour présenter à l'ensemble du groupe un produit d'épargne qu'ils auront découvert et comment ce produit s'inscrit dans leurs objectifs financiers ou ceux de leur personnage (Support pédagogique E.2.7). Après chaque rapport, posez aux participants les questions ci-dessous :

- **Quelles sont les caractéristiques les plus intéressantes de l'institution financière que vous avez visitée ?**
- **Quelles sont les caractéristiques les moins intéressantes de l'institution financière que vous avez visitée ?**

Demandez aux participants :

🕒 **Qu'avez-vous appris durant cette session que vous allez utiliser à l'avenir ?**

Remerciez les participants de leur travail et de leur participation.

Supports pédagogiques

E.2.1 Cartes descriptives (pour les participants, sans réponses)

Cartes descriptives
J'ai besoin d'être rempli si tu veux ouvrir un compte à la banque. Après m'avoir rempli, tu dois aussi présenter tes documents d'identification personnelle à l'employé de la banque pour compléter le processus. Une fois que tu m'as rempli et que tu as présenté les documents nécessaires, tu peux aller au guichet et déposer de l'argent sur ton compte. Qui suis-je ?
Je suis assis à un bureau dans le hall de l'agence. Mon travail est d'aider les clients à ouvrir des comptes en banque. Je peux te donner un formulaire de demande d'ouverture de compte. Je peux aussi t'aider à décider quels comptes en banque correspondent le mieux à tes besoins. Pose-moi des questions sur les produits que nous offrons et sur les formulaires que tu dois remplir. Demande-moi quels sont les documents dont tu as besoin pour ouvrir un compte. Ne me demande pas d'accepter des dépôts d'argent ou de te donner ton argent. Qui suis-je ?
Je supervise l'ensemble du personnel et je m'assure qu'ils font bien leur travail. En plus du personnel que tu vois, je supervise aussi le personnel que tu ne vois pas et qui travaille dans les bureaux pour gérer les comptes et d'autres aspects. Viens me voir si tu as des problèmes que les autres membres du personnel ne peuvent pas résoudre pour toi. Ne viens pas me voir pour ouvrir un compte. Qui suis-je ?
Mon travail est de manipuler l'argent et d'enregistrer les transactions. J'encaisse les dépôts des clients et je leur remets leurs retraits en espèces. Les clients doivent fournir une preuve de leur identité et un formulaire rempli correctement pour que je puisse m'occuper d'eux. Demande-moi combien d'argent tu as sur ton compte ou si un dépôt d'argent est arrivé. Ne me demande pas de t'ouvrir un compte en banque. Qui suis-je ?
Mon travail consiste à protéger la banque, le personnel de la banque et les clients. Afin de faire mon travail, j'ai besoin de surveiller tout ce qui se passe dans la banque. Ne me demande pas d'informations sur la manière d'ouvrir un compte ou les formulaires à remplir. Qui suis-je ?
Je présente des renseignements sur les types de produits offerts par la banque et sur leurs prix. Qui suis-je ?
J'expose tous les formulaires qui sont nécessaires pour effectuer des transactions. Tu auras besoin de mes formulaires si tu veux mener à bien des opérations avec le guichetier. Qui suis-je ?
Tu auras besoin de me remplir complètement et de me signer si tu veux retirer de l'argent de ton compte. Qui suis-je ?
Tu peux m'utiliser pour payer quelqu'un sans argent liquide (c'est-à-dire sans billets ou pièces). Quand tu me remplis et me signes, tu donnes la permission à la banque de payer la personne dont le nom est inscrit sur moi. La banque va payer cette personne avec l'argent retiré de ton compte-chèques. Qui suis-je ?
Tu auras besoin de me remplir complètement, en inscrivant même ton numéro de compte, si tu veux verser de l'argent sur ton compte. Qui suis-je ?

E.2.2 Affiche : À l'intérieur d'une institution financière

E.2.3 Exemple de formulaire d'ouverture de compte

E.2.4 Exemple de formulaire de dépôt

E.2.5 Exemple de formulaire de retrait

E.2.6 Cartes descriptives Principes de protection des clients

Carte 1

J'ai déjà deux crédits à la banque : l'un pour une maison et l'autre pour des frais liés à une cérémonie religieuse organisée l'année dernière. J'aimerais bien maintenant acheter une petite moto pour me déplacer plus facilement. Ma banque refuse de m'accorder un troisième crédit. Est-ce normal ? Que puis-je faire ?

Carte 2

Je suis assis dans une institution financière. J'essaie de comprendre les tarifs mais la brochure qu'on m'a donnée à lire est écrite en très petit et je ne comprends pas tous les termes utilisés dans la brochure. Que faire ?

Carte 3

Je suis en situation de surendettement et je ne peux plus rembourser mon crédit car je viens de perdre mon travail. J'ai peur de ce que pourrait me faire la banque si je ne rembourse pas. Pourrait-elle venir chez moi, prendre mes biens ou ceux de ma famille ou pire ?

Carte 4

Je suis allé récupérer un transfert de fonds envoyé par mon frère qui habite à l'étranger. Mon frère m'a assuré que je ne devais rien payer à la réception du transfert. Pourtant, l'employé me demande de lui verser 2.000 ougyas. Est-ce normal ?

Carte 5

Je suis en profond désaccord avec ma banque sur un incident qui s'est produit. Vers qui me tourner ? Y a-t-il quelqu'un de la banque qui peut m'aider ?

Carte 6

L'employé qui s'occupe de mon compte courant personnel sait que j'ai touché une somme importante au cours du dernier mois. Peut-il en parler à quelqu'un de ma famille sans mon autorisation ?

E.2.7 Cartes de scénarios de besoins de produits d'épargne

Situation 1

Zeidane veut épargner pour s'inscrire à un cours d'informatique l'année prochaine : c'est un cours sur une technique de programmation informatique spéciale. Il n'a presque aucune économie pour le moment, mais il pense que s'il peut mettre de côté 2.000 ougyas chaque mois pendant un an, il aura juste assez pour se payer le cours. C'est pour cela qu'il ne peut se permettre aucune tentation qui l'obligerait à puiser dans cette épargne pour autre chose. Sa mère ne pense pas qu'il devrait ouvrir un compte d'épargne auprès d'une institution financière. Sa mère pense qu'il est vraiment difficile d'accéder à cet argent et de le retirer une fois qu'il est déposé. Elle pense que Zeidane devrait plutôt contribuer aux dépenses familiales avec l'argent qu'il gagne grâce à son petit boulot de dépanneur informatique. Elle pense aussi qu'en cas de problème, l'argent devrait être disponible. Zeidane et sa mère ont finalement décidé d'ouvrir un compte d'épargne sur livret pour la famille et un compte d'épargne contractuelle pour Zeidane. Mais ils ne savent pas où ouvrir ces deux comptes.

