



International
Labour
Organization



giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Education Financière

**POUR LES TUNISIENS
RÉSIDENTS À
L'ÉTRANGER ET LEURS
FAMILLES**



**GÉREZ MIEUX
VOTRE ARGENT !**

Copyright © Organisation internationale du Travail 2024
Première publication 2024

Les publications du Bureau international du Travail sont protégées par le droit d'auteur en vertu du Protocole 2 de la Convention universelle sur le droit d'auteur. Toutefois, de courts extraits de ces publications peuvent être reproduits sans autorisation, à condition que la source soit citée. Les demandes de reproduction ou de traduction doivent être adressées aux Publications du BIT (Droits d'auteur et autorisations), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel à l'adresse rights@ilo.org. Le Bureau international du Travail accueille favorablement ces demandes.

Les bibliothèques, les institutions et les autres utilisateurs inscrits auprès d'un organisme gérant les droits de reproduction peuvent faire des copies conformément aux autorisations qui leur ont été délivrées à cet effet. Consultez le site www.ifro.org pour trouver l'organisme de gestion des droits de reproduction de votre pays.

ISBN: 9789220396193 (Imprimé)
ISBN: 9789220396209 (PDF Web)

Les dénominations employées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données figurant dans ces publications n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique d'un pays, d'une zone ou d'un territoire donné, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

La responsabilité des opinions exprimées dans les articles, études et autres contributions signées incombe uniquement à leurs auteurs, et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail approuve les opinions qui y sont exprimées.

La référence à des entreprises, produits et procédés commerciaux donnés n'implique pas leur approbation par le Bureau international du Travail, et le fait de ne pas mentionner une entreprise, un produit commercial ou un procédé particulier ne constitue pas une marque de désapprobation.

Vous trouverez des informations sur les publications et les produits numériques de l'OIT à l'adresse suivante : www.ilo.org/publns.

SOMMAIRE

Introduction	7
1. Contexte.....	7
2. Présentation du livret de l'apprenant.....	8
3. Mes connaissances en éducation financière	9
4. Présentation des personnages	10
Fiche d'identité de Samira	11
Fiche d'identité d'Amel	12
Fiche d'identité de Jamel	13
Fiche d'identité de Mounir	14
A) Se fixer des objectifs et communiquer au sein de la famille	15
1. Fixez-vous des objectifs.....	16
2. Évaluez les coûts de vos objectifs et de vos priorités	19
3. Élaborez un plan d'épargne pour atteindre vos objectifs	20
4. Parlez de vos objectifs à votre famille	23
5. Décider si émigrer est le bon choix pour vous.....	26
6. Calculer les coûts financiers de la migration.....	27
Annexes et documents clés	28
B) Bien gérer son argent	30
1. Soyez judicieux dans vos dépenses	31
2. Établissez votre budget	36
3. Suivez et respectez votre budget	48
4. Gardez la trace de vos transactions.....	57
Annexes et documents clés	59
Réponses aux exercices	59
C) Connaître les méthodes et produits d'épargne	61
1. Soyez judicieux dans vos dépenses	62
2. Sélectionnez les bons produits d'épargne	66
Annexes et documents clés	73
Réponses aux exercices	75
D) Bien utiliser les produits de crédit	78
1. Choisissez une méthode pour financer vos projets	79
2. Soyez judicieux dans le choix de votre crédit !	83
3. Calculez le coût de votre crédit	86
4. Attention ! Ne vous surendettez pas !	96
Annexes et documents clés	100
Réponses aux exercices	101
E) Choose means of payments and money transfer products	

E)	Choisir ses moyens de paiement et ses produits de transfert d'argent	105
1.	Utilisez les moyens de paiement en toute sécurité	106
2.	Apprenez à connaître les opérateurs de transfert d'argent	112
3.	Comment envoyer et recevoir de l'argent	119
	Annexes et documents clés	125
	Réponses aux exercices	126
F)	Connaître les institutions financières et les utiliser en toute confiance	128
1.	Apprenez à connaître les institutions financières	129
2.	Utilisez les institutions financières en toute confiance !.....	135
	Réponses aux exercices	146
G)	Gestion des risques et assurance	151
1.	Gérez les risques	152
2.	Conseils pour créer un fonds d'urgence	156
3.	Apprenez à lire votre police d'assurance	157
4.	Utilisez votre police d'assurance	161
5.	Choisissez le bon produit d'assurance.....	164
	Annexes et documents clés	166
	Réponses aux exercices	167
	Plan d'action individuel	168
	Mes connaissances en éducation financière (avec corrections).....	168
	Illustrations.....	170
	Définitions	176

INTRODUCTION

1. CONTEXTE

Le document que vous avez entre les mains est le livret de l'apprenant de la formation en éducation financière « Gérez mieux votre argent ! ». Il s'adresse principalement Tunisiens résidents à l'étranger et leurs familles qui souhaitent améliorer leur gestion financière.

Le livret de l'apprenant présente des connaissances, des compétences et des outils élémentaires en relation avec les revenus, les dépenses, le budget et l'utilisation de services financiers tels que l'épargne, le crédit, les transferts d'argent et l'assurance.

Le but des différents contenus d'éducation financière est d'enseigner aux Tunisiens résidents à l'étranger et leurs familles les bases de la gestion financière personnelle et familiale. Ils couvrent les thématiques suivantes : se fixer des objectifs financiers, gagner en assurance dans la communication, comprendre les principaux produits financiers (épargne, crédits, paiements, portefeuilles numériques, assurances), comprendre le fonctionnement des institutions financières et savoir négocier avec elles, transférer de l'argent et gérer les risques. La formation est également destinée à remédier au faible niveau d'éducation et au déséquilibre des rapports de pouvoir (entre hommes et femmes et entre générations) qui affectent souvent les décisions en rapport avec l'argent.

Ce support de formation a été développé par l'Organisation internationale du Travail (OIT) sur la base de divers outils d'éducation financière créés par l'OIT pour différents groupes cibles. Le présent livret a été adapté au contexte de la Côte d'Ivoire.

Le livret de l'apprenant est destiné à être utilisé de pair avec le manuel du formateur. Il s'adresse à des groupes cibles spécifiques. Conçu comme un complément au manuel du formateur, il fournit toutes les informations relatives aux personnages (fictifs), études de cas, exercices et références spécifiques au groupe cible. Ce livret reprend également les grandes thématiques de la formation et les outils nécessaires pour utiliser et gérer judicieusement son argent. Il a été rédigé pour les hommes et les femmes participant aux formations d'éducation financière, qui l'utiliseront comme un cahier d'exercices pendant la formation, puis comme un manuel de référence par la suite.

Ce livret de l'apprenant a été développé dans le cadre du projet « Masroufi fi bledi », mis en œuvre par l'Organisation internationale du Travail (OIT), en collaboration avec le soutien de la GIZ. Ce projet s'inscrit dans le cadre des activités du projet « Inclusion Financière en Tunisie – IFT » mandaté par le Ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement / Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) et mis en œuvre par la GIZ Tunisie en partenariat avec la Banque Centrale de Tunisie et implémenté par le Bureau International de Travail-ILO.

2. PRÉSENTATION DU LIVRET DE L'APPRENANT

L'éducation financière, qu'est-ce que c'est ?

L'éducation financière est un ensemble de connaissances, de compétences et d'outils qui vous permettent de mieux gérer votre argent. La formation que vous allez suivre vous permettra de planifier et de préparer vos futurs projets. Elle sera l'occasion pour vous d'acquérir des compétences en matière de revenus, de dépenses, de budget, d'épargne et de crédit, et d'apprendre à tirer le meilleur parti de vos ressources. Elle vous aidera également à séparer les finances de votre famille de celles de votre entreprise ou activité économique.

Vous aurez l'occasion de réfléchir à la façon de mieux communiquer sur les questions d'argent avec votre famille, vos proches et les personnes avec qui vous travaillez, en vue de régler les problèmes lorsqu'ils se présenteront.

Vous découvrirez ou redécouvrirez certains outils traditionnels ou numériques pour bien gérer votre argent.

L'utilisation, les avantages et les inconvénients des services financiers numériques seront examinés en détail. Enfin, les services financiers comme le crédit, l'épargne, les transferts d'argent et l'assurance n'auront plus de secrets pour vous.



Comment utiliser ce livret ?

Vous utiliserez le livret de l'apprenant au cours de votre formation en éducation financière. L'ordre des chapitres suit celui des modules et leçons de la formation. Toutefois, vous pouvez les consulter dans l'ordre qui vous convient.

À la fin du livret, des bandes dessinées reprennent tous les thèmes abordés, illustrés par l'expérience des personnages fictifs. Vous ferez connaissance avec ces personnages au cours des différentes leçons et apprendrez à mieux les connaître. Nous vous invitons à parcourir ces bandes dessinées, qui peuvent être lues indépendamment les unes des autres.

Le livret comprend de nombreux exercices et fiches de travail que vous pouvez utiliser en toute autonomie.

Aide à la formation

INTRO 1. Quiz « Mes connaissances en éducation financière »

1. Il est plus facile d'atteindre vos objectifs de vie si vous savez ce que vous voulez et si vous vous fixez des objectifs précis pour y parvenir.

☐ VRAI ☐ FAUX

2. lorsque vous gagnez de l'argent, il y a beaucoup moins de conflits avec votre famille au sujet de l'argent.

☐ VRAI ☐ FAUX

3. Il est plus facile d'atteindre un objectif si vous ne savez pas combien il vous coûtera : au moins, vous ne vous découragez pas.

☐ VRAI ☐ FAUX

4. Lorsque vous établissez un budget, vous devez distinguer les dépenses essentielles (besoins) des dépenses facultatives (envies).

☐ VRAI ☐ FAUX

5. Pourquoi effectuer un calcul de « Revenus - Dépenses » ?

☐ a) Pour savoir si vous êtes endetté.

☐ b) Pour savoir combien d'argent il vous reste après les dépenses essentielles et si vous êtes en mesure d'épargner.

6. Pour respecter votre budget, vous devez vous rappeler combien vous aviez prévu de dépenser.

☐ VRAI ☐ FAUX

7. L'un des critères à prendre en compte pour choisir une méthode d'épargne est la sécurité.

☐ VRAI ☐ FAUX

8. Vous pouvez emprunter autant d'argent que vous le souhaitez, indépendamment du montant que vous gagnez ou que vous pouvez mettre de côté chaque mois.

☐ VRAI ☐ FAUX

9. Les intérêts sont la somme d'argent que l'emprunteur verse au prêteur, en plus du remboursement du prêt lui-même, pour pouvoir utiliser l'argent du prêteur.

☐ VRAI ☐ FAUX

10. Être lourdement endetté n'est qu'une question de malchance.

☐ VRAI ☐ FAUX

11. Une carte de débit peut être utilisée pour acheter des produits chez les détaillants (même si vous n'avez pas d'argent sur votre compte bancaire).

☐ VRAI ☐ FAUX

12. Toutes les institutions financières sont les mêmes et offrent les mêmes produits financiers.

☐ VRAI ☐ FAUX

13. Il appartient à chaque individu de choisir une institution financière en fonction de ses besoins.

☐ VRAI ☐ FAUX

14. Vous êtes entré dans une banque et vous ne voyez pas les différents frais affichés. Est-ce normal ?

☐ VRAI ☐ FAUX

15. Un chauffeur de taxi qui transporte votre argent à votre famille au village est un opérateur formel de transfert d'argent.

☐ VRAI ☐ FAUX

16. Un risque est un événement, plus ou moins prévisible, qui peut avoir des conséquences positives pour vous.

☐ VRAI ☐ FAUX

17. Tout le monde est confronté aux mêmes risques dans la vie, quelle que soit sa situation personnelle.

☐ VRAI ☐ FAUX

18. Pour faire face à une urgence, il est conseillé à chaque ménage d'avoir mis de côté au moins :

☐ a) un mois de revenu.

☐ b) trois mois de revenus.

19. L'indemnisation est la somme d'argent qu'un client verse à une compagnie d'assurance pour mettre en place une police d'assurance et faire en sorte qu'elle reste en vigueur.

☐ VRAI ☐ FAUX

20. Une police d'assurance maladie vous permet de ne pas vous endetter si vous avez un grave problème de santé.

☐ VRAI ☐ FAUX

3. PRÉSENTATION DES PERSONNAGES

PERSONNAGE 1

SAMIRA

NOM: SAMIRA

Groupe cible: *Née en France et retournée en Tunisie après son mariage.*

Lieu d'habitation: *Vit dans sa propre maison à Midoun, au centre de Djerba*

Sexe: *Femme*

Age: *49*

Statut Marital: *Mariée, avec 3 filles*

Activités économiques: *SDepuis 5 ans, elle a ouvert un centre de tourisme et d'artisanat traditionnel pour les touristes, avec un restaurant et un point de vente de produits artisanaux.*

Famille:

- *Son mari est retraité depuis deux ans après avoir été fonctionnaire d'une société nationale d'énergie.*
- *Sa plus grande fille habite en France et termine ses études en ingénierie. Elle a un petit boulot d'étudiante à mi-temps.*
- *Ses deux plus jeunes filles sont actuellement au lycée et voudraient faire leurs études supérieures à l'étranger.*
- *Son père est entrepreneur en France dans le domaine des entretiens de villas et il a aussi une activité agricole en Tunisie dont sa fille et son beau-fils s'occupe. Il ne projette pas de revenir en Tunisie.*
- *Son frère et ses deux sœurs travaillent en France.*

Cursus académique: *Etudes supérieures*

Attitude de gestion financière : *Econome et très organisée*

Caractéristiques financières:

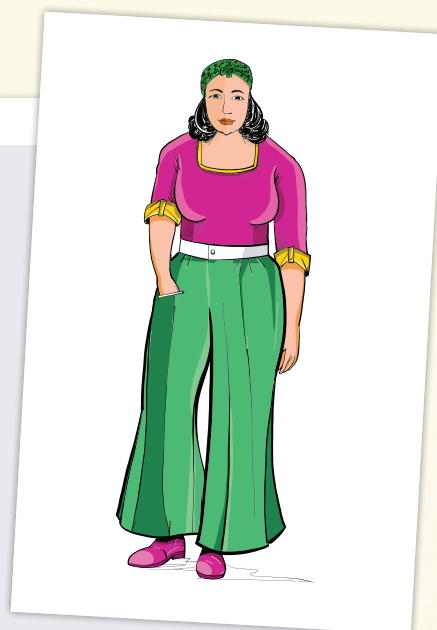
- *Elle fait partie d'un Groupe d'épargne entre amies (femmes entrepreneurs de la région).*
- *Elle s'intéresse aux institutions formelles et aux comptes d'épargne*
- *Elle envoie de l'argent à travers des opérateurs officiels*
- *Elle voudrait apprendre à séparer l'argent de son entreprise de l'argent de la famille*

Objectifs:

- *Elle voudrait effectuer des travaux de rénovations dans la maison : refaire la peinture à la suite d'un dégât des eaux et rendre sa cuisine ancienne plus moderne.*
- *Elle voudrait acheter un four pour mieux satisfaire la clientèle de son centre de tourisme*
- *Elle voudrait financer les études de ses deux plus jeunes filles.*
- *Elle voudrait s'acheter une nouvelle tenue traditionnelle*
- *Elle voudrait acheter un billet d'avion aller-retour à sa fille en France pour lui permettre de leur rendre visite en Tunisie.*

Caractères secondaires de la BD:

- *Son mari, Sadok*
- *Sa fille en France, Rania 23 ans*
- *Ses deux filles en Tunisie, Amel de 18 ans et Zeyneb de 16 ans*
- *Son père en France, Adil*
- *Son frère et ses deux sœurs en France, Imed, Amina et Salwa*



PERSONNAGE 2 AMEL

NOM: AMEL

Groupe cible: Famille de Tunisiens vivant à l'étranger

Lieu d'habitation: Village autour de Msaken (Borjine)

Sexe: Femme

Age: 38 ans

Statut Marital: Mariée, avec un fils de 14 ans

Activités économiques: Elle a une activité à la maison. Elle prépare des produits du terroir depuis chez elle (Bsis, Couscous, Epices...). Ses revenus sont variables et elle reçoit parfois des transferts de son mari mais non régulièrement.