Quelles questions faut-il poser à l'institution financière pour trouver celle qui dispose des produits les plus adaptés et les plus intéressants pour Zeidane et sa famille ?

Situation 2

Malika a un problème avec son ancien mari : il ne lui verse pas souvent l'argent pour les dépenses des enfants et, quand leur fils est tombé malade, Malika a dû demander de l'aide à sa famille pour pouvoir payer les médicaments pour son fils, qui est complètement guéri aujourd'hui. Malika a ainsi réalisé qu'elle n'avait aucune économie et qu'elle aurait dû avoir ses propres économies sans compter sur son ancien mari. Après avoir parlé avec sa grande sœur Nouha, elle décide donc d'ouvrir un compte épargne sur livret qui lui permettra de faire des petits dépôts à chaque fois qu'elle peut et de retirer de l'argent quand elle en a besoin.

Quelles questions faut-il poser à l'institution financière pour trouver celle qui dispose du produit le plus adapté et intéressant pour Malika ?

Situation 3

Abdoulaye, le frère de Boubacar, vient de recevoir 200 euros de Ndèye, sa femme qui travaille à l'étranger. Il pourrait dépenser cet argent pour acheter plein de choses importantes, mais il veut vraiment l'économiser afin qu'ils puissent acheter du matériel de transformation alimentaire dans un an. Il ne veut pas être en mesure de retirer ces économies et veut toucher la rémunération la plus élevée possible. Comme Abdoulaye n'a pas l'intention de dépenser cet argent pendant un an, il a décidé d'ouvrir un compte de dépôt à terme qui lui permettra de toucher la rémunération la plus élevée et de garder son argent à l'abri de la tentation de le dépenser pour d'autres choses (car des pénalités sont facturées pour les retraits anticipés).

Quelles questions faut-il poser à l'institution financière pour trouver celle qui dispose du produit le plus adapté et intéressant pour Abdoulaye ?

Situation 4

La mère d'Aïchéto, qui vit à Maghana, aimerait mettre de côté une partie du transfert que lui envoie Aïchéto depuis Zouérate pour faire installer un nouveau toit sur la maison. Elle veut mettre de côté un montant fixe chaque mois pendant un an. Elle ne veut pas être tentée et

dépenser l'argent du transfert et elle pense à un compte d'épargne qui l'aiderait à atteindre les objectifs de sa famille. Le père d'Aïchéto ne croit pas qu'ils devraient ouvrir un compte d'épargne dans une institution financière. Néanmoins, après plusieurs discussions avec Aïchéto, ses parents ont décidé d'ouvrir un compte d'épargne contractuelle qui leur permettra de faire des dépôts mensuels fixes et d'épargner pour une période de temps déterminée.

Quelles questions faut-il poser à l'institution financière pour trouver celle qui dispose du produit le plus adapté et intéressant pour les parents d'Aïchéto?

E.2.8 Formulaire de rapport de visite de terrain

Institution visitée :

Fonction de la personne rencontrée :

Remplissez le tableau ci-dessous pour chaque produit de l'institution financière que vous visitez.

Produit (s) :

Caractéristiques à étudier pour choisir une institution financière	Réponses obtenues lors de la visite	
Caractéristiques de l'institution financière Proximité géographique Réputation et confiance dans l'institution financière Présence et qualité de services non-financiers (formations...) Possibilité de réaliser des actions à distance (Internet, téléphone...) Qualité du service et du personnel (temps d'attente, respect du client, langues parlées, rapidité...) Si besoin, conditions d'adhésion à l'institution (cotisation, périodicité des réunions, pouvoirs décisionnaires des membres...) Transparence des prix et des conditions des services financiers et qualité de l'information donnée aux clients Existence de produits spécifiques adaptés à mon statut (étudiant, salarié...) Actions philanthropiques de l'institution (fonds de codéveloppement...) Pour les personnes envoyant des transferts ou recevant des transferts d'un parent à l'étranger) Présence de cette institution à l'étranger ou dans la région et proximité géographique avec le parent qui reçoit ou qui envoie de l'argent		
Caractéristiques des produits de l'institution financière (ici, exemple de l'épargne) Accès à l'épargne/flexibilité des retraits Commodité et facilité d'utilisation Conditions nécessaires pour ouvrir un compte épargne Sécurité Taux de rémunération Permet d'accéder à d'autres produits et services de l'institution financière Coûts de l'épargne (frais, pénalités) Liquidité		

valeurs éthiques du produit (finance durable, environnementale, islamique, codeveloppement...)



Session E. 3 Connaître les opérateurs de transfert de fonds



Objectifs

Identifier et examiner les différents types d'opérateurs de transfert de fonds, leurs avantages et leurs inconvénients

S'exercer à convaincre un membre de sa famille de l'intérêt d'utiliser un opérateur formel de transfert de fonds

Établir une liste de questions à poser à un opérateur de transfert de fonds (pour faire le choix le plus adapté aux besoins)



Durée

90 minutes



Matériel

Tableau-papier, marqueurs, scotch, 30 feuilles de papier A4



Messages-clés

Sécurisez vos envois, préférez les voies formelles et facilitez le retrait à vos proches !



Supports pédagogiques

E.4.1 Opérateurs informels de transfert de fonds

E.4.2 Opérateurs formels de transfert de fonds

E.4.3 Portrait d'Aïchéto

E.4.4 Portrait de Zeidane

E.4.5 Portrait de Malika

E.4.6 Portrait de Boubacar



Etapas de la session

1. Identifier les différents opérateurs de transfert de fonds de son quartier ou de sa région - 15 min
2. Identifier les avantages et les inconvénients de différents types d'opérateurs de transfert de fonds - 45 min
3. S'exercer à convaincre le migrant ou un membre de sa famille d'utiliser un opérateur formel de transfert de fonds - 15 min
4. Etablir une liste de questions à poser aux opérateurs formels de transfert de fonds – 15 min

1. Identifier les différents opérateurs de transfert de fonds de son quartier ou de sa région - 15 min

Note à l'intention du formateur : Cette session est conçue pour aborder à la fois la question des transferts nationaux et internationaux. Elle est particulièrement destinée à un public qui envoie ou reçoit des transferts. En Mauritanie, le transfert par les boutiquiers est très fortement majoritaire, du fait des nombreux avantages du système informel par rapport au formel. Néanmoins, il est important de sensibiliser les jeunes aux inconvénients de l'informel (perte de recettes pour l'Etat, législation anti-blanchiment d'argent, pas de médiation juridique en cas de problème, illégalité...) tout en reconnaissant ses avantages : rapidité, prix, renforce le lien social, la confiance et les relations...

Dites :

Aujourd'hui, nous allons explorer les options dont vous disposez pour envoyer et recevoir de l'argent dans votre région en Mauritanie et depuis l'étranger et voir, pour chacun, leurs avantages et leurs inconvénients.

Formez des petits groupes de 3 personnes. Expliquez que chaque groupe doit imaginer un petit sketch théâtral qui illustre une manière d'envoyer de l'argent ou d'en recevoir.

Vous pouvez aussi dessiner votre méthode de transfert de fonds. Dans ce cas, distribuez à chaque groupe des feuilles de papier au format A4, des marqueurs et, si nécessaire, d'autre matériel pour dessiner. Si un groupe a plus d'une idée, il peut dessiner d'autres images ou lister d'autres moyens de transférer de l'argent.

Au bout de 10 minutes, demandez à chaque groupe d'afficher leurs dessins au mur. Invitez les participants à se lever et à se promener dans la salle pour regarder les images des autres groupes. Encouragez les participants à raconter leur propre expérience d'utilisation de ces différents opérateurs de transfert de fonds.

Le tableau ci-dessous énumère différents types d'opérateurs de transfert. Si possible, listez les opérateurs énumérés ici sur un papier flip chart. S'il y a d'autres exemples locaux, assurez-vous de les inclure dans la liste avant la discussion.

Opérateurs de services de transfert de fonds pour envoyer ou recevoir de l'argent en Mauritanie

Banques
La Poste
Institutions de Microfinance
Coopératives / Mutuelles d'épargne et de crédit
Fournisseurs de services de transfert par téléphone portable
Boutiques
Chauffeurs et transporteurs
Bureaux de change / Cambistes ambulants
Amis, Famille

Collez deux pancartes à l'horizontale sur le mur. Tout en collant les deux pancartes au mur, expliquez la signification des deux pancartes. Sur la première pancarte, écrivez "Opérateurs informels de services de transfert de fonds" et sur la deuxième, "Opérateurs formels de services de transfert de fonds".

Expliquez :

Opérateurs informels de transfert de fonds :

Ces organismes ne sont pas réglementés ni supervisés par l'Etat. Ce type d'opérateur comprend les boutiquiers et commerçants, les chauffeurs, les amis, etc.

Opérateurs formels de transfert de fonds :

Ces organismes sont réglementés ou supervisés par l'Etat. Ce type d'opérateur comprend les opérateurs de transfert d'argent (OTA), les banques, les IMF, les coopératives et les mutuelles de crédit.

Invitez 2-3 volontaires à classer les dessins créés lors de l'activité précédente et à les mettre sous la première ou la deuxième pancarte. Encouragez-les à demander de l'aide aux autres participants s'ils sont bloqués. S'il y a un débat sur la pancarte sous laquelle un type d'opérateur doit être placé, encouragez la discussion et, si besoin, résolvez le débat en plaçant le dessin entre les deux pancartes.

Le tableau ci-dessous classe les opérateurs au sein des deux catégories définies auparavant (formels/informels).

Opérateurs formels de transfert de fonds	Opérateurs informels de transfert de fonds
<ul style="list-style-type: none">➤ La Poste➤ Compagnies spécialisées dans le transfert de fonds➤ Banques➤ Institutions de microfinance➤ Coopératives et mutuelles d'épargne et de crédit➤ Services de transfert de fonds par téléphone portable➤ Bureaux de change	<ul style="list-style-type: none">➤ Boutiquiers et commerçants➤ Cambistes ambulants➤ Chauffeurs et transporteurs➤ Amis et famille

Posez la question :

- **Quels sont les autres opérateurs de transfert de fonds que nous pouvons inclure dans la liste ? Qui d'autre peut vous aider à envoyer ou recevoir de l'argent ?**

Continuez en demandant :

- **Avez-vous des commentaires ou des questions sur ces différents types d'opérateurs de transfert de fonds ?**

2. Identifier les avantages et les inconvénients de différents types d'opérateurs de transfert de fonds - 45 minutes

Ici, vous pouvez choisir de faire lire l'histoire par un participant ou de la faire jouer comme jeu de rôle grâce à la bande-dessinée. Dites :

Commençons par lire une histoire/bande-dessinée ensemble. Cette histoire concerne nos principaux personnages et leurs aventures quand ils envoient ou reçoivent de l'argent.

Où est l'argent d'Idrissa ?

Idrissa, l'ami de Boubacar, travaille comme docker sur le port de Nouadhibou. Sa mère, qui est restée au village, a appelé hier et elle a un besoin urgent d'argent pour acheter des médicaments. Idrissa est allé à la gare routière, où les cars rapides et les sept-places attendent les passagers

avant de partir dans sa région. Il a demandé à un chauffeur de sept-places de remettre de l'argent à sa mère. Il a payé une petite somme au chauffeur pour le service. Cela fait déjà 12 heures qu'il a remis l'argent au chauffeur et sa mère n'a toujours pas reçu l'argent. Idrissa pense que le chauffeur est un honnête homme, mais il est vrai que la route est dangereuse. En plus, il a entendu dire que, quand les sept-places tombent en panne, les chauffeurs utilisent l'argent qu'ils ont en poche pour payer les réparations et les mécaniciens. Il espère que ce n'est pas ce qui est arrivé à son chauffeur car cela voudrait dire que la remise de son argent à sa mère aura du retard ou n'arrivera jamais.

Posez la question :

- **Comment Idrissa a-t-il envoyé de l'argent à sa mère ?**
- **Quels sont les avantages et les inconvénients de l'envoi d'argent en utilisant cette méthode ?**

Boubacar va à la banque

Boubacar a reçu un appel de sa mère ce matin et elle a un besoin urgent d'argent. La soeur de Boubacar, Maïmouna, va devoir accoucher par césarienne et il faut payer tous les médicaments pour l'opération. Boubacar est allé à la banque à côté de son lieu de travail en Espagne et il a rempli un formulaire de demande de transfert d'argent. Sa mère, en Mauritanie, est allée à la succursale locale de cette banque. Elle a montré sa carte d'identité et elle a reçu l'argent. Boubacar a dû payer une petite somme afin d'envoyer l'argent à sa mère. Et bonne nouvelle : la mère de Boubacar vient juste d'appeler et elle a bien reçu l'argent !

Posez la question :

- **Comment Boubacar a-t-il envoyé son argent ?**
- **Quels sont les avantages et les inconvénients de ce mode d'envoi d'argent ?**

Divisez les participants en quatre groupes. Distribuez à deux groupes le support pédagogique E.4.1 Opérateurs informels de transfert de fonds. Distribuez aux deux autres groupes le support pédagogique E.4.2 Opérateurs formels de transfert de fonds.