Famille:

- Son mari vit en France depuis 12 ans. Il est parti de manière illégale et est toujours sans papier. Cette situation l'oblige à rester en France sans pouvoir revenir en Tunisie jusqu'à pouvoir régler sa situation.
- Il travaille dans la construction à la journée avec des revenus variables.
- Il envoie à sa femme des petits montants par Money Gram ou Western Union en cas de nécessité.
- Leur fils qui a 14 ans est au collège, et se prépare à entrer en 9ème année

Niveau d'éducation: Niveau collège

Attitude de gestion financière : Econome mais peu de revenus

Caractéristiques financières:

- Elle n'arrive pas à joindre les deux bouts et a souvent besoin de prêts à cause de revenus limités et variables.
- Elle confond entre le budget personnel, familial et celui de son activité
- Elle épargne à la maison
- Elle n'a aucune connaissance des institutions financières formelles. Pour recevoir les transferts de son mari, elle demande toujours à quelqu'un de venir avec elle.

Objectifs:

- Acheter un téléphone Smartphone
- Finaliser le paiement des études secondaires de son fils
- Aménager sa maison avec du nouveau mobilier
- Acheter un équipement pour son activité
- Formaliser son activité pour avoir de l'aide des institutions financières et de la sécurité sociale

Secondary Characters:

- Son Mari Imed en France 42 ans
- Son fils Saif 14 ans
- Sa voisine Karima
- Ses beaux parents Moncef et Jamilah



PERSONNAGE 3 JAMEL

NOM: JAMEL

Groupe cible: Migrant en France

Lieu d'habitation: Paris
En Tunisie : Msaken

Sexe: Homme

Age: 50 ans

Statut Marital: Marié, 2 enfants

Activités économiques: Jamel est Salarié dans une entreprise en France
Il a commencé une activité de réparation de matériaux numériques en Tunisie depuis 10 ans, en partenariat avec trois de ses amis.

Famille:

- Jamel s'est installé en France à la fin des années 1990. Après 5 ans il a fait venir sa femme et ses deux enfants avec lui. Sa femme travaille dans une institution financière à Paris. Ses deux enfants terminent leurs études là-bas. Sa fille a eu son bac et est en 1ère année de médecine et son fils est au lycée.

Niveau d'éducation: Ingénieur Mécanique

Attitude de gestion financière : Econome et organisé

Caractéristiques financières:

- Jamel utilise tous les services bancaires, il a des comptes d'épargne et courant en Tunisie et en France. Il a un compte en devise en Tunisie.
- Il connaît très bien les autres institutions financières

Objectifs:

- Faire un voyage d'été en famille pendant les vacances au nord de la Tunisie
- Soutenir les études de ses enfants
- Acheter un terrain et bâtir des appartements pour location
- Agrandir son activité en Tunisie

Secondary Characters:

- Sa femme : Sana 47 ans
- Sa fille Nour : 19ans
- Son fils Aziz : 15ans
- Ses amis Salim et Linda
- Karim, le jeune employé de l'entreprise de Jamel et ses partenaires



PERSONNAGE 4 MOUNIR

NOM: MOUNIR

Groupe cible: *Migrant de retour*

Lieu d'habitation: *Zarzis Ville*

Sexe: *Homme*

Age: *52 ans*

Statut Marital: *Marié, 3 enfants*

Activités économiques: *Mounir travaille dans le tourisme et l'hôtellerie, où il était salarié à dans des hôtels à l'étranger. Après s'être retrouvé sans travail, il a décidé de retourner en Tunisie. Sa situation de chômage pendant deux ans lui a obligé d'utiliser toutes ses économies. Actuellement, il donne des formations et fait de l'accompagnement avec les hôtels et d'autres activités touristiques*

Famille:

- *Sa femme travaille comme enseignante au lycée de zarzis et ses 3 enfants étudient, ses deux plus jeunes au lycée et l'aînée à l'université*

Niveau d'éducation: *Mastère spécialisé Tourisme*

Attitude de gestion financière : *Désorganisé*

Caractéristiques financières:

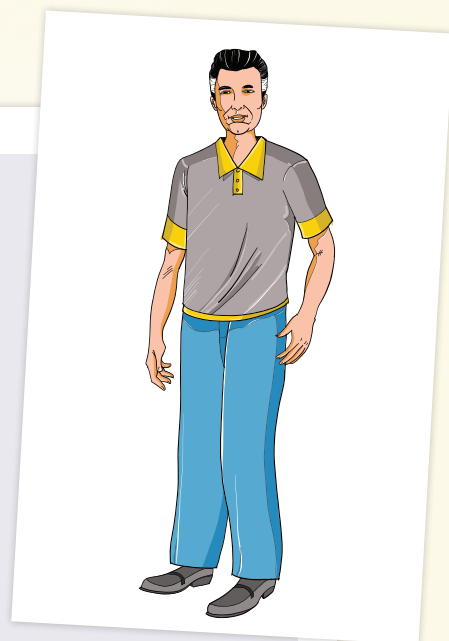
- *Dès son retour en Tunisie, Il a une difficulté à gérer son argent*
- *Il emprunte toujours de l'argent*
- *Actuellement il travaille en tant que travailleur indépendant de manière informelle*

Objectifs:

- *AIl ovudrait formaliser son activité et ouvrir un bureau spécialisé*
- *Il cherche à contribuer aux études de ses enfants*
- *Il voudrait la construction de sa maison (actuellement ils habitent aux dessus des grands parents)*

Secondary Characters:

- *Sa femme : Dounia 46 ans*
- *Sa Fille : Ranim 22 ans en 3 eme année Licence Informatique*
- *Son fils Mehdi 19ans : Baccalauréat*
- *Sa fille Yasmine : 15 ans au lycée*
- *Son père Salah 72 ans retraité*
- *Son frère Salem et sa femme Besma*





A



SE FIXER DES OBJECTIFS ET COMMUNIQUER AU SEIN DE LA FAMILLE

A1. Que signifie le proverbe : « Il n'est pas de vent favorable pour celui qui ne sait pas où il va » ?

- ☐ a. Il faut du vent pour faire de la voile.
- ☐ b. Dans la vie, il est plus facile de réaliser ses projets si on sait où on va et si l'on se fixe des objectifs concrets.
- ☐ c. Il est plus facile de diriger un bateau quand il y a du vent.

A2. Quelle est la meilleure façon de réaliser vos projets d'avenir ?

- ☐ a. Se fixer des objectifs à court terme et à long terme, et épargner régulièrement pour les réaliser.
- ☐ b. Avoir des objectifs et espérer qu'ils se réalisent. C'est important d'avoir foi en soi.
- ☐ c. Je suis trop jeune pour avoir des projets d'avenir, j'ai encore le temps d'y réfléchir.

A3. Une amie vous demande de l'argent pour une cérémonie. Ce n'est pas la première fois qu'elle vous sollicite.

- ☐ a. Je lui envoie immédiatement de l'argent, car il faut bien aider ses amis.
- ☐ b. Je refuse fermement de lui envoyer de l'argent.
- ☐ c. Je discute avec elle pour mieux comprendre de quoi elle a besoin et voir comment je peux l'aider, sans perdre de vue mes projets et mes objectifs d'épargne.

A4. Qu'est-ce qu'un plan d'épargne ?

- ☐ a. Un produit financier
- ☐ b. Un plan qui récapitule vos objectifs, leur coût, la date à laquelle vous voulez les atteindre et le montant que vous devez épargner à cette fin
- ☐ c. Une tirelire

A5. Que devez-vous faire avant de décider si vous devez émigrer ?

- ☐ a. Je devrais aller à la banque et vérifier si je peux emprunter de l'argent pour migrer.
- ☐ b. Je devrais énumérer tous les avantages et inconvénients, calculer combien cela coûterait et prendre une décision éclairée.
- ☐ c. Je ne devrais écouter et faire confiance qu'aux personnes qui ont déjà émigré

Réponses : A1 : b ; A2 : a ; A3 : c ; A4 : b ; A5 : b

1. FIXEZ-VOUS DES OBJECTIFS

DÉFINITION

Un objectif, c'est un but que vous voulez atteindre. Se fixer un objectif vous aide à définir ce que vous voulez réaliser dans votre vie et ainsi ce que vous devez faire pour y parvenir.

Faisons plus ample connaissance avec Samira, l'une de nos personnages.

Étude de cas N°1

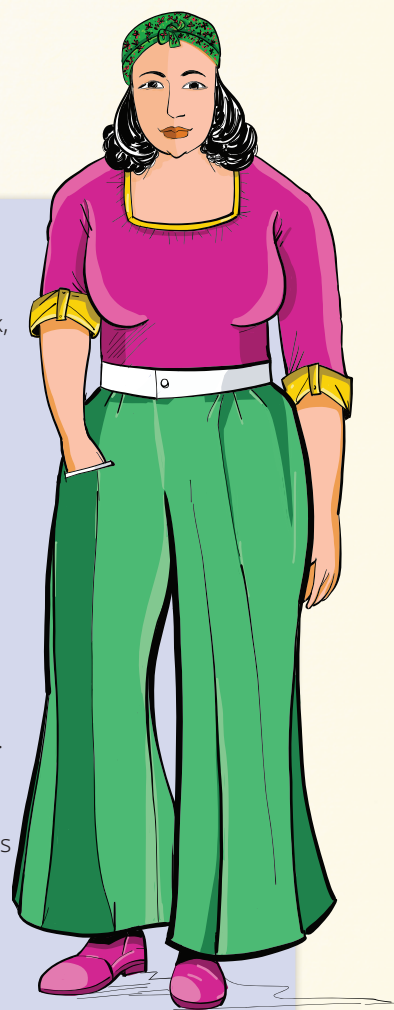
L'HISTOIRE DE SAMIRA

Samira a 47 ans, elle est née en France. A l'âge de 23 ans elle s'est mariée avec Sadok, un Tunisien de Djerba, et elle est retournée vivre en Tunisie. La famille de Samira incluant ses parents, ses deux sœurs et son frère sont eux restés vivre en France.

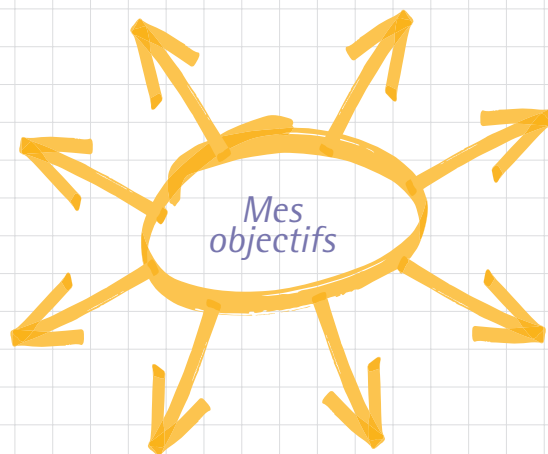
Aujourd'hui, Samira et Sadok ont trois filles. La plus grande est Rania qui a 23 ans et qui finit actuellement ses études à Paris. Rania est en troisième année d'études d'ingénieur à Paris et travaille à mi-temps pour subvenir à ses besoins. Les deux autres jeunes filles de Samira s'appellent Aya et Zeyneb, et sont actuellement au lycée en Tunisie. Aya et Zeyneb voudraient elles aussi faire leurs études supérieures à l'étranger. Comme elle a payé les études supérieures de sa première fille Rania, Samira voudrait économiser pour soutenir les études de ses deux plus jeunes filles aussi.

Samira a un centre de tourisme et d'artisanat traditionnel pour les touristes à Djerba. Elle le gère toute seule et y offre des services de restauration, des produits artisanaux et des animations pour les familles. Elle y a même dédié un espace pour les enfants. Elle a décoré l'espace dans un style traditionnel local pour mieux accueillir les touristes mais aussi les Tunisiens résidents à l'étrangers et les clients locaux et ainsi les inviter à la détente. Pour mieux servir sa clientèle qui ne cesse de grandir, Samira voudrait acheter un autre four. Elle voudrait aussi acheter une nouvelle tenue traditionnelle pour assister à l'ouverture d'un espace familial d'une amie à Zarzis.

Son mari Sadok travaillait auparavant comme fonctionnaire au sein d'une société nationale d'énergie. A la suite d'un accident de travail l'année dernière, il a demandé une retraite anticipée, qui a été acceptée. Sadok reçoit désormais sa pension de retraite tous les mois. Afin de rester actif, il aide parfois Samira pour les activités de communication et l'organisation de l'espace, surtout pendant la haute saison. Samira et Sadok discutent souvent de leurs objectifs. Ils aimeraient aller visiter la famille en France dans quelques mois. Ils ont décidé de prioriser les travaux d'aménagement de la maison au plus vite pour refaire la peinture à la suite d'un dégât des eaux. Ils veulent en profiter pour rendre la cuisine plus moderne aussi.



Quels sont les rêves de Samira ? Notez-les ici.

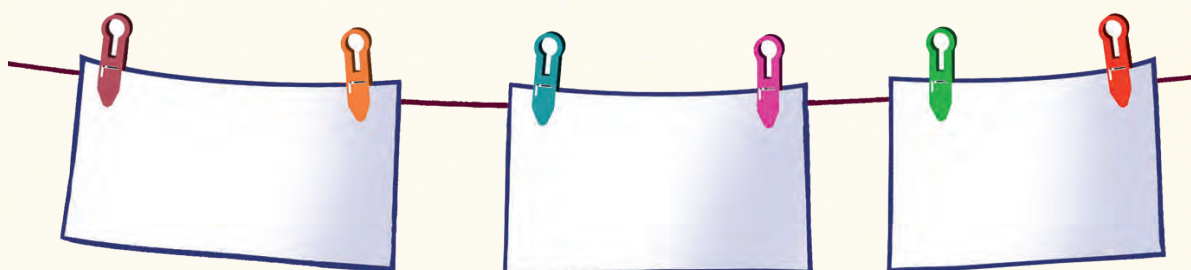


Aide à la formation A.1.1

Mes objectifs

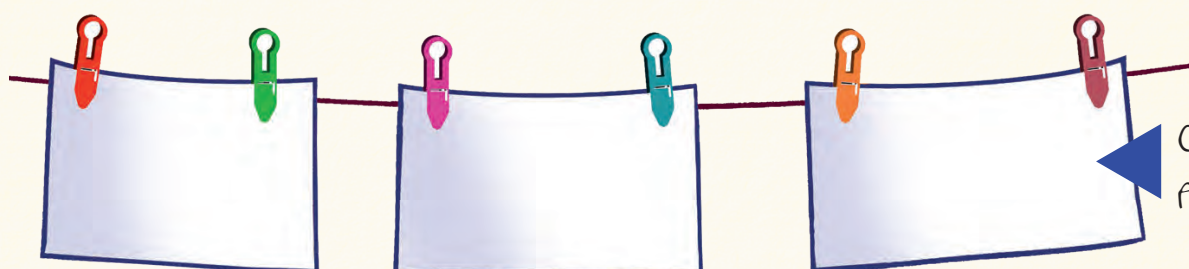
Avez-vous déjà réfléchi à vos objectifs ?

Alors, notez-les ici !



Court terme

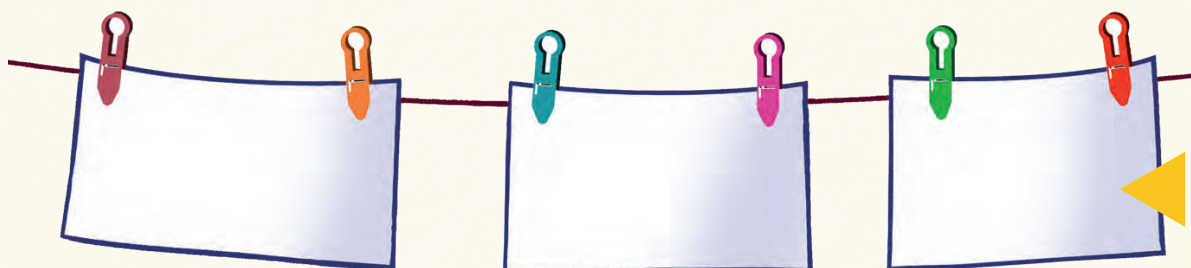
Long terme



Objectifs personnels

Court terme

Long terme



Objectifs de la famille

À RETENIR

Tous vos objectifs sont importants ! Certains peuvent être réalisés plus rapidement que d'autres.

IMPORTANT : bien gérer votre argent vous permettra de réduire votre niveau de stress.

2. ÉVALUEZ LES COÛTS DE VOS OBJECTIFS ET DE VOS PRIORITÉS

Connaissez-vous le coût de vos objectifs ?

Connaissez-vous le coût de vos objectifs ? Si oui, notez le coût à côté de chaque objectif. Si ce n'est pas le cas, il est très important de le calculer. C'est la seule façon de savoir de combien d'argent vous aurez besoin pour réaliser vos objectifs. En attendant, vous pouvez noter une estimation des coûts, que vous ajusterez plus tard.