Expliquez :

Dans votre groupe, identifiez d'abord si les dessins distribués représentent un opérateur formel ou informel de transfert de fonds. Ensuite, discutez au sein de votre groupe la consigne suivante et désignez un rapporteur de vos débats à l'ensemble du groupe. Vous avez 10 minutes.

- **Donnez trois avantages et trois inconvénients de votre type d'opérateur de transfert de fonds.**

Au bout de dix minutes, accrochez la feuille de papier flip chart sur le tableau, sur laquelle vous aurez inscrit le schéma suivant :

Avantages et inconvénients des opérateurs de transfert de fonds		
Opérateur de transfert	Avantages	Inconvénients
Formel		

Informel		
----------	--	--

Dites :

S'il vous plaît, maintenant, chaque rapporteur peut nous expliquer tous les avantages et les inconvénients que vous avez trouvés dans votre groupe pour votre opérateur de transfert de fonds.

Remplissez une feuille de papier flip chart avec les rapports de chaque groupe jusqu'à ce que chacun ait rapporté. (Voir le tableau ci-dessous pour plus de conseils). Vérifiez que les groupes aient bien mentionné les éléments suivants :

Opérateur de transfert de fonds	Avantages	Inconvénients
Formel	<ul style="list-style-type: none">➤ Sécurité (l'argent est en sécurité et le transfert est sûr)➤ Liquidité (pour l'épargne)➤ Prêts de sommes importantes à long terme➤ Fiabilité➤ Confidentialité➤ Intérêts (l'argent rapporte des intérêts)➤ Variété de choix des produits➤ Fonctionne dans le cadre de la réglementation bancaire s'il est déclaré officiellement➤ Permet de se construire des antécédents de crédits et une solvabilité➤ Accès à des conseils financiers et à d'autres produits financiers	<ul style="list-style-type: none">➤ Distance pour les personnes habitant loin des villes➤ Restriction des horaires d'ouverture➤ Exigences minimales de dépôt parfois trop élevées➤ Frais facturés sur le compte➤ Long temps d'attente au guichet➤ Parfois, plus difficile à utiliser pour les personnes analphabètes➤ Parfois, absence de liquidités pour les transferts de grosses sommes
Informel	<ul style="list-style-type: none">➤ Prix➤ Accès➤ Proximité➤ Rapidité➤ Confiance (le transfert peut se faire chez un boutiquier du quartier que vous pouvez connaître depuis longtemps)➤ Aucune procédure administrative ni papier à remplir	<ul style="list-style-type: none">➤ Pas d'autres services financiers qui pourraient vous aider à tirer le meilleur parti de vos envois de fonds➤ Danger de récupérer votre transfert dans un lieu non sécurisé (boutique, place publique...)➤ Illégalité (au-delà de certaines sommes) de sortir ou de rentrer d'un pays (risque d'arrestation de la personne qui transporte l'argent)

Posez la question :

- **Que remarquez-vous à propos des avantages des opérateurs formels de transfert de fonds par rapport à ceux des opérateurs informels ?**
- **Quels sont les bénéfices d'utiliser un opérateur formel de transfert de fonds ?**

Écrivez leurs réponses. Faites la synthèse :

Il n'y a pas de bons ou de mauvais choix. L'important est de faire le choix de l'opérateur qui est le plus adapté à son cas. Chaque opérateur a des avantages et des inconvénients. Il convient donc d'être conscient de ceux-ci au moment du choix pour ne pas rencontrer de mauvaises surprises par la suite.

Pour les personnes ayant un parent à l'étranger ou dans une autre région et qui reçoivent ou envoient régulièrement des transferts de fonds

Vous pouvez virer le transfert sur un compte épargne qui peut rapporter des intérêts. Si le compte est accessible à un membre de votre famille, celui-ci peut être moins tenté de dépenser l'argent s'il est sur un compte. Si le compte épargne ouvert dans la région d'origine est à votre nom, quand vous rentrerez dans votre région d'origine, vous pourrez avoir un capital pour démarrer une entreprise.

Vous avez accès à d'autres produits financiers offerts par la banque comme les comptes épargne, les prêts, les chéquiers, les cartes de retrait...

Les coûts de transaction peuvent être moins chers.

Vous pouvez recevoir des relevés de compte bancaire avec l'ensemble de vos transactions, y compris les dépôts, les transferts, les retraits et le solde du compte. Cela peut vous aider à gérer votre argent pendant que vous travaillez à l'étranger.

Lorsque vous aurez terminé votre contrat de travail, vous n'aurez pas besoin de voyager avec de l'argent en espèces sur vous (ce qui pourrait être dangereux).

Quand vous encaisserez votre salaire à la fin de votre contrat de travail, vous pourrez envoyer en toute sécurité votre argent dans votre région d'origine. Il sera peut-être plus facile de résister à votre famille et à vos amis qui vous demandent des cadeaux.

Il est plus sûr de passer par un opérateur formel car un opérateur informel pourrait rencontrer des obstacles juridiques s'il entre ou sort de Mauritanie avec de l'argent ne lui appartenant pas.

3. S'exercer à convaincre un membre de sa famille d'utiliser un opérateur formel de transfert de fonds - 15 minutes

Dites :

Exerçons-nous à mieux communiquer à ce sujet avec les membres de notre famille. Mettez-vous en binôme : l'un joue le rôle d'un jeune qui téléphone à un membre de sa famille et l'autre joue le rôle du membre de la famille qui reçoit le coup de téléphone. Essayez de convaincre le membre de votre famille d'utiliser un opérateur formel. Au bout de 5 minutes, inversez les rôles.

Après le jeu de rôle, demandez :

- **En quoi le fait d'expliquer les avantages de l'envoi formel avec les membres de votre famille aide à tirer le meilleur parti de vos transferts de fonds ?**
- **Quelle option d'opérateur de transfert de fonds recommanderiez-vous à votre famille ? Pourquoi ?**

4. Etablir une liste de questions à poser aux opérateurs formels de transfert de fonds - 15 minutes

Invitez les participants à se lever et à reformer les quatre groupes constitués lors de l'activité précédente. Distribuez une feuille de papier flip chart à chaque groupe. Distribuez le support pédagogique E.4.3 Portrait d'Aïchéto au premier groupe (et ainsi de suite : le portrait de Zeidane

au second groupe, celui de Malika au troisième groupe et celui de Boubacar au dernier groupe).

Expliquez :

Nos personnages principaux Aïchéto, Zeidane, Malika et Boubacar envisagent d'utiliser des opérateurs formels de transfert de fonds pour envoyer de l'argent. Nous allons les aider en créant une liste de questions qu'ils pourraient poser aux opérateurs avant d'envoyer leur argent. Avec votre groupe, dressez la liste de questions que votre personnage principal doit poser à un employé d'un opérateur. Vous voulez vous assurer que l'opérateur de transfert de fonds correspond bien aux besoins de votre personnage et lui offre bien les avantages que nous avons identifiés plus tôt.

Donnez aux groupes 10 minutes pour établir une liste de questions pour l'institution financière. Au bout de 10 minutes, demandez à quelques volontaires de rapporter les questions élaborées dans leur groupe et notez-les sur une feuille vierge de papier flip chart que vous aurez intitulé de la manière suivante :

Questions à poser à un opérateur formel de transfert de fonds

Assurez-vous que les participants mentionnent bien les éléments suivants :

Questions à poser à un opérateur formel de transfert de fonds

- ↑ Comment puis-je envoyer de l'argent à un membre de ma famille ?
- ↑ Quels formulaires dois-je remplir pour envoyer de l'argent ?
- ↑ Quels formulaires doit remplir la personne qui reçoit mon argent ?
- ↑ Quelle pièce d'identité est nécessaire pour envoyer de l'argent ?
- ↑ Quelle pièce d'identité est nécessaire pour recevoir de l'argent ?
- ↑ Ai-je besoin de disposer d'un compte bancaire dans votre banque afin d'envoyer de l'argent ?
- ↑ Combien de temps cela prend-il pour que le récepteur obtienne l'argent ?
- ↑ Combien coûte un transfert ?
- ↑ Est-ce que le récepteur obtient le montant total que j'envoie ou va-t-il payer des frais supplémentaires à la réception ?
- ↑ Comment puis-je vérifier si le récepteur a bien reçu les fonds ?
- ↑ Puis-je annuler ou modifier mon transfert ?
- ↑ Quel taux de change est utilisé dans la conversion de mes fonds en ouguiyas (pour les transferts internationaux) ?
- ↑ Si j'envoie de l'argent en euros (pour les personnes résidant en Europe), en quelle monnaie le récepteur touchera-t-il mon argent ?
- ↑ Dois-je venir en personne à la banque ou existe-t-il un service à distance pour transférer l'argent (Internet, courriers...) ?
- ↑ Avez-vous des succursales ou des agents de votre banque situés à _____ (lieu de résidence du membre de la famille à qui je veux envoyer de l'argent) ?

Posez la question :

- **Quelle est la chose la plus importante que vous ayez apprise dans cette session ?**

Support pédagogique E.4.1
Opérateurs informels de transfert de fonds

(images E et F)

Support pédagogique E.4.2
Opérateurs formels de transfert de fonds

(images C et D)

Support pédagogique E.4.3
Portrait d'Aichétou

Support pédagogique E.4.4
Portrait de Zeidane

Support pédagogique E.4.5
Portrait de Malika

Support pédagogique E.4.6
Portrait de Boubacar

Session E.4 Comment envoyer et recevoir de l'argent



Objectifs

Définir les étapes à suivre pour envoyer et recevoir de l'argent

S'exercer à envoyer et recevoir de l'argent

Comprendre comment fonctionne le marché des transferts de fonds et les contraintes pour les institutions financières (législation anti-blanchiment d'argent)



Durée

100 minutes



Matériel

Tableau-papier, marqueurs, scotch, gommettes de couleur



Messages-clés

- Il est important de bien connaître la procédure de transfert de fonds (pièces à fournir, coûts, réseau de l'opérateur...).
- Il existe quatre modalités de transfert d'argent : espèces à espèces, compte à espèces, espèces à compte ou compte à compte.
- Choisir sa modalité de transfert en fonction de sa situation et de celle de la personne à qui l'on envoie et choisir l'opérateur de transfert (coût de l'envoi, commission de change, coût de réception, proximité géographique...) permet de prendre la décision la mieux adaptée à nos besoins.



Supports pédagogiques

E.5.1 Étapes pour envoyer et recevoir des transferts de fonds

E.5.2 Formulaire pour le transfert de fonds (opérateur de transfert)

E.5.3 Formulaire pour le transfert de fonds (institution financière : virement bancaire international)



Étapes de la session

1. Établir une liste des étapes pour envoyer et recevoir de l'argent - 40 minutes
2. S'exercer à envoyer de l'argent - 30 minutes
3. Connaître les conseils et astuces pour envoyer de l'argent - 30 minutes

1. Etablir une liste des étapes pour envoyer et recevoir de l'argent - 40 minutes

Attention ! Cette partie est à supprimer si votre public a déjà l'habitude d'envoyer ou de recevoir de l'argent par les canaux formels de transfert. Dites :

Pendant cette session, nous allons nous informer sur les étapes pour envoyer et recevoir de l'argent en utilisant les fournisseurs de services formels de transfert.

Invitez chacun des participants à se lever. Demandez aux participants de former une ligne. Une fois la ligne formée, utilisez la méthode de comptage pour former quatre groupes (vous attribuez un numéro à chaque personne). Ensuite, invitez toutes les personnes n°1 à former un groupe, invitez toutes les personnes n°2 à former un autre groupe et ainsi de suite. Après que les participants ont formé quatre groupes, dites :

Je vais distribuer une liste de phrases à chaque groupe. Chaque groupe recevra une liste des étapes qui montrent les étapes à franchir pour envoyer et recevoir de l'argent. Votre tâche est de mettre les phrases dans l'ordre et de créer une histoire qui dure deux ou trois minutes. Vous aurez 10 minutes pour préparer une présentation qui montre pas à pas comment envoyer et recevoir de l'argent.

Distribuez une liste de phrases à chaque groupe (E.5.1 Support pédagogique). Vous aurez auparavant découpé chaque phrase de manière à ce qu'elles soient dans le désordre. Circulez entre les groupes lors de cette activité afin de clarifier les consignes si nécessaire. Au bout de dix minutes, invitez chaque groupe à présenter son histoire. Après chaque présentation de groupe, demandez :

- **Quelles sont les quatre modalités de transfert d'argent ?** [espèces à espèces, compte à espèces, espèces à compte ou compte à compte]
- **Quelles sont les étapes pour envoyer de l'argent (espèces à espèces, compte à espèces, espèces à compte ou compte à compte, c'est-à-dire un virement bancaire) ?**
- **Quelles sont les étapes pour recevoir de l'argent (espèces à espèces, compte à espèces, espèces à compte ou compte à compte, c'est-à-dire un virement bancaire) ?**

Résumez les étapes et assurez-vous d'avoir mentionné les points suivants.