Ensuite, classez vos objectifs par ordre de priorité, en les numérotant à partir de 1 pour le plus important.

ORDRE DE PRIORITÉ	OBJECTIF PERSONNEL OU FAMILIAL	OBJECTIF	COÛT ESTIMÉ

À RETENIR :

En général, il est plus facile d'atteindre ses objectifs si l'on y réfléchit à l'avance et que l'on rassemble toutes les informations nécessaires pour prendre une décision éclairée. Il est essentiel pour vous d'évaluer ce que la réalisation de vos objectifs va vous coûter. Cela peut nécessiter des recherches approfondies (demande d'information auprès de fournisseurs ou prestataires, étude des tendances du marché, etc.).

Vous devez constamment garder en vue le prix de vos objectifs. Pensez aussi à regarder le prix des objets d'occasion. On peut parfois trouver des objets de seconde main de très bonne qualité.

Gardez à l'esprit que les prix augmentent avec le temps ! C'est pourquoi il importe de prévoir une marge, c'est-à-dire d'épargner un petit peu plus, au cas où le coût de la réalisation de vos objectifs augmenterait dans les années à venir. costs of achieving your goals increases in the next few years.

3.



Étude de
cas N°2

LE PLAN D'ÉPARGNE D'AMEL

ÉLABOREZ UN PLAN D'ÉPARGNE POUR ATTEINDRE VOS OBJECTIFS

Amel a 38 ans, elle vit chez ses beaux-parents avec son fils Saïf de 14 ans. Son mari Imed, a quitté le pays de manière illégale depuis 12 ans déjà et n'est jamais revenu à cause de sa situation. Imed, travaille à la

journée dans le secteur de la construction. Il lui envoie parfois des petites sommes d'argent mais ce n'est pas suffisant pour elle et son fils. C'est pourquoi, elle a décidé de créer sa propre activité et de vendre des produits du terroir dans son village. Amel a des difficultés pour gérer son argent. Comme elle veut garantir une meilleure situation pour son fils, elle a décidé de s'inscrire à une formation en éducation financière.

Quand Imed les appelle sur WhatsApp, Amel en profite pour discuter de leur avenir et surtout de leurs objectifs même si elle sait que ce n'est pas facile de tous les atteindre. Amel, voudrait acheter un smartphone à son fils pour qu'ils puissent communiquer plus facilement avec son père. Elle voudrait aussi mieux aménager sa partie dans la maison de ses beaux-parents. En effet, elle veut acheter un bureau et un lit à son fils pour qu'il soit plus à l'aise et se concentre sur ses études. Elle rêve qu'il réussisse ses études et qu'il rejoigne son père de manière légale, pour finir ses études en France. Pour son activité, Amel voudrait acheter un broyeur à épices, pour augmenter sa production et avoir plus des revenus.

Amel a évalué le coût de chaque objectif et a fixé les dates auxquelles elle souhaiterait atteindre ses objectifs. Elle a calculé le montant qu'elle doit épargner chaque mois. Amel a établi ce que nous appelons un plan d'épargne. Cela lui a permis d'avoir une vision plus claire de ce qu'elle doit épargner chaque mois pour atteindre ses objectifs.

Examinons le plan d'épargne d'Amel.

MON PLAN D'ÉPARGNE				
Mes objectifs	Coût de mon objectif	Nombre de mois d'ici à la date de réalisation de mon objectif	Autres sources de financement (éventuelles)	Somme à épargner chaque mois pour atteindre mon objectif
Objectifs à court terme (moins de 12 mois)				
Achat d'un smartphone	300 TND	4 mois		75 TND
Objectifs à moyen terme (1 à 3 ans)				
Achat de meubles pour mon fils	690 TND	12 mois	Mon mari va lui faire un transfert de 150 TND	45 TND
Objectifs à long terme (1 à 3 ans)				
Achat d'un broyeur d'épices pour mon activité	2140 TND	36 mois	Vente d'une bague en or qu'elle a depuis son mariage pour une valeur de 700 TND.	40 TND
Montant total à épargner par mois pour réaliser mes objectifs (somme des montants de la colonne de droite) :				160 TND

IMPORTANT: une fois qu'Amel aura atteint son objectif à court terme, elle devra ajuster son plan d'épargne et le montant à mettre de côté chaque mois pour atteindre ses autres objectifs. Mais attention : généralement, les objectifs à court terme sont remplacés par d'autres objectifs à court terme

IMPORTANT: Il peut être difficile d'évaluer le coût de certains objectifs, par exemple les dépenses liées à la scolarisation des enfants. Vous devez commencer par vous renseigner autour de vous pour faire une première estimation.

Aide à la formation

A.1.2

Mon plan d'épargne

Maintenant, à vous !

À présent, à vous de récapituler vos réflexions et de remplir le tableau ci-dessous avec toutes les informations auxquelles vous avez pensé : objectifs, priorité, coûts, date à laquelle vous voulez atteindre votre/vos objectif(s), et autres sources de financement.



► MON PLAN D'ÉPARGNE

A1.2

MON PLAN D'ÉPARGNE					
Mes objectifs	Date à laquelle je veux avoir atteint	Coût de réalisation de mes objectifs	Nombre de mois d'ici à la date de réalisation de mes objectifs	Autres sources de financement (éventuelles)	Somme à épargner chaque mois pour atteindre mes objectifs
Mon/mes objectif(s) à court terme :					
Mon/mes objectif(s) à long terme :					
Les objectifs à court terme qui sont communs à toute ma famille :					
Les objectifs à long terme qui sont communs à toute ma famille :					
Montant total à épargner par mois pour réaliser mes objectifs (somme des montants de la colonne de droite) :					

À VOUS !

Je dois épargner

.....
par mois pour atteindre tous mes objectifs.

Attention ! S'il vous est impossible de mettre autant de côté chaque mois, vous devez revoir vos objectifs :

vous devez soit réduire les coûts, soit annuler certains objectifs, soit étaler davantage les délais en repoussant la date de réalisation de certains projets.

Pour procéder à ces ajustements, appuyez-vous sur l'ordre de priorité dans lequel vous avez classé vos objectifs : par exemple, vous ne voulez pas modifier les objectifs 1 et 2, mais vous pouvez revoir les objectifs 3 et 4.



IMPORTANT : élaborer un plan d'épargne peut être très frustrant, surtout si vous ne pouvez pas mettre de côté autant d'argent que vous le souhaiteriez. Ne vous mettez pas la pression ! Gardez à l'esprit que vous pouvez à tout moment ajuster votre plan d'épargne.

4. PARLEZ DE VOS OBJECTIFS À VOTRE FAMILLE

CONSEILS POUR DISCUTER DE VOS OBJECTIFS AVEC VOTRE FAMILLE

- Réfléchissez bien à ce que vous voulez réaliser (et aux raisons pour lesquelles vous le voulez) avant d'en parler à votre famille.
- N'ayez pas peur de parler de vos objectifs. Toute personne, homme ou femme, quel que soit son âge, a le droit d'avoir des projets.
- Trouvez des alliés dans votre famille : des personnes à qui vous avez déjà parlé de vos projets et qui sont susceptibles de vous soutenir, des personnes qui sont respectées dans la famille.
- Pour parler de vos objectifs à votre époux/épouse et/ou aux autres membres de la famille, choisissez le bon moment : il faut qu'ils soient disponibles.
- Ayez confiance en vous lorsque vous évoquez vos objectifs et écoutez les opinions des autres sans les interrompre.
- Soyez respectueux/respectueuse envers les membres de votre famille et faites preuve de souplesse à l'égard de leurs opinions.
- En cas de désaccord, examinez le problème et recherchez des compromis, c'est-à-dire des solutions qui seront bénéfiques pour tous les membres de la famille.

OUI	NON
• Avoir confiance en soi. • Exprimer clairement ce qu'on veut. • Écouter ses interlocuteurs. • Respecter le point de vue des autres. • Se montrer respectueux. • Faire preuve de souplesse et rester calme. • Donner son opinion à ses interlocuteurs, même quand on leur doit le respect.	• Être passif ou arrogant. • Crier. • Interrompre les autres. • Se mettre en colère. • Se montrer grossier et insultant. • Répéter toujours la même chose. • Rejeter d'emblée les autres idées des autres. • Adopter une posture défensive. • Se montrer impatient.

IMPORTANT : les discussions au sujet de l'argent peuvent déclencher de nombreuses émotions. Cherchez une personne de confiance pour en parler, car ne pas parler de vos émotions peut affecter votre santé.

IMPORTANT :

S'il y a des enfants dans votre foyer, savez-vous quels sont leurs projets ?

Discutez-en avec eux ! Cela leur permettra de s'exprimer et de réfléchir à leurs objectifs, dont vous pourrez ensuite tenir compte en planifiant les vôtres et ceux de la famille.

Il importe de bien réfléchir non seulement aux objectifs tangibles (c'est-à-dire ceux qui concernent des objets concrets, p. ex. « acheter un nouvel outil »), mais aussi aux objectifs intangibles (par exemple « scolariser mes enfants toute l'année »).

Pour parvenir à réaliser vos objectifs intangibles, commencez par les considérer comme quelque chose de concret, au même titre que vos objectifs tangibles.

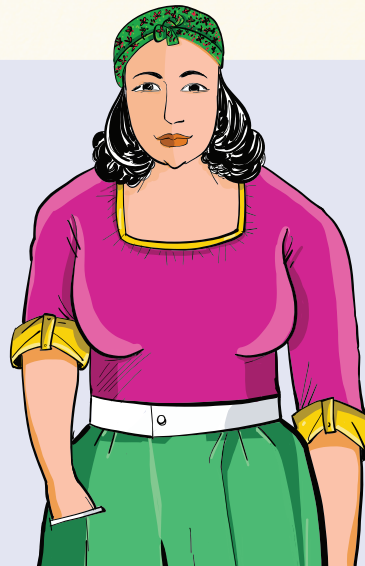
Aide à la formation A.2.1

Situations de conflit et négociation

CONFLIT 1

Grâce à l'activité de son centre de tourisme, Samira réussit à mettre un peu d'argent de côté chaque mois. Parfois, elle utilise cet argent pour aider sa fille Rania qui fait ses études supérieures en France, et lui demande de garder l'argent qu'elle lui envoie en cas d'urgence. Le mois dernier, Rania est tombée malade et avait besoin de médicaments et d'un suivi chez le médecin. Quand elle a appelé ses parents pour leur demander un soutien financier complémentaire, Samira lui a demandé de commencer par utiliser l'argent qu'elle lui a envoyé tout au long de l'année pour les urgences. Sa fille lui admet qu'elle n'a plus rien. Samira est très déçue et en colère. Que doit-elle faire ?

*Élaborez un jeu de rôle montrant l'interaction entre les personnes décrites et la solution à laquelle vous parvenez.
Au moins un des personnages de votre jeu de rôle doit essayer d'appliquer les règles d'une communication efficace.*



CONFLIT 2

La belle-sœur d'Amel se prépare pour son mariage dans un mois. La belle-mère d'Amel lui a demandé de préparer son cadeau en lui disant que sa fille préférerait recevoir de l'argent pour pouvoir l'utiliser à sa guise. Amel veut vraiment contribuer autant que possible, mais elle pense que le montant qu'elle demande est trop élevé pour elle. Elle a peur que sa belle-mère et sa belle-sœur pense qu'elle soit cupide. Que doit-elle faire ?

*Élaborez un jeu de rôle montrant l'interaction entre les personnes décrites et la solution à laquelle vous parvenez.
Au moins un des personnages de votre jeu de rôle doit essayer d'appliquer les règles d'une communication efficace.*

CONFLIT 3

Jamel met toujours de l'argent de côté pour faire face aux urgences et pour développer son projet en Tunisie. Sa fille Nour voudrait partir en voyage en Turquie avec ses amies. Elle insiste pour passer un séjour là-bas comme récompense de la bonne réussite de sa première année de médecine à Paris. Jamel sait qu'elle mérite le voyage et veut la motiver pour garder ces bons résultats. Mais avec le voyage familial en Tunisie et d'autres charges, Jamel pense qu'il doit économiser le plus possible. Que doit-il faire ?

*Élaborez un jeu de rôle montrant l'interaction entre les personnes décrites et la solution à laquelle vous aboutissez.
Au moins un des personnages de votre jeu de rôle doit essayer d'appliquer les règles d'une communication efficace.*

CONFLIT 4

Mounir essaye tant bien que mal de mettre de l'argent de côté pour équiper son bureau de formation, et ainsi développer son activité. Il est convaincu qu'en formalisant son activité, il pourra promouvoir encore plus son service de consulting et de formation. En pensant qu'il a beaucoup d'argent puisqu'il travaillait auparavant à l'étranger, l'un de ses voisins, un chauffeur de taxi, lui demande s'il peut lui prêter de l'argent pour l'aider dans l'achat du nouveau taxi. Mounir ne veut pas lui prêter de l'argent car il a besoin de tout l'argent qu'il a économisé. Il ne veut pas dire non à son voisin et ne sait pas quoi faire. Que doit-il faire ?

*Élaborez un jeu de rôle montrant l'interaction entre les personnes décrites et la solution à laquelle vous parvenez.
Au moins un des personnages de votre jeu de rôle doit essayer d'appliquer les règles d'une communication efficace.*

Étude de cas N°3

AMEL REND VISITE A KARIMA

Un samedi après-midi, Amel va visiter sa voisine Karima et boit du thé avec elle. En discutant de la situation difficile au pays et de l'inflation, Amel raconte à Karima qu'elle a du mal à trouver les matières premières alimentaires nécessaires à son activité. Elle risque donc de ne plus pouvoir vendre autant de produits qu'avant et d'avoir une réduction de revenus pendant les prochains mois. Elle sait que la situation sera difficile parce qu'ils devront se serrer la ceinture encore plus et décide d'en parler à son mari et à son fils pour trouver une solution. C'était difficile mais ils ont compris.

Karima quant à elle, lui a dit qu'elle ne discute pas de ces sujets avec sa famille et qu'elle ne parle jamais de ses problèmes avec eux. Elle assume seule toutes les difficultés quand elle se retrouve dans des situations pareilles et a dû réduire ses dépenses personnelles aux minimums pour pouvoir contribuer au budget familial. Même en réduisant toutes les dépenses, ils se retrouvent parfois dans des situations où ils n'ont pas assez d'argent pour acheter la nourriture dont ils ont besoin. Cette situation lui pèse et elle cherche une solution.



MESSAGES CLÉS

- Il est plus facile de réaliser vos projets si vous savez ce que vous voulez et que vous vous fixez des objectifs précis à atteindre.
- Certains objectifs peuvent être réalisés rapidement, et d'autres peuvent prendre des années, voire des dizaines d'années. Vous devez les classer en objectifs à court, moyen et long terme.
- Les objectifs d'une personne changent au cours de sa vie, et les membres d'une même famille peuvent avoir des projets différents. Il importe d'ajuster les objectifs des différents membres de la famille pour les rendre compatibles les uns avec les autres.
- Dans toutes les familles, il faut chercher à instaurer une bonne communication, en particulier lorsque certains membres vivent éloignés dans d'autres villes, régions ou pays.
- Définir ses propres objectifs, en distinguant bien entre les rêves et les objectifs réalistes, permet de réaliser plus facilement ses projets.
- Pour évaluer la valeur et le coût de chaque objectif que l'on souhaite atteindre, il faut rechercher des informations fiables. Vous pouvez par exemple consulter les différents marchés et fournisseurs sur Internet.
- Vous devez également être préparé(e) à ajuster vos objectifs s'ils s'avèrent trop coûteux : faites preuve de souplesse (en cas de changement dans votre situation financière ou sociale).
- Pour élaborer un plan d'épargne, il est judicieux d'utiliser un outil informatique, comme un tableur : le plan sera plus facile à réviser par la suite.
- Garder constamment ses objectifs à l'esprit est le moyen le plus sûr de les atteindre.
- Établir un plan d'épargne permet de réaliser plus facilement ses objectifs.

5. DÉCIDER SI ÉMIGRER EST LE BON CHOIX POUR VOUS

Étude de cas N°4

LE POINT DE VUE DE JAMILAH SUR L'ÉMIGRATION DE SON FILS IMED

Lorsque Imed a émigré en France, j'étais heureuse qu'il ait l'opportunité de gagner un peu plus d'argent et d'avoir accès à davantage d'options que s'il était resté au village. Cependant, j'ai eu très peur lorsqu'il est parti émigrer de manière illégale, et j'étais triste que mon fils aille vivre loin de la maison, de sa femme et de son fils, même s'il nous envoie de l'argent de temps en temps pour nous aider financièrement et payer pour nos soins médicaux. Les transferts d'argent d'Imed nous ont également aidé à acheter du matériel pour terminer la construction de notre maison ici. Sur le plan financier, la décision d'Imed d'émigrer en France a été assez positive. Cependant, depuis que mon fils est parti, nous avons une personne de moins pour aider dans les champs et à la ferme, et Moncef, mon mari, se retrouve avec beaucoup plus de travail sur les bras qu'il remplace parfois avec une main d'œuvre supplémentaire qu'il doit payer plus cher. Bien sûr, le fait qu'il soit parti est difficile sur le plan émotionnel aussi et sa présence nous manque chaque jour lorsque nous devons prendre des décisions familiales. Il me manque vraiment beaucoup et c'est aussi difficile pour sa femme, Amel et leur fils Saif. J'aimerais vraiment qu'il soit ici avec nous qui avons tant besoin de lui ici.



ATTENTION !

Les gens pensent souvent uniquement aux avantages de l'émigration. Mais émigrer comporte aussi quelques inconvénients

Avantages et inconvénients de la migration (du point de vue de la famille de la personne qui a émigré)	
Avantages	Inconvénients
• Obtenir de l'aide pour investir dans la ferme/ l'entreprise (s'ils en ont une). • Obtenir de l'aide pour couvrir les besoins de base et payer les factures (électricité...) • Obtenir de l'aide pour payer l'éducation des enfants. • Économiser de l'argent pour l'avenir. • Fierté d'avoir un membre de la famille travaillant pour une entreprise à l'étranger.	• Nécessité de recruter quelqu'un pour remplacer la personne qui a émigré. • La cohésion familiale est brisée. • Les déséquilibres de pouvoir peuvent être renforcés (par exemple, les transferts d'argent peuvent être utilisés pour financer l'éducation d'un jeune frère plutôt que d'une sœur cadette). • Le mari ou la femme qui a émigré peut être infidèle. • La famille peut avoir peur ou avoir honte que le proche vivant à l'étranger soit perdu, mis en danger ou tente de vivre une vie non conforme aux valeurs traditionnelles.



MESSAGES CLÉS

- Les gens décident de migrer pour plusieurs raisons : gagner plus d'argent, vivre une expérience différente, étudier, acquérir de nouvelles compétences, laisser les conflits dans leur région.
- Vous devez comprendre les avantages de la migration, c'est-à-dire ce que vous pouvez réaliser grâce à elle.
- Mais vous devez aussi analyser les inconvénients ou les coûts, c'est-à-dire ce que vous et votre famille pourriez perdre à cause de l'émigration.
- Ces avantages et inconvénients de la migration peuvent être liés à l'argent mais aussi aux aspects sociaux et relations de famille.
- Beaucoup de fausses informations circulent sur la migration : contrairement à ce que l'on dit, l'argent n'est pas collecté sur le terrain n'importe où, ni à la maison ni en grande ville !

6. CALCULER LES COÛTS FINANCIERS DE LA MIGRATION

La migration coûte cher, mais savez-vous vraiment combien cela coûte ? Pouvez-vous en distinguer les différents coûts ?

Aide à la formation

A.3.1

Analyse détaillée des coûts financiers de la migration



Je pense à émigrer :

Destination :

	COMBIEN ÇA VA COÛTER ?	COMMENT JE DEVRAIS PAYER ?
Coûts préparatoires		
Coûts durant le voyage		
Coûts dans le pays où je me rends		
Coûts à mon retour		
Coûts pour ma famille		
Coût total de la migration		

Certains coûts ne sont pas forcément liés à l'argent mais plutôt à nos émotions et sentiments. Certains des coûts émotionnels liés à la migration à prendre en compte sont :

- La cohésion familiale pourrait être brisée
- La famille peut avoir peur ou avoir honte que le parent vivant en dehors de sa ville natale puisse vivre une vie non conforme aux valeurs traditionnelles
- Le migrant peut connaître la solitude et l'isolement

IMPORTANT : Il est très important de peser les coûts et les bénéfices, pour vous et votre famille, avant de prendre la décision d'émigrer.



MESSAGES CLÉS

- Ce tableau est un outil important que vous et votre famille pouvez utiliser pour déterminer combien le coût de la migration pourrait coûter.
- Si vous connaissez le coût, vous êtes mieux placé pour évaluer si les avantages de la migration l'emportent sur les inconvénients, et s'il serait avantageux pour un membre de la famille d'aller travailler ailleurs (ou pour qu'un migrant interne revienne chez lui).
- N'oubliez pas qu'il est difficile de savoir exactement combien coûterait la migration d'un travailleur. Pour faire une évaluation aussi précise que possible et avoir une image fidèle des opportunités et des inconvénients d'aller vivre et travailler ailleurs, les familles peuvent s'informer auprès de diverses sources : agences publiques, syndicats, ONG et migrants de retour.
- N'écoutez pas tout ce que les gens disent sur la migration ; il y a beaucoup d'histoires qui circulent et parfois les gens ne disent pas toute la vérité parce qu'ils veulent se protéger. Contrairement à la rumeur, les rues ne sont pas pavées d'or, ni chez nous ni dans la grande ville !

Conseils pour atteindre ses objectifs

Obstacles

- Il n'y a pas d'objectif clair ou il n'est pas bien défini.
- Se sentir obligé de donner la priorité à ce que veut sa famille et/ou son entourage.
- Devoir de l'argent.
- Impossibilité de sauvegarder.
- Tendance à dépenser de l'argent pour des choses inutiles.
- Modification des conditions personnelles (moins de travail en tant qu'entrepreneur, chômage, maladie).
- Augmentation des prix, inflation.
- S'occuper seul des tâches ménagères.
- Être seul responsable des soins des enfants et/ou des personnes âgées.
- Penser que sa famille et/ou son entourage ne l'accepteront jamais.

Solutions

- Se fixer des objectifs clairs, en définissant ce qu'on veut et ce qu'on doit faire pour les atteindre.
- Partager les objectifs avec sa famille et/ou son entourage.
- Planifier combien on devrait économiser pour atteindre ses objectifs. Suivre ses revenus et ses dépenses pour éviter d'emprunter de l'argent pour couvrir ses besoins et ses envies.
- Faire des économies.
- Réduire les dépenses inutiles ou non-nécessaires.
- Planifier en économisant de l'argent en cas d'imprévus.
- Toujours rechercher différentes options dans des endroits différents pour lutter contre la hausse des prix.
- Trouver le lieu et le moment pour discuter avec sa famille de ses objectifs, de la répartition des tâches ou des soins.
- Trouver le soutien de personnes extérieures à sa famille et/ou à son entourage pour qu'elles puissent ouvrir le dialogue et être à l'écoute de nos objectifs.



B

► BIEN GÉRER SON ARGENT



B1. Je viens de recevoir un paiement important de la coopérative. Quelle est ma première action ?:

- ☐ a. Je fonce au marché pour acheter la belle veste que j'ai repérée l'autre jour.
- ☐ b. Je mets de côté une partie de ce revenu pour réaliser mes objectifs.
- ☐ c. J'achète un très beau cadeau à ma meilleure amie pour son anniversaire.

B2. Un budget, c'est...

- ☐ a. un outil d'aide à la décision et à la planification permettant de gérer son argent de façon à atteindre ses objectifs.
- ☐ b. une fiche pour noter ses dépenses.
- ☐ c. un tableau

B3. Quelles sont les trois principales parties d'un budget ?

- ☐ a. La date, les revenus et les dépenses
- ☐ b. Les revenus, les dépenses et l'épargne
- ☐ c. Les dépenses, les revenus et la signature

B4. Comment m'y prendre pour respecter mon budget ?

- ☐ a. J'ai tellement d'obligations qu'il m'est impossible de tenir mon budget.
- ☐ b. Je n'ai pas de budget, car je crois en ma destinée.
- ☐ c. J'utilise une feuille de suivi pour noter mes entrées et mes sorties d'argent.

Réponses : B1 : b ; B.2 : a ; B.3 : b ; B.4 : c

1. SOYEZ JUDICIEUX DANS VOS DÉPENSES

QUESTIONS

- Êtes-vous plutôt quelqu'un de dépensier ou d'économe ?
- Par exemple, vous arrive-t-il souvent de renoncer à quelque chose dont vous avez envie ?

DÉFINITION

Être économe signifie ne pas dépenser tout l'argent que l'on a. Économiser ou épargner consiste à mettre de l'argent de côté pour réaliser un objectif spécifique à l'avenir. Il peut s'agir de sommes plus ou moins importantes, que l'on met de côté à intervalles réguliers ou de temps à autre.

EXERCISE

En vous basant sur votre propre situation, faites un choix entre les dépenses essentielles (qui correspondent à des besoins) et les dépenses non essentielles (des choses dont vous avez envie). Entourez les illustrations qui correspondent aux dépenses essentielles pour les distinguer des dépenses non essentielles.

Aide à la formation B.1.1

Cartes illustrées des envies et des besoins.



Billet de loterie



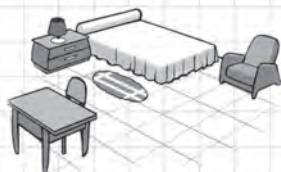
Moto



Plat de nourriture



Retrait d'espèces



Habitat



École



Smartphone



Eau



Carte SIM



Soins de santé



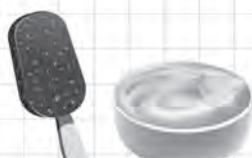
Électricité



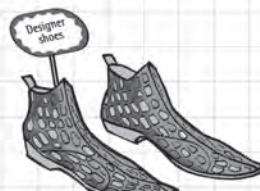
Canette de soda



Outil neuf



Crème glacée



Chaussures chics



Cigarettes



Télé



Jouets



Ordinateur



Engrais



Semences



Animaux



Pompe à eau



Citronnade

J'aimerais acheter...

Mes besoins	Combien ça coûte ?
Total des besoins	
Mes envies	Combien ça coûte ?
Total des envies	

ATTENTION!

Ce qui est une dépense non essentielle pour l'un peut être une dépense essentielle pour l'autre. Par exemple, un téléphone mobile : une personne peut en avoir besoin pour son activité professionnelle, tandis qu'une autre l'utilisera uniquement pour appeler ses parents et amis.

Ai-je assez d'argent pour acheter toutes les choses que j'ai notées ?

☐ Oui ☐ Non

Si je n'ai pas suffisamment d'argent, je renonce aux dépenses non essentielles suivantes : ➡

IMPORTANT : On peut aussi dépenser de l'argent pour se sentir bien. Certaines personnes prétendent même que c'est bon pour leur moral. Mais il faut être prudent, car ce sentiment n'est que temporaire. Attention ! Si votre budget est serré, prenez un moment pour toujours bien distinguer entre les dépenses essentielles et non essentielles (besoins et envies). Sans quoi vous risquez de manquer d'argent pour couvrir vos besoins futurs, ce qui peut générer beaucoup de stress.

Read the stories of these characters and reflect about what is happening to them.
What could have they done differently?

Étude de cas No 1

AMEL ET IMED FONT FACE A UNE URGENCE

Imed travaille en France dans le secteur de la construction et est payé à la journée. Il n'a donc pas de revenus assez constants pour envoyer de l'argent régulièrement à sa famille. Amel vend des produits de terroir dans le village. Ils ont un fils, Saif qui a 14 ans et étudie au collège. Ils sont économes mais ont peu de revenus et ont parfois du mal à joindre les deux bouts. Ce mois-ci est particulièrement difficile car Imed ne pouvait pas envoyer d'argent et l'activité d'Amel a dû être fermée à cause d'un problème électrique chez elle.

La semaine dernière, Saif a commencé à avoir mal au ventre. Amel l'a donc emmené aux urgences d'un hôpital public à côté de chez eux. Après l'avoir examiné, le médecin leur a écrit une ordonnance pour des médicaments qu'ils devraient acheter au plus vite en pharmacie. Seule et inquiète, Amel décide d'aller dans une pharmacie voisine et paye pour obtenir le médicament rapidement. Comme c'était la fin du mois et qu'elle était à court d'argent, elle a dû emprunter 30 TND à sa voisine Karima en acceptant de lui rembourser 35 TND dès que son mari lui fera un transfert la semaine prochaine. Saif s'est heureusement rétabli après avoir pris les médicaments.



Étude de cas No 2

LINDA, L'ÉPOUSE DE LEUR AMI SALIM, A UN PROBLEME

Jamel et Sana ont de très bonnes relations avec Salim et Linda. Ils sont amis avec eux depuis 20 ans et Salim est l'un des partenaires du projet de Jamel en Tunisie. Linda a une parapharmacie, au centre-ville. La parapharmacie a connu du succès ce dernier temps. Et Linda a appris à être disciplinée avec l'argent et réalise des bénéfices. Puisqu'elle ne comprend pas trop les institutions financières, elle donne régulièrement à Salim une partie de ses revenus pour qu'il dépose cet argent sur un compte bancaire. Un jour, elle rentre chez elle en pensant demander à Salim de l'argent du compte de l'entreprise, car elle veut acheter de nouveaux produits demandés par les clients pour sa parapharmacie. À son arrivée, elle découvre que son mari a changé de voiture. Lorsqu'elle lui demande l'argent pour son activité, il lui répond qu'il n'est plus possible d'utiliser l'argent pour la parapharmacie. Furieuse, Linda se rend à la banque pour vérifier son compte et retirer les économies restantes. Elle découvre que le compte est au nom de son mari et qu'elle ne peut pas retirer la petite somme qui reste sur le compte. Elle est très mécontente.

CONSEILS POUR L'ÉPARGNE

- Mettez de côté une petite somme d'argent tous les jours ou toutes les semaines.
- N'achetez pas un objet neuf si l'ancien fonctionne encore ou s'il peut être réparé.
- Achetez moins de cadeaux pour votre famille. Discutez-en avec eux et demandez-leur de vous soutenir dans votre projet d'épargne.
- Essayez de dépenser moins pour des événements culturels ou sociaux comme les cérémonies.
- Conservez moins d'espèces dans votre portefeuille. Recherchez plutôt d'autres moyens de paiement, comme le portefeuille numérique ou la carte bancaire.
- Si vous envoyez de l'argent à vos parents ou à d'autres membres de la famille, ne leur envoyez pas tout : gardez-en toujours une partie pour couvrir vos propres besoins et faire face aux imprévus.
- Gardez toujours à l'esprit vos objectifs à long terme, pour bien vous rappeler pourquoi vous épargnez !

IMPORTANT :

Pour faire la différence entre les dépenses essentielles et non essentielles, vous devez bien réfléchir à vos besoins personnels et à ceux de votre famille. Par exemple, engager un journalier pour certaines tâches productives spécifiques peut permettre à un membre de la famille de se libérer du temps pour de nouvelles tâches et de nouveaux objectifs, comme suivre la scolarité des enfants.



MESSAGES CLES

- Vous devez savoir faire la différence entre les dépenses qui sont essentielles et celles qui ne le sont pas.
- Mettez de l'argent de côté pour les cas d'urgence : l'épargne est essentielle, c'est un besoin absolu.
- « Sachez gérer intelligemment ce que d'autres ont gagné. »
- Épargner signifie renoncer à un désir immédiat pour investir dans un objectif futur.
- Épargner procure de la sécurité.

NOTES

2. ELABORER SON BUDGET

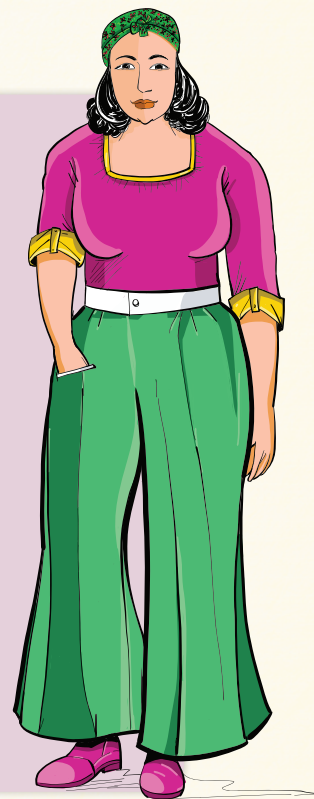
Nous allons maintenant faire plus ample connaissance avec Samira et la façon dont elle élabore ses différents budgets.