↑ **Comment transférer de l'argent :**

1. Contacter ou visiter une banque ou une institution financière ;
2. Remplir un formulaire simple et rapide de transfert d'argent ;
3. Aller voir l'employé et lui fournir les informations suivantes :
 - a) Le nom et le numéro de compte du destinataire (dans le cas où le destinataire est titulaire d'un compte avec l'institution financière),
 - b) Le nom, le numéro de carte d'identité ou une autre pièce d'identité du récepteur (dans le cas où le destinataire ne dispose pas d'un compte bancaire auprès de l'institution) ;
4. Informer le destinataire sur le montant d'argent que vous avez transféré et, ensuite selon le délai indiqué par l'institution (qui peut aller de quelques minutes à plusieurs jours), le destinataire peut obtenir l'argent à la banque ou au bureau de l'institution financière, en espèces ou sur son compte (suivant le choix que vous avez fait).

↑ **Comment recevoir de l'argent en espèces :**

1. Aller à la banque ou au bureau de l'institution financière et fournir à l'employé les informations concernant le montant d'argent et le nom de la personne qui envoie l'argent pour vous ;

2. Montrer votre carte d'identité ou tout autre document prouvant votre identité à l'employé de la banque ;
3. Après vérification sur leur système informatique, l'employé de la banque ou de l'IMF vous remet l'argent.

Résumez la discussion en posant la série de questions suivante :

- **Est-ce qu'il est obligatoire d'avoir un compte pour envoyer ou recevoir de l'argent ?** *[Avoir un compte bancaire n'est pas requis pour l'envoi ponctuel ou la réception ponctuelle d'un transfert par un opérateur de transfert. Par contre, si vous souhaitez réaliser un transfert régulier à une personne en Mauritanie ou à l'étranger qui a un compte bancaire, il peut être intéressant d'ouvrir un compte bancaire dans une banque ou une IMF. En effet, certaines institutions financières formelles proposent à leurs clients un transfert ou un virement mensuel à des prix réduits, surtout si elles ont une banque correspondante dans le pays de la personne réceptrice du transfert dans le cas d'un virement international, ou si les deux comptes sont ouverts dans la même banque, dans le cas d'un virement national en Mauritanie.]*
- **Quels documents devez-vous apporter à l'institution financière ou l'opérateur de transfert d'argent ?** *[Vous devez apporter votre carte d'identité, votre passeport et / ou permis de travail. Si vous n'avez pas de carte d'identité, certains opérateurs de transfert d'argent vous permettent d'envoyer de l'argent mais vous demanderont de remplir un «test de question/réponse». La question test sera posée au destinataire du transfert et si celui-ci répond correctement, il / elle recevra l'argent.]*
- **Quels sont les formulaires que vous avez à remplir pour envoyer de l'argent ?** *[Formulaire de transfert d'argent]*
- **Quelles sont les informations supplémentaires que vous avez besoin de savoir ?** *[Si vous réalisez un virement international par le biais d'une banque (aussi appelé un transfert de compte à compte), vous devrez apporter :*
 - ↑ *le numéro de compte du destinataire (connu sous le nom de numéro IBAN ou International Bank Account)*
 - ↑ *le nom de l'institution financière où le destinataire a un compte, et*
 - ↑ *le code SWIFT qui est un code permettant d'identifier les banques.]*
- **Comment choisir la modalité d'envoi ?** *[Tout dépend de votre situation et de celle de la personne à qui vous envoyez ou de qui vous recevez de l'argent : avez-vous tous les deux un compte bancaire ?]*

Une fois que vous connaissez mieux la procédure de transfert de fonds, vous pouvez maintenant, en appliquant le même mécanisme que pour la session précédente sur les institutions financières, comparer les quatre principaux produits de transfert de fonds (espèces à espèces, compte à espèces, espèces à compte ou compte à compte) auprès des institutions financières de votre choix.

- **A votre avis, quels avantages et inconvénients présentent les différentes modalités de transfert ?**

Vous pouvez écrire les réponses des participants sur un tableau flip-chart qui pourrait ressembler au tableau suivant² :

Type de transfert	Avantages	Inconvénients
Transferts bancaires	Sécurité et fiabilité du système bancaire Coûts faibles pour transfert de montant élevé Large réseau dans les pays européens	Coûts élevés pour petits montants Accessible seulement aux heures d'ouverture des banques (sauf si l'on a accès à la gestion de son compte par Internet) L'expéditeur et le destinataire doivent disposer d'un compte bancaire Couverture bancaire faible dans les pays africains (notamment en zone rurale)
Transferts postaux	Coûts faibles par rapport aux autres opérateurs formels Grande accessibilité due à un réseau dense des postes au niveau mondial	Délais longs et irréguliers Manque de liquidités dans certains pays destinataires
Sociétés spécialisées (opérateurs de transfert d'argent)	Délai rapide d'exécution (moins de 15 minutes) Sécurité et fiabilité Bonne couverture dans les centres urbains et parfois en zone rural	Coûts élevés surtout pour les faibles montants (20 %) Taux de change défavorables Mauvaise couverture en zone rurale pour la majorité

Pour comparer les coûts de transfert de fonds au niveau international, il existe des sites Internet pour certains pays. Par exemple, pour la France, il s'agit du site de l'Observatoire des coûts d'envoi d'argent (www.voidargent.fr), pour l'Italie, il s'agit du site www.mandasoldiacasa.it Ces sites vous permettent de comparer à la fois le coût de l'envoi, le coût à la réception et le délai. Ils sont très utiles. Pour des envois dans des pays qui n'ont pas de sites de ce genre ou pour des envois à l'intérieur de la Mauritanie, il vous faudra faire cette comparaison vous-même !

Si c'est possible, le formateur pourrait faire une démonstration des comparateurs des opérateurs de transfert sur les sites ci-dessus si certains participants ont de la famille dans ces pays.

➤ **Avez-vous d'autres questions concernant l'envoi ou la réception de fonds ?**

2. S'exercer à envoyer de l'argent - 30 minutes

Note à l'intention du formateur : Lors de cette session, vous allez amener les participants à remplir des formulaires de demande de transfert d'argent. Vous pouvez fournir aux participants des exemplaires de formulaires utilisés pour un transfert d'argent international en utilisant un opérateur de transfert (Support pédagogique E.5.2) ou en utilisant une institution financière grâce à un virement bancaire international (Support pédagogique E.5.3). Il est préférable, si vous le pouvez, d'aller chercher des formulaires réels auprès d'une banque ou d'un opérateur proche du lieu de la formation et de les utiliser pendant cette session. Vous pourriez aussi vous renseigner pour savoir si les opérateurs de transfert d'argent proposent des services annexes (comme, par exemple, l'envoi de SMS au destinataire).

Dites :

Maintenant, nous allons passer à la pratique et remplir un formulaire pour envoyer de l'argent.

Posez la question :

- **Quel type d'information pensez-vous devoir donner à l'institution financière ou l'opérateur de transfert d'argent lorsque vous remplissez le formulaire ?**

Ecrivez les réponses sur un tableau.