Étude de cas No 3

BUDGET PROFESSIONNEL DE SAMIRA

Comme chaque dernier vendredi du mois, Samira reste un peu plus tard dans son centre de tourisme pour évaluer ce qu'elle a gagné et dépensé le mois dernier et planifier les revenus et dépenses du mois suivant. Comme toujours, elle commence par revoir les revenus du centre de tourisme. Elle additionne les revenus qu'elle reçoit des différentes activités de son centre : 900 TND pour la restauration, 450 TND pour l'artisanat et 750 TND pour les services d'animation qu'elle offre aux familles. Ce mois-ci, ses revenus se sont donc élevés à 2200 TND et elle prévoit que ses ventes devraient être à peu près équivalentes le mois prochain.

En observant ses budgets précédents, elle évalue que les dépenses de ce mois-ci devraient s'élever à peu près à hauteur de 460 TND pour le loyer du centre de tourisme et 180 TND pour ses frais d'électricité et les autres services collectifs. Elle sait qu'elle payera environ 300 TND pour les fournisseurs et 600 TND pour son propre salaire. Elle devra aussi payer à peu près 120 TND de taxes. Ce mois-ci, elle pense déboursier 240 TND pour s'offrir son nouveau four et augmenter la capacité de son centre.



Aide à la formation B.2.1

Budget professionnel
vierge du personnage

REVENUS	MONTANT
Revenus Fixes	
Sous-Total des revenus fixes	
Revenus Variables	
Sous-Total des revenus variables	
TOTAL DES REVENUS	

DEPENSES	
Dépenses essentielles (Besoins)	
Sous-Total des dépenses essentielles	
Dépenses Facultatives (Envies)	
Sous-Total des Dépenses Facul-	
TOTAL DES DEPENSES (Besoins + Envies)	
REVENUS - DEPENSES = EPARGNE	





Aide à la formation

B.2.2

Budget professionnel
du personnage

REVENUS	MONTANT (TND)
Revenus Fixes	
Sous-Total des revenus fixes	
Revenus Variables	
Revenus provenant de la restauration	900
Revenus des ventes de produits d'artisanat	450
Revenus des activités d'animation	750
Sous-Total des revenus variables	2200
TOTAL DES REVENUS	2200

DEPENSES	
Dépenses essentielles (Besoins)	
Loyer du centre de tourisme	460
Frais d'électricité et autres services collectifs	180
Fournisseurs	300
Salaire de Samira	600
Taxes	120
Sous-Total des dépenses essentielles	1660
Dépenses Facultatives (Envies)	
Four	240
Sous-Total des Dépenses Facultatives	240
TOTAL DES DEPENSES (Besoins + Envies)	1900
REVENUS - DEPENSES = EPARGNE	300



Aide à la formation

B.2.3

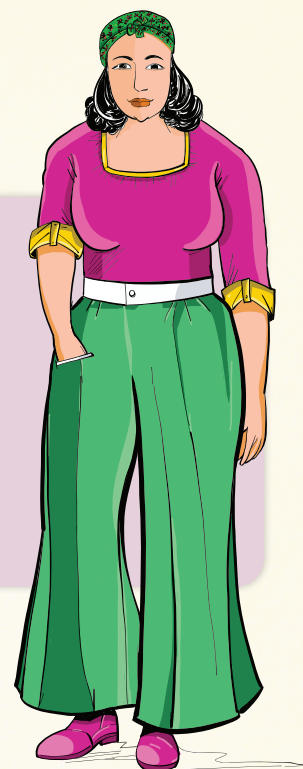
Budget personnel
vierge du personnage



REVENUS	MONTANT
Revenus Fixes	
Sous-Total des revenus fixes	
Revenus Variables	
Sous-Total des revenus variables	
TOTAL DES REVENUS	
DEPENSES	
Dépenses essentielles (Besoins)	
Sous-Total des dépenses essentielles	
Dépenses Facultatives (Envies)	
Sous-Total des Dépenses Facultatives	
TOTAL DES DEPENSES (Besoins + Envies)	
REVENUS - DEPENSES = EPARGNE	

**Étude de
cas No 4****BUDGET PERSONNEL DE SAMIRA**

Comme chaque mois, Samira s'est versée un salaire de 600 TND et contribue au budget familial à hauteur de 450 TND. Ce mois-ci, elle doit prévoir 30 TND pour participer à une formation pour l'aider à gérer son entreprise. De plus, une amie entrepreneur l'a invitée à la cérémonie d'ouverture de son nouvel espace familial, et elle voudrait s'acheter une nouvelle robe autour de 70 TND pour y participer.





Aide à la formation

B.2.4

Budget personnel
du personnage

BUDGET FAMILIAL DE SAMIRA

REVENUS	MONTANT
Revenus Fixes	
Revenu net	600
Sous-Total des revenus fixes	600
Revenus Variables	
Sous-Total des revenus variables	
TOTAL DES REVENUS	600
DEPENSES	
Dépenses essentielles (Besoins)	
Contribution de revenu à la famille	450
Frais de participation à la formation	30
Sous-Total des dépenses essentielles	480
Dépenses Facultatives (Envies)	
Achat d'une robe	70
Sous-Total des Dépenses Facultatives	70
TOTAL DES DEPENSES (Besoins + Envies)	550
REVENUS - DEPENSES = EPARGNE	50



Aide à la formation B.2.5

Budget familial
vierge du personnage

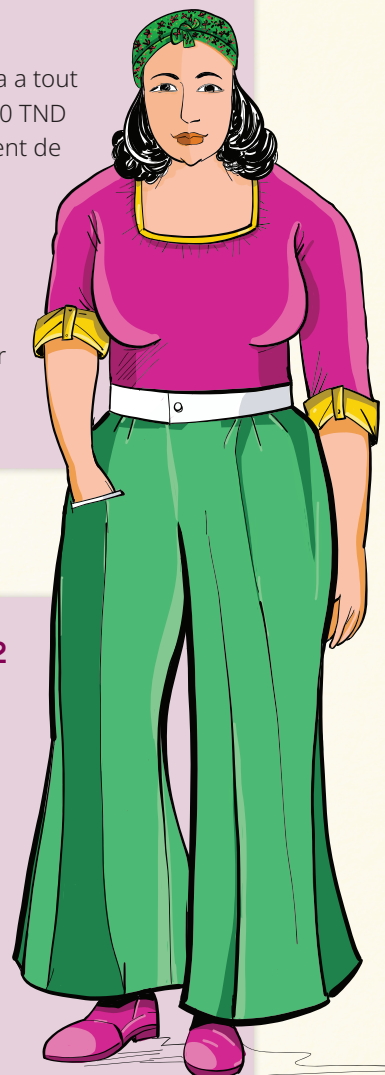
REVENUS	MONTANT
Revenus Fixes	
Sous-Total des revenus fixes	
Revenus Variables	
Sous-Total des revenus variables	
TOTAL DES REVENUS	
DEPENSES	
Dépenses essentielles (Besoins)	
Sous-Total des dépenses essentielles	
Dépenses Facultatives (Envies)	
Sous-Total des Dépenses Facultatives	
TOTAL DES DEPENSES (Besoins + Envies)	
REVENUS - DEPENSES = EPARGNE	

Étude de cas No 5

BUDGET FAMILIAL DE SAMIRA ET SANDOK - PARTIE 1

C'est la fin du mois, Samira et Sadok ont décidé de faire le point sur leurs revenus. Samira a tout d'abord examiné les revenus. Comme les mois précédents, elle a décidé de consacrer 450 TND aux dépenses de la famille. Adil, le père de Samira, lui a promis de lui transférer l'équivalent de 100 TND pour les aider ce mois-ci.

Sadok reçoit sa retraite chaque début de mois, elle s'élève à 950 TND. Comme chaque mois, il décide de contribuer au budget familial à hauteur de 850 TND. Sadok et Samira ont décidé de vendre l'ancien ameublement de cuisine puisqu'ils veulent commencer les travaux d'aménagement. Ils ont trouvé un proche de la famille qui voudrait l'acheter pour 200 TND.



Étude de cas No 6

BUDGET FAMILIAL DE SAMIRA ET SANDOK - PARTIE 2

Après avoir fait le point sur leurs revenus pour le mois prochain, Samira et Sadok commencent à planifier la façon dont ils vont dépenser l'argent. Tout d'abord ils paieront 100 TND pour les cours particuliers de leurs deux filles Aya et Zeyneb. Puisque c'est la rentrée, ils ont prévu de dépenser 150 TND pour l'achat de fourniture scolaires. Ensuite, ils évaluent leurs factures d'électricité, d'eau et d'internet à 80 TND. Pour la nourriture, ils estiment 250 TND et 60 TND pour les médicaments. Ils ajoutent aussi au budget la recharge de leurs téléphones mobiles pour un montant de 60 TND. Puisque leur voiture est tombée en panne la semaine dernière, le mécanicien leur a dit de prévoir 280 TND de réparations. Le prestataire pour l'aménagement de la cuisine a aussi demandé une avance de 150 TND pour acheter les matériaux et commencer le travail. Leurs filles Aya et Zeyneb ont demandé de nouveaux vêtements pour la rentrée scolaire et Samira prévoit 150 TND pour ça. Sadok, lui, voudrait acheter un protège écran pour son téléphone portable de peur qu'il ne se casse (30 TND).



Aide à la formation

B.2.6

Budget professionnel du personnage

REVENUS	MONTANT (TND)
Revenus Fixes	
Retraite de Sadok	850
Contribution de Samira au budget de famille	450
Sous-Total des revenus fixes	1300
Revenus Variables	
Transfert du père de Samira	100
Vente de l'ancien ameublement de cuisine	200
Sous-Total des revenus variables	300
TOTAL DES REVENUS	1600

DEPENSES	
Dépenses essentielles (Besoins)	
Nourriture	250
Factures d'électricité, d'eau et d'internet	80
Santé et médicaments	60
Fournitures scolaires	150
Cours particuliers	100
Recharge des téléphones portables	60
Réparation de la voiture	280
Avance aménagement maison	150
Sous-Total des dépenses essentielles	1130
Dépenses Facultatives (Envies)	
Achat de vêtements pour la rentrée scolaire	150
Achat de protège écran téléphone	30
Sous-Total des Dépenses Facultatives	180
TOTAL DES DEPENSES (Besoins + Envies)	1310

REVENUS - DEPENSES = EPARGNE	290
-------------------------------------	------------



QUESTIONS

• Avez-vous déjà créé un budget ?

☐ Oui ☐ Non

• Si oui, l'avez-vous noté sur papier ou avez-vous tout gardé en tête ?

☐ Noté ☐ Gardé en tête

DÉFINITION

Un budget est un outil d'aide à la décision et à la planification permettant de gérer son argent de façon à atteindre ses objectifs.

IMPORTANT : Si vous traversez une période difficile et êtes un peu déprimé(e), vous ne vous sentez peut-être pas le courage de créer un budget. Parlez de vos difficultés avec vos proches ou avec une personne de confiance, et cherchez un soutien avant de commencer progressivement à établir votre budget. Ne vous mettez pas trop la pression.

IMPORTANT : N'oubliez pas d'inclure, parmi vos dépenses fixes, celles qui concernent les enfants de votre ménage, par exemple leurs frais de scolarité et de santé.

Si vous gardez ces coûts à l'esprit et les incluez dans votre budget, il vous sera plus facile d'anticiper ces dépenses et d'organiser vos finances.

EXERCICE

Vous avez vu pendant la formation comment Samira et son épouse établissent leur budget familial. Maintenant, c'est à vous ! Créez votre budget !

ATTENTION!

Ce qui est une dépense non essentielle pour l'un peut être une dépense essentielle pour l'autre. Par exemple, un téléphone mobile : une personne peut en avoir besoin pour son activité professionnelle, tandis qu'une autre l'utilisera uniquement pour appeler ses parents et amis.

Si vous prévoyez des dépenses importantes dans quelques mois, vous devez commencer à épargner dès que vous le pouvez, afin de pouvoir couvrir ces grosses dépenses tout en respectant votre budget.

Aide à la formation B.2.7

Mon budget



REVENUS	MONTANT
Revenus Fixes	
Sous-Total des revenus fixes	
Revenus Variables	
Sous-Total des revenus variables	
TOTAL DES REVENUS	

DEPENSES	
Dépenses essentielles (Besoins)	
Sous-Total des dépenses essentielles	
Dépenses Facultatives (Envies)	
Sous-Total des Dépenses Faculta-	
TOTAL DES DEPENSES (Besoins + Envies)	
REVENUS - DEPENSES = EPARGNE	

IMPORTANT : Connaître précisément vos revenus fixes et variables, ainsi que vos dépenses essentielles et non essentielles vous aidera à prendre certaines décisions importantes pour gérer vos finances. Ainsi, vos enfants ne seront pas obligés de travailler avant l'âge adulte, et ils pourront atteindre leurs objectifs en matière d'éducation.



MESSAGES CLES

- Pour gérer vos revenus, il existe un outil : le budget.
- Pour créer un budget, vous avez besoin de calculer vos revenus et vos dépenses. Grâce à ce calcul, vous pourrez définir votre capacité d'épargne, c'est-à-dire estimer combien vous pouvez mettre de côté chaque mois.
- En cas d'urgence ou de changements dans votre situation financière, vous devrez ajuster votre budget pour pouvoir couvrir toutes vos dépenses et épargner pour vos projets.
- Un budget peut vous aider à décider comment dépenser votre argent et combien épargner pour atteindre vos objectifs.

NOTES

3. SUIVEZ ET RESPECTEZ VOTRE BUDGET

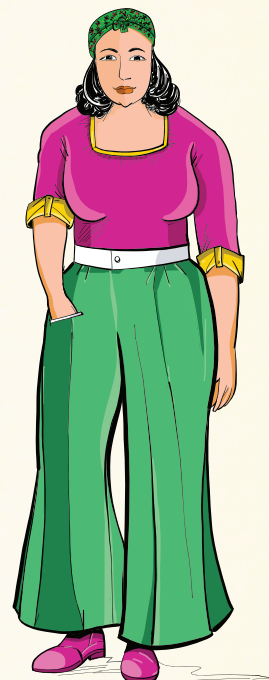
Étude de cas No 7

LA GESTION DU BUDGET DE SAMIRA

sont plus les mêmes, et que c'est la fin de la saison touristique, et donc que la situation est devenue un peu plus difficile. Elle leur a dit que Sadok et elle avaient de nombreux projets et qu'ils devaient économiser autant que possible. Hier, sa fille Aya, qui entre en dernière année de lycée spécialité informatique, a demandé à acheter un ordinateur portable. Les parents lui ont demandé si elle pouvait utiliser l'ordinateur du lycée et/ou aller au Cybercafé jusqu'au mois prochain afin de prévoir cet achat dans leur budget. Leur fille leur a expliqué que ce n'était pas possible car elle aura des devoirs à rendre et que ce n'était pas pratique d'utiliser une le Cybercafé pour ça. En plus, le lycée ne lui donne pas accès aux ordinateurs sauf durant leurs cours d'informatique.

Samira était déçue, mais les études de ses filles étant une priorité pour elle, elle a décidé de faire l'achat d'un nouvel ordinateur par facilité de paiement. Samira a discuté avec Sandok et ils ont décidé de reporter l'achat des vêtements et du protège écran du téléphone de Sandok. Ils se sont mis d'accord aussi pour essayer d'économiser au maximum les dépenses

Le mois dernier Samira a expliqué à sa famille que les revenus de son activité ne



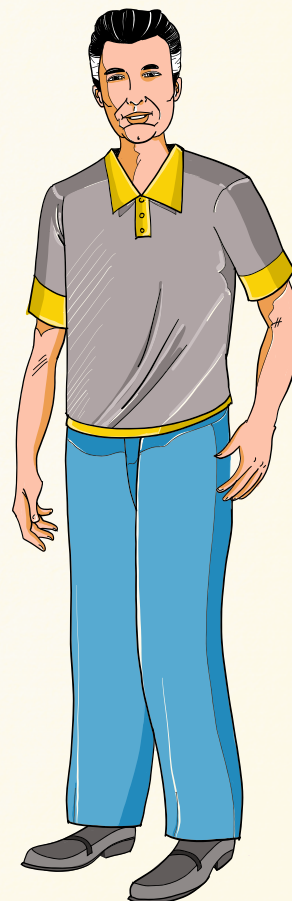
Étude de cas No 8

LA GESTION DU BUDGET DE MOUNIR

nars convertible. L'autre est utilisé pour ses petites économies et lors de ces petits séjours en Tunisie. Il possède également une carte de crédit, c'est une carte bancaire internationale qui est réglée mensuellement à partir de son compte domicilié.

Puisque, il est en France, Jamel reçoit de temps à autres des relevés des deux comptes chez ses parents, mais il n'a jamais demandé qu'ils les conservent pour lui. Il est client de la même banque depuis plus de 18 ans et n'a jamais eu de problème auparavant. Il ne voit pas l'intérêt de conserver ses relevés bancaires. Un jour, il se rend compte qu'il manque 300 TND sur son compte courant. Il est persuadé qu'il s'agit d'une erreur, mais il n'a aucun document prouvant qu'il n'est pas la personne qui a retiré ces 300 TND. La banque ne peut pas résoudre le problème sans preuves. Il pourrait entamer une procédure officielle dès maintenant, mais cela prend généralement beaucoup de temps surtout qu'il n'est pas toujours en Tunisie. Jamel est contrarié de ne pas avoir conservé ces documents importants.

Jamel possède deux comptes bancaires distincts en Tunisie. Le premier est en di-



QUESTIONS

Il existe de nombreuses méthodes pour suivre et tenir son budget. Vous pouvez utiliser une feuille de calcul, comme Samira. Il existe également de très nombreuses applications de téléphone qui peuvent vous aider à gérer votre argent. De plus en plus de gens les utilisent. Prenez le temps de les découvrir.

À présent, apprenons une méthode pour tenir son budget.

IMPORTANT : Établir des routines peut être un bon moyen de garder le moral dans les périodes difficiles. Faire régulièrement vos comptes est un bon exercice, qui vous permet de vous concentrer et de suivre les résultats de vos efforts pour tenir votre budget.

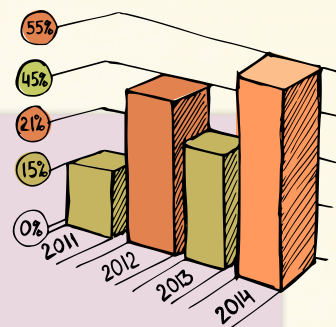
Conseil : il existe de nombreuses applications qui peuvent vous aider à gérer votre budget. Découvrez-les !

Mois:

ÉPARGNE (= REVENUS - DÉPENSES)

CONSEILS POUR RESPECTER SON BUDGET

- Consultez régulièrement les dépenses que vous avez planifiées et gardez-les à l'esprit.
- Prévoyez dans votre budget une réserve pour faire face aux besoins imprévus.
- Conservez l'argent épargné dans un endroit à part, pour ne pas être tenté(e) de le dépenser.
- Notez toutes vos dépenses.
- Faites attention à ne pas dépenser plus que ce que vous avez prévu dans votre budget.
- Si vous dépensez plus que prévu pour un poste, dépensez moins pour un autre pour compenser.
- Faites une liste d'idées pour réduire encore les dépenses que vous avez prévues.
- Demandez à toute la famille de participer à l'élaboration du budget et de s'y tenir.
- Rappelez-vous de rechercher des applications qui vous aideront à gérer votre budget.



Aide à la formation B.3.3

Cartes de transactions
professionnelles de Samira



L'ENTREPRISE DE SAMIRA

Le 1er septembre, elle paye **460 TND**
pour le loyer de son centre de tourisme

L'ENTREPRISE DE SAMIRA

Le 2 septembre, elle verse **TND 600**
pour son salaire.

L'ENTREPRISE DE SAMIRA

Le 5 septembre, elle paye **180 TND** de
factures d'électricité et de services
collectifs.

**L'ENTREPRISE
DE SAMIRA**

Le 7 septembre, elle paye **120 TND** de taxes.

**L'ENTREPRISE
DE SAMIRA**

Le 7 septembre, elle fait ses comptes et reçoit **250 TND** des ventes des produits d'artisanat et **500 TND** pour la restauration.

**L'ENTREPRISE
DE SAMIRA**

L'entreprise de Samira
Le 12 septembre, elle encaisse quelques ventes de produits d'artisanat supplémentaires à hauteur de **90 TND** à la suite d'une animation spéciale pour les enfants

**L'ENTREPRISE
DE SAMIRA**

Le 14 septembre, elle compte des recettes de **550 TND** pour la restauration.

**L'ENTREPRISE
DE SAMIRA**

Le 15 septembre, elle paye **300 TND** à son fournisseur alimentaire.

**L'ENTREPRISE
DE SAMIRA**

Le 21 septembre, elle reçoit **440 TND** de recettes liés aux produits d'artisanat

**L'ENTREPRISE
DE SAMIRA**

Le 25 septembre, elle achète son nouveau four pour **200 TND**.

**L'ENTREPRISE
DE SAMIRA**

Le 28 septembre, elle enregistre des recettes de **370 TND**.

**L'ENTREPRISE
DE SAMIRA**

Le 28 septembre, une fenêtre s'est brisée car un client est tombé lors d'un accident. Elle a donc dû remplacer la fenêtre et ça lui a coûté **100 TND**.

Aide à la formation

B.3.4

Cartes de transactions familiales de Samira et Sadok



SAMIRA ET SADOK

Le 1er Septembre, Sadok reçoit sa retraite. Il décide de contribuer 850 TND pour le budget familial.

SAMIRA ET SADOK

Le 1er Septembre, ils paient les factures des services (électricité, eau, internet) pour un montant de 80 TND

SAMIRA ET SADOK

Le 1er Septembre, Samira verse en espèce sa contribution au budget familial, un montant qui s'élève à 450 TND

SAMIRA ET SADOK

Le 1er septembre ils mettent dans une enveloppe un montant de 250 TND pour la nourriture

SAMIRA ET SADOK

Le 02 septembre, ils mettent dans une enveloppe un montant de 60 TND pour les médicaments

SAMIRA ET SADOK

Le 05 septembre, le père de Samira fait un transfert d'argent par WorldRemit à la famille, pour un montant de 100 TND

SAMIRA ET SADOK

Le 06 septembre, ils achètent des vêtements pour les filles pour un montant de 150 TND

SAMIRA ET SADOK

Le 07 septembre, ils paient le mécanicien pour les frais de réparation de leur voiture, soit un montant de 280 TND

SAMIRA ET SADOK

Le 07 septembre, ils achètent un protège écran téléphone à 30 TND pour Sadok.

SAMIRA ET SADOK

Le 12 septembre, ils décident d'aller acheter les fournitures scolaires, pour un montant de 150 TND

SAMIRA ET SADOK

Le 15 septembre, ils paient les cours particuliers de leurs filles, soit un montant de 100 TND

SAMIRA ET SADOK

Le 16 Septembre, avancent la somme de 150 TND au prestataire de construction de maison pour commencer les travaux d'aménagement

SAMIRA ET SADOK

Le 17 Septembre, ils doivent recharger le solde de leur téléphone portable. Cela leur coûte 60 TND.

SAMIRA ET SADOK

Le 20 Septembre reçoivent, un montant de 200 TND en contre partie de la vente de de l'ancien meuble de cuisine

SAMIRA ET SADOK

Le 23 septembre, le réfrigérateur tombe en panne et cela leur coûte 50 TND pour le réparer de toute urgence.

A la fin du module, dans Réponses aux exercices vous aurez les fiches complètes de suivi des revenus et dépenses.

Maintenant, à vous !

Vous pouvez utiliser l'Aide à la formation B.3.1 « FICHE DE SUIVI DES REVENUS » et l'Aide à la formation B.3.2 « FICHE DE SUIVI DES DÉPENSES » pour suivre vos propres revenus et dépenses, pour votre budget professionnel comme pour votre budget familial. Cela vous permettra de mieux respecter votre budget, et en définitive d'atteindre vos objectifs.



MESSAGES CLES

- Consultez régulièrement les dépenses que vous avez planifiées et gardez-les à l'esprit.
- Prévoyez dans votre budget une réserve pour faire face aux besoins imprévus.
- Demandez à toute la famille de participer à l'élaboration du budget et de s'y tenir.
- Vous devez connaître votre revenu total. Savoir précisément combien vous gagnez est une étape essentielle pour prendre le contrôle sur votre gestion financière et vous permettre d'anticiper et de planifier les dépenses. Vous devez également connaître le montant total de vos dépenses. Il est important de contrôler votre budget. Vous pouvez ajuster vos dépenses si vous réalisez que vous avez dépensé davantage que ce que vous aviez prévu.

ATTENTION!

Si vous avez des revenus irréguliers, c'est-à-dire si vous ne gagnez pas chaque mois la même somme, vous pouvez créer un budget en vous basant sur un revenu moyen, puis épargner les mois où vous gagnez plus pour compenser les mois où vous gagnez moins.



4. GARDEZ LA TRACE DE VOS TRANSACTIONS

Étude de cas No 9

MOUNIR JETTE DES REÇUS

Lorsque Mounir reçoit la facture d'électricité de sa maison à la fin de chaque mois, Il se rend à la compagnie d'électricité pour effectuer les paiements. Un jour, il

découvre que l'électricité a été coupée. Très en colère, il se rend au bureau de la compagnie pour se plaindre. Là, un employé lui dit qu'il n'a pas payé depuis deux mois. Il est sûr d'avoir payé ses factures précédentes. Cependant, lorsqu'on lui demande une preuve de paiement, il se rend compte qu'il a jeté le document à la poubelle. Mounir insiste cependant sur le fait qu'il a payé les deux derniers mois, mais l'employé lui répond qu'il arrive que le système informatique tombe en panne et que la seule solution est de présenter la facture acquittée (la facture portant la mention "PAYÉ"). Maintenant, il doit payer non seulement les deux derniers mois, mais aussi pour le rebranchement de l'électricité. Il n'avait pas prévu cette dépense supplémentaire. Il est très inquiet et ne voit pas d'autre solution que d'emprunter de l'argent pour pouvoir payer cette facture.

CONSEIL

Passer des espèces aux paiements électroniques peut être très utile pour garder une trace de chacune de vos dépenses.

IMPORTANT : Si vous avez des soucis d'argent, vous avez peut-être l'impression que consulter votre compte en banque ou votre compte de portefeuille numérique, ou simplement passer en revue vos dépenses peut être une source de stress et de désagrément. Mais vous devez garder une chose à l'esprit : éviter de penser à l'argent ne fera qu'aggraver encore vos problèmes.

Informations contenues dans chaque document	
DOCUMENT FINANCIER	INFORMATION FOURNIE
Budget	Revenus attendus et répartition des dépenses.
Contrat de travail	Rôles et responsabilités de l'employeur et de l'employé.
Contrat de prêt	Montant du prêt, taux d'intérêt, durée de remboursement et montant de chaque mensualité.
Feuille de suivi mensuel	Enregistrement hebdomadaire/mensuel des sources de revenus et des dépenses.
Livret de compte d'épargne	Montants et dates des retraits et des dépôts.
Relevé bancaire	Dépôts, retraits, intérêts à payer, frais.
Résumé en ligne de l'activité de votre compte	Dépôts, retraits, intérêts à payer, frais, tous accessibles par le biais de votre banque mobile ou de votre système bancaire à domicile.
Police d'assurance	Prime d'assurance, modalités et conditions.
Fiche de paie	Montant et date du salaire/revenu gagné.

Garde bien tes documents financiers !

- *Garder des documents financiers en bon ordre vous aide à gérer vos revenus et vos dépenses. Les documents financiers peuvent comprendre votre budget, vos feuilles de calcul des revenus et des dépenses, vos contrats de prêt ou d'épargne...*
- *Ces documents financiers contiennent vos dépenses passées et vous aident à établir les budgets futurs.*
- *Utilisez la technologie : si vous payez vos factures par l'intermédiaire de votre banque mobile ou de votre banque à domicile, il existe généralement un moyen facile d'obtenir les reçus des paiements précédents.*
- *Les documents tels que votre contrat de travail ou un contrat de prêt sont importants en cas de litige avec votre employeur ou votre banque.*
- *Il est important de conserver une copie de votre police d'assurance, car elle prouve que vous êtes couvert en cas de sinistre.*
- *Il est également important de conserver une copie de votre passeport, si vous en avez un, ou de votre carte d'identité, au cas où vous perdriez ces documents et devriez demander une nouvelle carte d'identité ou un nouveau passeport, surtout si vous travaillez à l'étranger.*
- *Vos relevés bancaires ou les documents d'une autre institution financière sont importants pour suivre l'évolution de votre épargne ou de vos prêts.*

Fiche de suivi des revenus

Nom:

Mois :

TOTAL DES REVENUS



C



CONNAÎTRE LES MÉTHODES ET PRODUITS D'ÉPARGNE



C1. Selon vous, quelle est la meilleure méthode pour épargner ?

- ☐ a. Je conserve mon argent à la maison : c'est plus pratique.
- ☐ b. Je dépose mon argent à la banque : c'est plus sûr.
- ☐ c. Je dépose mon argent à l'AVEC : la plupart des membres sont mes amis.
- ☐ d. Chaque méthode présente des avantages et des inconvénients. Je les étudie toutes attentivement avant de choisir celle qui correspond le mieux à mes besoins.

C2. Vous avez mis un peu d'argent de côté. Vous aimeriez l'utiliser pour lancer votre propre affaire dans quelques années. Quel est le compte d'épargne qui vous convient le mieux ?

- ☐ a. A regular savings account.
- ☐ b. A contractual savings account.
- ☐ c. A time deposit account.

C3. L'un des critères à prendre en considération pour choisir une méthode d'épargne est la sécurité.

- ☐ a. Vrai
- ☐ b. Faux

Réponses: C1:d; C2:c; C3:a

1. CHOISISSEZ VOTRE MÉTHODE D'ÉPARGNE

À présent que vous avez établi votre budget personnel (ou votre budget familial), vous savez combien vous devez épargner chaque mois et quelle somme d'épargne vous devez atteindre pour chacun de vos objectifs.

Aide à la formation C.1.1

Les méthodes d'épargne



SAMIRA

Samira garde son argent chez elle en devises étrangères (surtout de l'euro), pour palier à la baisse de la valeur du dinar par rapport aux autres monnaies.

2



AMEL

Amel met son argent dans une petite boîte dans son armoire à vêtements.

3



JAMEL

Jamel conserve ses économies à la banque en Tunisie afin de ne pas être tenté de dépenser l'argent qu'il a pu mettre de côté.

4



MOUNIR Mounir fait partie d'un groupe d'épargne entre amis où il verse des cotisations mensuelles.

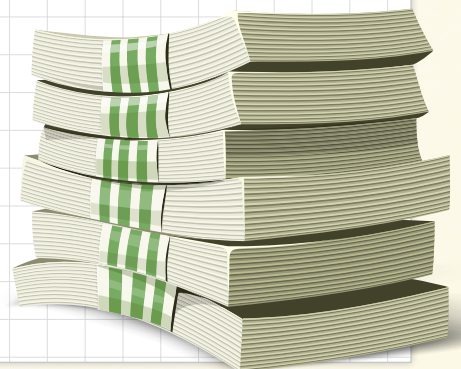
QUESTIONS

- Quelles sont les méthodes d'épargne utilisées par les personnages ci-dessus ?
- S'agit-il de méthodes formelles, semi-formelles ou informelles ?
- Chaque méthode présente ses avantages et ses inconvénients.

À la fin de ce module, dans la section « Réponses aux exercices », vous trouverez un tableau récapitulant les avantages et les inconvénients de chaque méthode d'épargne.

Pour inclure davantage de caractéristiques dans le tableau, vous pouvez réfléchir aux aspects suivants :

- Sécurité de votre argent
- Possibilité de retirer l'argent quand vous voulez
- Éventuels délais pour retirer de l'argent
- Possibilité de mettre de côté une somme importante ou juste un petit montant
- Possibilité d'obtenir un crédit garanti par votre épargne



IMPORTANT : Choisir une méthode d'épargne sûre vous permettra d'avoir l'esprit plus tranquille. Si vous vous inquiétez constamment au sujet de la sécurité de votre argent, vous devez chercher des solutions à même de vous rassurer.

A VOTRE TOUR!

Je connais les avantages et les inconvénients de plusieurs méthodes d'épargne. En considérant encore une fois mes objectifs et mon budget, je détermine la meilleure méthode d'épargne pour chaque objectif :

Mes objectifs	Méthode d'épargne

IMPORTANT : Gardez toujours à l'esprit les besoins des enfants de votre famille dans vos objectifs, pour vous assurer que leurs besoins fondamentaux sont couverts.

Si vous en tenez compte dans votre projet d'épargne, vous aurez l'esprit tranquille, car vous pourrez leur garantir des opportunités d'avenir.



MESSAGES CLÉS

- Épargner vous garantit une certaine sécurité en cas d'urgence.
- Certains besoins et certaines urgences peuvent être anticipés, mais d'autres sont totalement imprévus. Disposer d'une épargne vous permet de planifier vos besoins et projets futurs.
- Lorsque tout va bien, épargner vous permet de planifier l'acquisition de biens que vous aimeriez posséder.
- Vous devez vous familiariser avec les différentes méthodes d'épargne pour choisir celle qui est la plus adaptée à vos besoins.