Informations à donner pour remplir un formulaire de transfert d'argent

Formez des binômes et distribuez une copie de formulaires (supports pédagogiques E.5.2 et E.5.3) pour chaque binôme. Invitez chaque binôme à choisir l'un des deux formulaires et demandez-leur d'identifier le type d'information dont ils ont besoin pour remplir les blancs.

- **Comparez notre liste d'informations aux informations dont vous avez besoin pour compléter le formulaire. Est-ce qu'il en manque ? Lesquelles ?**
- **Savez-vous pourquoi, pour faire un transfert, les institutions financières et les opérateurs de transfert demandent ces informations ?** [Les réponses des participants peuvent être les suivantes : pour des raisons de sécurité. Certains documents sont exigés aux banques par les lois régissant le système financier : lutte contre le blanchiment d'argent, lutte contre le terrorisme, principe international « Connais ton client »...]

Dites :

Je voulais justement vous parler de l'une des contraintes des institutions financières qui transfèrent de l'argent. Ces institutions doivent appliquer des réglementations très strictes, notamment en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et de lutte contre le financement du terrorisme. Dans la plupart des pays africains, la législation intègre les 9 recommandations spéciales du Groupe d'action financière sur le blanchiment d'argent, en particulier les quatre relatives aux transferts de fonds, à savoir :

1. Remise de fonds alternative (s'assurer que tous les opérateurs de transfert de fonds, y compris les réseaux informels et les personnes physiques, sont inscrits sur des registres et possèdent une autorisation d'exercer)
2. Virements électroniques (obliger les opérateurs de transfert de fonds à inclure des renseignements précis et exacts sur les envoyeurs d'argent : noms, adresse, numéro de compte)
3. Organismes à but non lucratifs (s'assurer que ces organismes ne sont pas utilisés pour dissimuler des transferts de fonds à des fins de terrorisme)
4. Passeurs de fonds (contrôler le transport physique transfrontalier d'espèces, de chèques au porteur...)

C'est aussi ce qui explique que certaines petites institutions financières ne puissent pas transférer de l'argent : il est parfois très coûteux, pour les institutions financières, de se conformer à la législation. Si vous voulez en savoir plus sur la législation anti-blanchiment d'argent, vous pouvez consulter le site du Groupe d'action financière (www.fatf-gafi.org).

Maintenant, nous allons nous exercer à remplir un formulaire de demande de transfert.

Montrez le flip chart ci-dessous sur un tableau et utilisez ce formulaire pour montrer comment

remplir une demande pour un opérateur de transfert d'argent ou une institution financière (virement bancaire international). Utilisez votre propre nom ou utilisez un des personnages fictifs précédents (session E.2).

Formulaire de demande de transfert			
Opérateur de transfert d'argent	Réponses	Institution financière (virement bancaire international)	Réponses
Informations à compléter :		Informations à compléter :	
Montant (en chiffres) Destination (ville / pays) Montant en lettres		Montant (en chiffres) Devises Taux de change	
Informations sur l'expéditeur Nom et prénoms Adresse Ville et pays Numéro de téléphone		Informations sur l'expéditeur Nom et prénom Numéro de téléphone Numéro de carte d'identité ou de passeport	
Informations sur le destinataire Prénom, nom de famille Adresse Ville et pays		Informations sur le destinataire Nom Numéro de compte Banque Succursale/Agence Code SWIFT (BIC) Numéro de téléphone	
Services en option Accusé de réception Appel au destinataire lors de la réception du transfert Envoi d'un message		Montant transféré Frais facturés Cable charge Services en option Autres frais Total à payer Mode de paiement (comptant / chèque / débit)	
Date		Date	
Signature		Signature	

Expliquez :

- Les opérateurs de transfert d'argent (OTA) ont parfois leurs propres bureaux. D'autres fois, ils ont des partenariats avec des banques et des institutions financières qui offrent leurs services.
- Les OTA exigent que vous remplissiez un formulaire de demande de transfert. Vous aurez besoin de fournir des informations sur le destinataire, telles que son nom, son prénom, son

adresse, sa ville et son pays de résidence... Vous aurez également besoin de fournir des informations sur l'expéditeur (vous) telles que vos nom, prénom, adresse, ville et pays et numéro de téléphone. Et inversement si c'est vous qui recevez de l'argent.

- Les OTA offrent aussi des services complémentaires. Dans certains pays, par exemple, ils fournissent un service pour livrer un chèque du montant du transfert directement au domicile du destinataire. D'autres services disponibles auprès de certains OTA permettent de prévenir le destinataire par téléphone quand son transfert est arrivé ou d'envoyer un message en même temps que le transfert. Attention ! Ces services complémentaires ne sont pas gratuits ! Vous devez demander leurs prix avant de choisir ces options.
- Si le destinataire ne dispose pas de carte d'identité, vous pouvez quand même utiliser un OTA. Cependant, il vous sera demandé de remplir un « test de question / réponse ». En d'autres termes, vous aurez à fournir une question et sa réponse. Lorsque le destinataire ira au bureau de l'OTA, pour recevoir son argent, l'employé de l'OTA posera cette question au destinataire. Si celui-ci donne la bonne réponse, alors il ou elle recevra l'argent. Vous devez choisir une question, à laquelle vous êtes sûrs que le destinataire saura répondre correctement (par exemple, relative à des souvenirs communs, des événements familiaux...).
- Les institutions financières offrent à la fois des services de transfert d'argent à l'intérieur d'un même pays et au niveau international. Les institutions financières font souvent référence au formulaire ci-dessus comme un formulaire de virement bancaire international.
- Les institutions financières exigent également que vous remplissiez un formulaire de demande. Vous aurez besoin de fournir les mêmes renseignements personnels au sujet de l'expéditeur (vous) et du destinataire que pour les OTA.
- Lorsque vous faites un transfert d'argent international de compte à compte, vous aurez également besoin de fournir le numéro de compte du destinataire, le nom de l'institution financière du destinataire et le code SWIFT de l'institution financière.
- Le code SWIFT est un code d'identification de la banque. Chaque banque dans le monde a un code SWIFT.
- Assurez-vous de passer à votre banque avant de partir à l'étranger ou demandez à un membre de votre famille d'y aller afin de noter ces importantes informations. Ainsi, vous serez prêt à envoyer votre argent au pays grâce à une institution financière.
- N'oubliez pas de signer le formulaire.

Dites :

Maintenant, remplissez vous-même le formulaire de demande. Vous pouvez consulter le tableau si vous avez besoin d'aide. N'oubliez pas de signer votre formulaire.

Après quelques minutes, dites :

S'il vous plaît, échangez votre formulaire avec votre voisin. Celui-ci jouera le rôle d'un fournisseur de services de transfert. Demandez à votre fournisseur de services de transferts s'il accepte de transférer votre argent à votre famille. Sinon, pourquoi ? Rappelez-vous que, pour être accepté, vous devez présenter un formulaire dûment rempli et signé.