2. SÉLECTIONNEZ LES BONS PRODUITS D'ÉPARGNE

Un produit d'épargne peut être, par exemple, un compte d'épargne ordinaire qui vous rapporte 1 % d'intérêts ou un compte de dépôt à terme (fixe) sur cinq ans. Les prestataires de services financiers et les produits d'épargne qu'ils proposent sont nombreux : faites le bon choix !

DÉFINITION

Un produit d'épargne est une solution d'épargne présentant des caractéristiques définies et connues à l'avance, notamment :

- Facilité d'accès / flexibilité des retraits.
- Commodité et facilité d'utilisation.
- Conditions d'ouverture d'un compte d'épargne.
- Sécurité.
- Taux d'intérêt et avantages fiscaux.
- Liquidité.
- Coûts de l'épargne (frais).
- But et objectifs de votre stratégie d'épargne.
- Commissions de l'institution financière.
- Service client.



Voici les produits d'épargne les plus populaires proposés par les institutions financières :

Le **compte d'épargne ordinaire** est le compte qu'il vous faut si vous souhaitez pouvoir effectuer des dépôts ou retirer de l'argent à tout moment. C'est le type de compte d'épargne le plus courant et le plus facile à ouvrir. En général, les frais mensuels facturés pour ces comptes sont très faibles. Ils offrent également des taux d'intérêt très bas.

Le compte d'épargne contractuel : Le compte d'épargne contractuel lie l'épargne constituée à la réalisation d'un projet spécifique. Dans ce type de compte, le titulaire s'engage à effectuer des versements réguliers et/ou à ce que les fonds soient bloqués pendant une période donnée. Le taux de rémunération est généralement fixé à l'avance. Parmi les exemples de comptes d'épargne contractuels, on peut citer les plans d'épargne logement destinés à financer un investissement immobilier.

Le **compte de dépôt à terme (fixe)** est conçu pour faire prospérer votre argent en vue de réaliser des objectifs à long terme (vous déposez une somme que vous vous engagez à ne pas toucher pendant une période déterminée).

Chaque type de produit présente des avantages et des inconvénients (par exemple, des taux d'intérêt différents ou la possibilité d'effectuer des transactions en ligne).

Dans les pages suivantes, vous trouverez trois brochures de présentation de produits d'épargne.

À la fin de ce module, dans la section « Réponses aux exercices », vous trouverez un tableau comparatif récapitulant les informations contenues dans chacune des brochures.

Aide à la formation C.2.1

Brochure pour un compte d'épargne ordinaire

COMPTE D'ÉPARGNE



ACCÉDEZ À VOTRE ARGENT

Un moyen simple et pratique pour déposer votre argent et le retirer à tout moment en cas de besoin. Vous pouvez utiliser ce compte bancaire comme un compte d'épargne

OUVERTURE DU COMPTE

Notre compte d'épargne vous offre une grande souplesse pour gérer votre argent. Il est sans frais, offre des taux d'intérêt intéressants et il est très simple à gérer.

Pour ouvrir votre compte, rendez-vous dans l'une de nos agences ou adressez-vous à l'un des agents indépendants de notre réseau, qui couvre l'ensemble du pays. Vous pouvez également ouvrir un compte en téléchargeant notre application. C'est très simple.

Vous pouvez utiliser toutes les fonctionnalités de votre compte d'épargne directement dans notre appli. Elle vous permet de consulter le solde de votre compte et l'historique des transactions, et de transférer de l'argent entre votre portefeuille numérique et votre compte d'un simple geste sur votre écran tactile.

Ce compte est rémunéré trimestriellement au Taux de Rendement de l'Épargne (TRE). En plus, si votre épargne est stable, une prime de fidélité sous forme de bonus d'intérêt vient s'ajouter au taux d'intérêt servi sur votre épargne.

Zéro dépôt exigé : jamais l'ouverture d'un compte n'a été aussi simple ! Aucun dépôt initial n'est exigé. Pas de frais de gestion. Pas de solde minimum.

Éligibilité

Personnes âgées de 18 ans ou plus en possession d'une pièce d'identité valide

CARACTÉRISTIQUES

Vous pouvez déposer de l'argent à tout moment, aussi souvent que vous le souhaitez. Vous pouvez le faire depuis votre portefeuille numérique, auprès d'un agent de notre réseau, ou encore dans une agence ou à un guichet automatique bancaire (GAB).

Vous pouvez retirer votre argent à tout moment et sans préavis, auprès des agents de notre réseau, dans les agences ou aux GAB.

Zéro frais sur toutes vos opérations

Ouverture et fermeture de compte gratuites

Pas de dépôt minimal

Carte de paiement gratuite pour effectuer des dépôts et retraits aux GAB. Vous recevrez votre carte directement par la poste.

Aide à la formation C.2.2

Brochure pour un compte d'épargne contractuel.

COMPTE D'ÉPARGNE CONTRACTUEL



SI VOUS VOULEZ VRAIMENT ÉCONOMISER DE L'ARGENT POUR VOTRE FUTUR

Ce compte facilite votre objectif d'épargne. Il vous permet d'effectuer des dépôts à votre propre rythme, avec la possibilité de compléter votre dépôt mensuel à l'avance. Vous pouvez choisir parmi 12 à 48 mois avec différents taux d'intérêt.

Caractéristiques principales exigences

- Taux d'intérêt annuel jusqu'à 3% pour une période de 48 mois.
- Dépôt minimum de 50 TND pour ouvrir le compte.
- Gratuit pour l'ouverture, les opérations et la clôture de votre compte
- Votre épargne est bloquée jusqu'à la fin du trimestre.
- Après un certain temps, vous avez automatiquement accès à des crédits pour financer vos projets.
- Si vous effectuez des retraits anticipés, vous ne payez pas de frais, mais vous perdez une partie des intérêts.

Conditions et documents requis

- Vous devez montrer que vous êtes capable d'effectuer les remboursements.
- Pièce d'identité valide (carte d'identité nationale, passeport ou autre forme d'identification légale et valide).
- Preuve de résidence.

Aide à la formation C.2.3

Brochure pour un compte d'épargne à terme.

COMPTE DE DÉPÔT À TERME – BANQUE



FAITES FRUCTIFIER VOTRE ARGENT

Ce compte vous permet de percevoir des taux d'intérêt élevés. Ne mettez pas en danger votre épargne durement constituée en l'investissant dans des placements risqués ou en la conservant chez vous.

L'argent que vous placez sur ce compte est bloqué : c'est la solution parfaite pour garantir vos investissements futurs ou vos dépenses planifiées importantes. Ce compte est idéal pour éviter toute tentation de dépenser votre argent, tout en offrant un bon rendement sur votre capital.

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES

- Les taux d'intérêt les plus hauts du marché jusqu'à 6,5 %. Le taux est fixe et connu à l'avance. Les intérêts sont calculés en fonction de la durée de votre placement sur la base d'un taux convenu lors de l'ouverture du compte à terme.
- Il s'agit d'un compte nominatif dans lequel les fonds sont bloqués pour une durée fixée d'avance variant de 3 mois à 5 ans, moyennant une rémunération servie à l'échéance.
- Dépôt minimum : 150 TND
- Ouverture, fermeture et transactions gratuites
- Flexibilité des dépôts : vous pouvez effectuer des dépôts supplémentaires à tout moment.
- Pénalités en cas de retraits anticipés
- Certificat de dépôt gratuit
- Développez votre historique d'épargne chez nous et accédez à des crédits pour financer vos projets !

CONDITIONS REQUISES

- Preuve de l'origine des fonds
- Pièce d'identité valide (carte nationale d'identité, passeport ou tout autre document d'identité valide)
- Justificatif de domicile

TERME:
De trois mois à trois ans



Now that you know more about the different savings products, help our characters to decide which savings account they should open to help them reach their goals.

Aide à la formation C.2.4

Correspondance entre les objectifs et les produits d'épargne.



SITUATION 1

Samira a accumulé des économies pour acheter le nouveau four de son centre de tourisme, mais ce n'est pas suffisant. Elle souhaite mettre de côté un montant fixe chaque mois pendant un an. Elle ne veut pas être tentée de dépenser cet argent pour d'autres objectifs et elle envisage d'ouvrir un compte d'épargne formel qui l'aiderait à atteindre son objectif commercial. Elle n'est pas sûre que les institutions formelles l'acceptent comme cliente, mais elle veut quand même essayer.

» Pour quel type de compte d'épargne peut-elle opter ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E



SITUATION 2

Amel n'épargne qu'en déposant son argent dans une petite boîte qu'elle range dans son armoire. Elle et sa famille ont de nombreux objectifs, le plus important étant d'économiser suffisamment pour acheter le broyeur à épices, permettant à Amel d'être plus productive et d'améliorer son activité. Elle ne veut donc pas être tenté d'utiliser l'argent à d'autres fins. En discutant un jour avec son mari Imed, ils se sont mis d'accord pour qu'Amel se rende dans une banque pour ouvrir un compte en banque facile à utiliser et avec des coûts très bas. Cela leur permettrait d'économiser le montant nécessaire pour atteindre leurs objectifs.

» Pour quel type de compte d'épargne peuvent-ils opter ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E



SITUATION 3

Jamel veut acheter un terrain pour bâtir des appartements à louer. Après une période de recherche, il a trouvé un lot à bon emplacement à un prix acceptable. Cependant, la procédure de régularisation de la propriété prend une année. Jamel accepte, et informe l'agence qu'il paiera une petite somme de promesse de vente et qu'il attendra sa prochaine visite en Tunisie l'été prochain pour compléter l'acte d'achat du terrain.

Jamel n'a pas l'intention de dépenser cet argent avant au moins un an, et voudrait donc obtenir le taux d'intérêt le plus élevé possible pour son argent jusqu'à ce qu'il puisse l'utiliser.

» Pour quel type de compte d'épargne peut-il opter ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E



SITUATION 4

Mounir souhaite ouvrir un compte bancaire formel. Malgré son appartenance à un groupe d'épargne, il aimerait continuer à épargner chaque mois une petite somme qu'il pourrait éventuellement utiliser en cas d'urgence ou pour les études de ses enfants. Il voudrait éviter d'être tenté de le dépenser à d'autres fins.

» Pour quel type de compte d'épargne peut-elle opter ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

A la fin de ce module, vous pourrez trouver les réponses de cette activité dans RÉPONSES AUX EXERCICES.

CONSEILS

Chaque type de produit d'épargne présente ses avantages et ses inconvénients (par exemple, un taux d'intérêt plus ou moins élevé, ou la possibilité de gérer son compte en ligne). Pour choisir un compte d'épargne, vous devez tout d'abord connaître les caractéristiques des différentes solutions proposées. Ensuite, vous devez vous poser les questions suivantes :

- *Votre situation personnelle : quels sont vos revenus ? Quelles sont vos dépenses (y compris le remboursement de vos dettes) ? Combien avez-vous déjà épargné ? Combien pouvez-vous mettre de côté quand tout va bien ? Quelle somme supplémentaire pourriez-vous épargner en gérant mieux votre argent ?*
- *Vos objectifs : dans quel but épargnez-vous ? Pour faire face à des urgences ? Pour financer des études ? Pour investir dans votre entreprise ou pour en créer une ? Pour un projet de logement ? Pour votre retraite ?*
- *Votre horizon d'épargne : pendant combien de temps voulez-vous épargner / bloquer votre argent ?*
- *Votre personnalité : aimez-vous ou non prendre des risques ? N'entreprenez pas d'investissements risqués si vous n'avez pas de connaissances approfondies des marchés financiers !*



Attention aux publicités mensongères ! Gardez toujours à l'esprit qu'il n'existe pas de produit d'épargne permettant de dégager des rendements importants sans risque, en particulier à court terme.

Quelles questions devez-vous poser à une institution financière avant de choisir votre produit d'épargne ?

- *Puis-je faire des retraits quand je le veux ?*
- *Quel est le taux d'intérêt ?*
- *Devrai-je payer des impôts sur les intérêts ? Si oui, combien ?*
- *Puis-je accéder à mon compte en ligne ?*
- *Puis-je souscrire des prêts garantis par mon épargne ?*
- *Le calendrier d'épargne est-il souple ? (En d'autres termes, dois-je déposer des montants fixes à dates fixes ?)*
- *Est-ce que vous appliquez un dépôt minimum à l'ouverture du compte ou un solde minimum qui doit toujours rester sur le compte ?*
- *Vais-je payer des frais / pénalités en cas de retraits anticipés ? Si oui, combien ?*
- *Comment les clientes et clients utilisent-ils généralement ce type de compte ?*
- *En tant que ressortissant d'un autre pays, puis-je ouvrir un compte chez vous ? Quels documents demandez-vous ?*



MESSAGES CLES

- Il existe un produit d'épargne adapté pour chaque objectif d'épargne.

IMPORTANT

Vous n'êtes peut-être pas très à l'aise à l'idée de poser toutes ces questions à un établissement financier, sur place ou par téléphone. Vous pouvez peut-être demander à un ami ou à un collègue de vous accompagner, jusqu'à ce que vous ayez suffisamment confiance en vous pour faire vos démarches seul(e). Et gardez à l'esprit que vous pouvez aussi consulter le site Internet des différentes institutions : vous y trouverez les réponses à beaucoup de vos questions.

IMPORTANT

Les produits d'épargne peuvent être votre premier pas vers l'inclusion financière. Vous ne devez pas avoir peur de ces produits : souvenez-vous de tout ce que nous avons étudié dans ce module.

Dans les régions rurales, les institutions financières sont plus faiblement implantées : l'absence d'agences physiques peut être un obstacle à l'accès aux produits d'épargne. Mais gardez à l'esprit que l'accessibilité des services financiers évolue très rapidement. Grâce aux moyens numériques, des produits de plus en plus nombreux sont accessibles depuis votre téléphone.

ANNEXES ET DOCUMENTS CLÉS

CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN COMPTE POUR CHOISIR UNE MÉTHODE D'ÉPARGNE (C1)

Facilité d'accès / flexibilité des retraits :

il s'agit de la facilité ou de la difficulté pour une personne de retirer ses économies. Par exemple, combien de retraits le titulaire du compte est autorisé à effectuer sur son compte chaque mois, ou bien, si la banque ou l'institution financière dispose de distributeurs automatiques de billets ou d'agences dans toutes les régions du pays (ce qui facilite l'accès du titulaire à son compte).

Commodité et facilité d'utilisation :

Les clients aiment la commodité et veulent pouvoir effectuer un retrait aussi rapidement que possible. Certaines personnes, par exemple, souhaitent que leur banque soit ouverte à des heures où elles ne sont pas au travail.

Conditions d'ouverture d'un compte d'épargne :

Beaucoup de gens pensent qu'il faut être aisé pour ouvrir un compte bancaire. Ce n'est pas toujours vrai. Certaines banques n'exigent qu'un très petit dépôt (ou pas de dépôt du tout) si vous voulez ouvrir un compte d'épargne. Toutefois, les exigences peuvent inclure des pièces d'identité nationales, une preuve de résidence et/ou des services payés par personne, ce qui n'est pas toujours facile à respecter pour de nombreuses personnes vulnérables.

Sécurité :

Lorsque les gens choisissent de garder leur argent à la maison, il y a un risque qu'il soit volé ou perdu. Certaines institutions financières réglementées par l'État offrent des garanties aux petits épargnants. En d'autres termes, si elles font faillite, vous ne perdrez pas vos économies.

Taux d'intérêt et avantages fiscaux :

Lorsque vous épargnez auprès d'une institution formelle (ou semi-formelle), vous êtes récompensé pour avoir déposé votre argent auprès de l'institution concernée. Cette récompense, ou intérêt correspond généralement à un pourcentage du montant que vous avez déposé. L'épargne auprès des institutions formelles peut également présenter des avantages fiscaux.

Liquidité :

Pouvez-vous retirer votre épargne de votre compte ? Comment et à quelles conditions ? Si vous avez un besoin urgent d'argent, le mode d'épargne que vous avez choisi doit vous permettre de retirer la totalité de votre argent dans un délai raisonnable. Dans le cas d'une épargne en nature (un bien immobilier ou du bétail, par exemple), vous devrez peut-être attendre des jours ou des mois avant de pouvoir vendre votre bien et mettre la main sur l'argent.

Coût de l'épargne (frais) :

Les institutions formelles peuvent vous facturer pour effectuer des transferts, retirer de l'argent aux distributeurs automatiques, etc. Si vous avez besoin d'un accès rapide à l'argent, il serait préférable d'avoir une méthode d'épargne qui vous permette d'accéder à votre argent dans un délai raisonnable.