Laissez cinq minutes aux participants pour examiner les formulaires des uns et des autres et d'en discuter entre eux. Posez-leur les questions :

- **Est-ce que quelqu'un a réussi à envoyer de l'argent ?**
- **Quelles difficultés avez-vous rencontrées quand vous avez rempli le formulaire ?**
- **Que pouvez-vous faire la prochaine fois pour être prêt à envoyer des fonds à votre famille ?**

3. Connaître les conseils et astuces pour envoyer de l'argent - 30 minutes

Dites :

- **Quels sont les difficultés auxquelles peuvent faire face les gens lors de l'envoi de l'argent ?**

Listez les réponses des participants sur un papier flip chart. Certaines réponses pourraient inclure les éléments suivants :

Difficultés pour envoyer de l'argent

- 🕒 Le formulaire de demande est dans une langue étrangère
- 🕒 Vous n'avez pas de renseignements personnels sur le destinataire, comme son numéro de carte d'identité, son numéro de compte bancaire, les coordonnées de sa banque...
- 🕒 Vous ne connaissez pas le coût de l'envoi d'argent
- 🕒 Vous ne connaissez pas le coût de la réception de l'argent
- 🕒 Vous ne connaissez pas le taux de change
- 🕒 Vous ne savez pas comment avertir le destinataire que l'argent va arriver
- 🕒 Les institutions financières ne sont pas ouvertes quand vous voulez vous y rendre (week-ends, soirées)
- 🕒 Le personnel ne vous traite pas avec respect et / ou il essaie de vous duper

Une fois que les participants ont énuméré les défis, distribuez trois gommettes de couleur à chaque participant. Demandez-leur de placer leurs gommettes sur les trois principaux défis auxquels ils font face. S'il n'y a pas de gommettes disponibles, vous pouvez demander à chaque participant d'utiliser un marqueur et faire une coche. Sélectionnez les quatre défis les plus signalés par les participants.

Invitez les participants à se réunir avec les membres de leur groupe (le même groupe que lors de l'activité précédente). Attribuez à chaque groupe une des quatre difficultés et invitez-les à dresser une liste de solutions possibles pour contourner cette difficulté. Distribuez une feuille de papier flip chart et des marqueurs pour chaque groupe. Invitez-les à lister leurs solutions (jusqu'à trois solutions possibles par difficulté).

Donnez dix minutes pour la discussion. Dix minutes plus tard, invitez un représentant de chaque groupe et demandez-lui de présenter sa difficulté et les solutions trouvées.

Listez les réponses sur un tableau vierge. Quelques exemples de difficultés et de solutions sont listés ci-dessous.

Conseils pour l'envoi d'argent	
Difficultés	Solutions / Conseils
🕒 Vous ne savez pas lire ou écrire	<ul style="list-style-type: none">➤ Demandez à quelqu'un de confiance de vous accompagner➤ Retirez le formulaire, faites-le remplir chez vous par une personne de confiance et retournez le document
🕒 Le formulaire de demande est dans une langue étrangère	<ul style="list-style-type: none">➤ Demandez de l'aide au personnel de l'institution financière ou de l'OTA➤ Demandez de l'aide à un ami ou à votre employeur
🕒 Vous n'avez pas de renseignements personnels sur le destinataire, comme son numéro de carte d'identité, son numéro de compte bancaire, les	<ul style="list-style-type: none">➤ La prochaine fois que vous allez dans votre région d'origine, notez bien les informations personnelles des membres de la famille ou des proches, y compris

coordonnées de sa banque...	<p>leurs informations bancaires, et conservez ces informations dans un lieu sûr</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendez-vous à la banque où un membre de votre famille a un compte bancaire et demandez à la banque son code SWIFT
<ul style="list-style-type: none"> ⌚ Vous ne connaissez pas le coût de l'envoi d'argent ⌚ Vous ne connaissez pas le coût de la réception de l'argent ⌚ Vous ne connaissez pas le taux de change ⌚ Vous ne savez pas comment avertir le destinataire que l'argent va arriver 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demandez au personnel de l'institution financière ou de l'OTA le prix d'un envoi, d'une réception d'argent, le coût de la commission de change et le délai de réception
<ul style="list-style-type: none"> ⌚ Le personnel ne vous traite pas avec respect et / ou il essaie de vous duper 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gardez à l'esprit que vous êtes un client important et que vous pouvez très bien aller chez un autre opérateur ➤ Comparez les tarifs des différents opérateurs de services de transfert et allez dans celui où vous êtes le mieux servi
<ul style="list-style-type: none"> ⌚ Les institutions financières ne sont pas ouvertes quand vous pouvez vous y rendre (week-ends, soirées) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comparez les horaires d'ouverture des différents opérateurs de services de transfert ➤ Renseignez-vous sur les modalités à distance (Internet, téléphone...)

Concluez en demandant :

- ⌚ **Avez-vous des questions ?**
- ⌚ **Qu'avez-vous appris aujourd'hui que vous pouvez partager avec les personnes à qui vous envoyez ou de qui vous recevez de l'argent ?**

Demandez à quelques personnes volontaires de brièvement rappeler au groupe ce qu'elles ont appris. Assurez-vous que vous avez répondu à toutes les questions sur ce sujet et que tous les doutes sont bien dissipés.

Supports pédagogiques

E.5.1 Étapes pour envoyer et recevoir des transferts de fonds

A. Envoi

Contacteur ou visiter une banque ou une institution financière

Remplir un formulaire simple et rapide de transfert d'argent

Aller voir l'employé et lui fournir les informations suivantes : nom et le numéro de compte du destinataire (dans le cas où le destinataire est titulaire d'un compte avec l'institution financière), nom, le numéro de carte d'identité ou une autre pièce d'identité du récepteur (dans le cas où le destinataire ne dispose pas d'un compte bancaire auprès de l'institution)

Informez le destinataire sur le montant d'argent que vous avez transféré et, ensuite selon le délai indiqué par l'institution (qui peut aller de quelques minutes à plusieurs jours), le destinataire peut obtenir l'argent à la banque ou au bureau de l'institution financière, en espèces ou sur son compte (suivant le choix que vous avez fait)

B. Réception

Aller à la banque ou au bureau de l'institution financière et fournir à l'employé les informations nécessaires

Montrer votre carte d'identité ou tout autre document prouvant votre identité à l'employé de la banque

Après vérification sur leur système informatique, l'employé de la banque ou de l'IMF vous remet l'argent

E.5.2 Formulaire pour le transfert de fonds (opérateur de transfert)

E.5.3 Formulaire pour le transfert de fonds (institution financière : virement bancaire international)