But et objectifs de votre stratégie d'épargne :

Selon la raison pour laquelle vous épargnez, certaines méthodes vous conviendront mieux que d'autres (par exemple, pour épargner en vue de l'achat d'une maison ou d'un appartement, lorsque des sommes importantes sont en jeu, une méthode formelle sera plus appropriée qu'un système d'association informelle ou encore, de garder son argent sous le matelas).

Commissions de l'institution :

Les institutions formelles peuvent vous faire payer des frais pour les virements effectués, les retraits d'espèces aux distributeurs automatiques, etc.

Service client :

De nombreuses personnes basent leur choix sur le service client, c'est pourquoi ils apprécient que l'institution propose un service qui leur permet de communiquer avec un agent du service client pour résoudre leurs doutes ou désagréments. Certaines institutions disposent uniquement d'un service client par chat ou par email, d'autres proposent également un contact téléphonique voire en face-à-face dans les agences de l'institution.

RÉPONSES AUX EXERCICES

Méthode d'épargne	Avantages	Inconvénients
Formelles • Banques • Institutions de microfinance enregistrées • Coopératives d'épargne et de crédit enregistrées • Compagnies d'assurance (pour des produits d'épargne à long terme comme les assurances-vie) • Portefeuilles mobiles • Sociétés FinTech • Applications sur smartphone	• L'option la plus sûre • Confidentialité (personne, à l'exception du ou de la titulaire, ne sait combien il y a sur le compte) • Moins de tentation de retirer l'argent (il est plus facile de refuser les sollicitations.) • Intérêts versés sur l'épargne • Accès à d'autres produits financiers (comptes courants, comptes d'épargne retraite, prêts, etc.) • Gestion facilitée de votre argent (relevés de compte d'épargne) • Rapidité de paiement des factures • Si la banque propose des services en ligne ou mobiles, ou des comptes d'épargne en ligne, vous pouvez consulter votre solde et gérer votre épargne 24 heures sur 24. • De nombreuses banques font appel à des réseaux d'agents indépendants qui rendent leurs services plus accessibles. • Les prestataires de services numériques vous permettent également de consulter votre solde et gérer votre épargne 24 heures sur 24.	• Difficulté d'accès pour les personnes à faibles revenus et non alphabétisées • La présentation d'une pièce d'identité ou d'un justificatif de domicile est souvent exigée, et certaines personnes peuvent avoir du mal à obtenir ces documents. • Les employés de banque sont souvent des commerciaux, dont le but est de vendre des produits, si bien qu'ils servent parfois les intérêts de la banque plutôt que ceux de la clientèle. • Les taux de rémunération varient d'un produit à l'autre. Ils peuvent être très faibles. • Certains produits exigent un dépôt minimum à l'ouverture, ce qui peut constituer un obstacle. • Des frais de compte sont parfois appliqués. • Perte de temps si l'on doit faire la queue à la banque • Les différents produits et frais sont complexes, ce qui induit des risques d'erreurs. • Horaires d'ouverture restreints (fermeture en soirée et le week-end) • Effets de l'instabilité économique ou politique : crises financières, dévaluations de la monnaie, blocage des retraits, impossibilité de sortir de l'argent du pays (contrôle des changes) • Les agents bancaires indépendants n'ont pas toujours suffisamment de liquidités pour réaliser vos transactions.

NOTES

Méthode d'épargne

Semi-formelles

- Groupes d'épargne
- Groupes d'entraide
- Banques villageoises
- Associations villageoises d'épargne et de crédit (AVEC)
- Institutions de microfinance non enregistrées
- Coopératives d'épargne et de crédit non enregistrées
- Institutions de crédit non enregistrées

Informelles

- Épargne à domicile (en espèce, dans un coffre-fort ou une caisse)
- Épargne en nature (actifs tels que or, bijoux, bétail, terres, biens immobiliers, etc.)
- Économies confiées à un ami, à un membre de la famille ou à un commerçant

Avantages

- Facilité d'accès
- Généralement, le fait d'épargner donne accès à un prêt.
- Vous pouvez percevoir des intérêts sur les prêts effectués avec votre épargne.
- Les groupes d'épargne se dotent de règles, concernant la fréquence et le nombre de dépôts, qui encouragent l'épargne.
- Discipline
- Renforcent la solidarité et les liens sociaux entre les membres.

- Facilité d'accès
- La valeur de l'actif que vous avez acquis peut augmenter.
- La personne à qui vous avez confié votre argent - ami, proche ou commerçant - est toujours disponible.
- Autres avantages de l'épargne en nature : production et vente de lait (dans le cas du bétail), bijoux portés lors d'événements importants.
- Si vous épargnez en nature (bétail, bien immobilier), vous pouvez dégager des revenus de vos actifs (vente de viande ou de lait, loyer, etc.).

Inconvénients

- Peu de garanties
- Les intérêts sur l'épargne ne sont pas garantis.
- Accès aux prêts limité ou nul
- La possibilité d'épargner ou de retirer de l'argent est soumise à l'approbation des membres.
- Risque d'un non-respect des règles par un membre (p. ex. quelqu'un pourrait disparaître après avoir reçu l'argent du groupe.)
- En fonction du degré de formalisation, il n'est pas toujours possible de faire appel à la police en cas de problème.
- Risque de décès d'un membre du groupe d'épargne.
- Vous devez faire partie d'un réseau pour entrer dans le groupe d'épargne.
- Risque élevé de faillite des groupes d'épargne (car leur gestion n'est pas supervisée par les autorités)

- Vous devez vendre votre actif pour récupérer votre argent (prix soumis aux lois du marché).
- Absence de sécurité : risque de perte de valeur, de vol, de maladie ou de décès du bétail
- La tentation de dépenser l'argent peut être forte (si vous gardez l'argent à domicile).
- Difficulté à liquider les biens en cas d'urgence (vendre un actif peut prendre du temps.)
- Coûts associés à l'épargne en nature : nourriture et frais de vétérinaire pour le bétail, réparations pour un bien immobilier

RÉPONSES : tableau comparatif des produits d'épargne, sur la base des brochures actives (C2)

	Epargne ordinaire/par livret	Epargne contractuelle	Dépôt à terme
Est-il possible de l'ouvrir si vous êtes une personne en vulnérabilité économique ?	Il semble qu'il soit possible	Aucune information fournie	Aucune information fournie
Y a-t-il un dépôt minimum à l'ouverture du compte ou lorsque vous souhaitez verser de l'argent ?	Non	50 TND	150 TND
Pouvez-vous effectuer des retraits à tout moment ?	Oui, sans frais	Oui, mais vous perdez des intérêts	Oui, avec des sanctions
Quel est le taux d'intérêt ?	1%	3%	6.5%
Pouvez-vous emprunter de l'argent si vous ouvrez un compte d'épargne ?	Non	Oui, après un certain temps	Oui, après un certain temps
Le calendrier des versements est-il flexible ? (En d'autres termes, êtes-vous obligé de verser un certain montant à une date fixe ou pouvez-vous effectuer des paiements quand bon vous semble) ?	Flexible	Il a des engagements de dépôt mensuel	Flexible
Existe-t-il des primes de fidélité si vous économisez régulièrement ?	Non	Oui au niveau de l'accès au crédit	Oui, cela permet d'avoir accès à de meilleurs taux d'intérêt et d'avoir accès au crédit

Aide à la formation C.2.4

Correspondance entre les objectifs et les produits d'épargne.



RÉPONSE À LA SITUATION

1

Samira peut ouvrir un compte d'épargne contractuel qui lui permettrait d'effectuer des dépôts mensuels fixes et d'épargner pendant une période déterminée.



RÉPONSE À LA SITUATION

2

Amel pourrait ouvrir un compte bancaire ordinaire pour se familiariser avec l'utilisation des services bancaires. Dans le futur, elle pourra explorer d'autres types de comptes.



RÉPONSE À LA SITUATION

3

Jamel devrait opter pour un compte d'épargne à terme pendant une durée d'un an.



RÉPONSE À LA SITUATION

4

Mounir devrait essayer d'ouvrir un compte bancaire ordinaire puisqu'il n'en a jamais eu. Sur ce compte, il pourrait mettre de l'argent de côté chaque mois.



D

► BIEN UTILISER LES PRODUITS DE CRÉDIT



D1. . Quelle est, selon vous, la meilleure façon de financer un projet ?

- ☐ a. Emprunter de l'argent.
- ☐ b. Utiliser son épargne.
- ☐ c. Emprunter de l'argent et utiliser son épargne.
- ☐ d. Analyser ses besoins et ses ressources et choisir l'option qui convient le mieux.

D2. Quel est le critère le plus important dans le choix d'un crédit ?

- ☐ a. Le taux d'intérêt.
- ☐ b. Les conditions de remboursement.
- ☐ c. Aucun critère n'est plus important que les autres, il faut les étudier tous et choisir le crédit et le prêteur qui correspondent à nos besoins et à notre situation personnelle.
- ☐ d. La proximité géographique du prêteur

D3. Quel est le mot ci-dessous qui n'appartient pas aux termes du crédit ?

- ☐ a. Taux d'intérêt
- ☐ b. Caution
- ☐ c. Budget
- ☐ d. Pénalités

Réponses : D1 : d ; D.2 : c ; D.3

1. CHOISISSEZ UNE MÉTHODE POUR FINANCER VOS PROJETS

Après avoir étudié les différentes options d'épargne dans le module précédent, nous allons maintenant comparer les différents moyens de trouver de l'argent pour atteindre nos objectifs financiers et financer nos projets.

Aide à la formation D.1.1

Histoires de financement



SAMIRA

Samira voudrait acheter des billets d'avion pour elle et son mari pour aller en France visiter sa famille. Elle a trouvé une très bonne promotion de billets d'avion. Si elle veut en profiter, elle doit payer l'agence de voyage avant la fin de la semaine. Mais elle n'a pas assez d'économies pour payer les billets. Elle complète donc ses économies avec de l'argent qu'elle emprunte auprès d'un prêteur informel très populaire pour ses taux préférentiels. En conséquence, elle devra rembourser le prêt sur une courte période avec des intérêts élevés et s'assurer qu'elle le fait à temps pour que ce prêteur informel n'adopte pas d'autres méthodes pour récupérer son argent.



AMEL

C'est la rentrée scolaire et Amel veut vraiment offrir les conditions nécessaires pour que son fils soit à l'aise et se prépare à sa 9ème année au collège. Pour cela, elle a réussi à mettre un peu d'argent de côté et pourra entièrement financer les fournitures scolaires nécessaires à la rentrée de son fils avec ses économies, comme prévu dans son plan d'épargne. En conséquence, une partie de leurs économies est utilisée. Cependant ils n'auront pas à rembourser un prêt ou à payer des intérêts.



MOUNIR

La voiture de Mounir est tombée en panne, Il ne peut pas avancer dans son travail sans voiture car il se déplace trop et porte avec lui parfois des équipements pour les formations. Il doit la réparer le plus vite possible pour pouvoir continuer son activité. Comme il n'a pas assez d'économies, il a demandé à sa femme de lui donner une bague en or qu'elle avait mis à côté et décide de la vendre en lui promettant que dès qu'il recevra plus de revenus, il lui en achètera une autre. Il doute beaucoup, mais il n'a pas d'autre choix. Avec cet argent, Il pourra payer la réparation de la voiture et continuer à travailler.



Il existe généralement quatre façons de réunir des fonds pour financer un projet :

- 1 Vendre un actif, comme Mounir..
- 2 Utiliser son épargne personnelle, comme Amel.
- 3 Emprunter de l'argent auprès de sources de crédit semi-formelles ou informelles, comme Samira.
- 4 Emprunter auprès d'une institution financière formelle, telle qu'une banque ou une institution de microfinance, comme Jamel.

À la fin de ce module, dans la section « Réponses aux exercices », vous trouverez les avantages et les inconvénients de chaque mode de financement.

Aide à la formation D.1.2

L'histoire de deux entreprises



MOUNIR

Vous êtes Mounir et vous tenez un petit bureau de service de consulting et de formation. Aujourd'hui, vous allez rendre visite à votre ami et boire un café avec lui. Votre ami, Hamdi, a un centre de formation en langues étrangères.

Vous posez beaucoup de questions à votre ami sur la manière dont il finance son activité. Votre ami veut aussi savoir comment vous vous y prenez.

Voici comment vous avez créé et développé votre entreprise :

Vous avez commencé avec 2000 TND que vous aviez économisés après votre retour au pays. Vous aviez également 300 TND que votre femme vous avait donnés avant que vous ne commenciez votre activité.

Bien que votre entreprise soit de petite taille, vous avez l'intention de la développer petit à petit.

Vous essayez de mettre 50 TND de côté chaque semaine sur un compte d'épargne dédié à votre entreprise, que vous avez récemment ouvert à la banque nationale. Ainsi, tous les 3 ou 4 mois, vous avez économisé suffisamment d'argent pour améliorer un peu votre entreprise (meilleurs équipements) et la développer. Vous pouvez désormais avoir un marché plus important avec davantage de clients.

Plus vous faites de bénéfices, plus vous pouvez épargner et plus vous pouvez investir dans votre entreprise.





HAMDI

Vous êtes Hamdi et vous dirigez une petite entreprise qui vend des services de formation et de certification en langues étrangères. Votre ami Mounir possède également une activité similaire. Aujourd'hui, il va boire un café avec vous.

Vous aimeriez savoir comment votre ami finance et développe son entreprise.

Voici comment vous avez créé et développé votre entreprise :

Vous avez commencé avec 1500 TND d'économies et un prêt de 3000 TND de votre banque.

Ce prêt vous a permis d'équiper le lieu que vous louez. Grâce à cet équipement, vous avez pu recevoir plus de personnes intéressés et s'inscrivant aux différents cours.

Vous avez payé toutes vos dépenses hebdomadaires à temps chaque semaine, y compris les remboursements du prêt. Mais vous ne pouvez épargner que 20 TND par semaine.

Un jour, un local aménagé sous la forme de deux salles est apparu sur l'avenue la plus fréquentée de la ville. Ce local semblait présenter une très belle opportunité au vu de sa situation géographique très centrale, permettant d'augmenter la visibilité du centre de formation. Vous avez décidé de prendre cette opportunité et de louer ce local pour agrandir vos services de formations.

Cela semblait être une bonne opportunité commerciale : vous avez calculé que votre chiffre d'affaires doublerait si vous louiez l'appartement. Vous avez donc pris une décision rapide, au cas où quelqu'un d'autre l'aurait loué avant vous. Vous avez donc emprunté 2 500 TND à votre beau-frère.



QUESTIONS

- Comment Mounir et Hamdi ont-ils développé leurs entreprises ?
- Lequel de ces deux entrepreneurs a le plus de chances de réussir ? Pourquoi ?
- Lequel prend le plus de risques ?
- Quels conseils donneriez-vous à Mounir et Hamdi ?

IMPORTANT : Avoir beaucoup d'engagements financiers peut générer du stress et affecter votre santé psychologique. Si vous vous sentez dépassé(e), n'hésitez pas à demander de l'aide.

NOTES

À VOUS !

Compte tenu de mes objectifs et de mon budget, je pense que la meilleure option pour financer mes objectifs est la suivante :

Mes objectifs	Meilleure option de financement

IMPORTANT : L'épargne peut constituer l'une des principales sources de financement de votre activité productive.



MESSAGES CLÉS

- Il existe plusieurs options pour financer vos objectifs.
- Chaque option présente des avantages et des inconvénients. Il est important de les comprendre et de les examiner attentivement pour choisir celle qui correspond le mieux à vos besoins et à votre situation personnelle.
- Vous pouvez également combiner plusieurs options de financement (emprunt et épargne).
- Parlez des options de financement à votre famille, en particulier aux membres de votre famille qui sont concernés par vos objectifs (conjoint, parents, enfants, frères et sœurs...).

2. SOYEZ JUDICIEUX DANS LE CHOIX DE VOTRE CRÉDIT !

Il existe plusieurs sources de crédit. Certaines, comme les banques, les institutions de microfinance ou les sociétés de prêt spécialisées, font partie de l'économie formelle et fixent des conditions spécifiques pour toute personne ou institution souhaitant contracter un crédit. Certaines s'efforcent de faciliter l'accès aux crédits, même pour les personnes les plus pauvres. D'autres exigent que vous fassiez partie d'un groupe, comme une tontine, ou que vous ayez déjà constitué une épargne personnelle.



DÉFINITION

Prêt : action de donner de l'argent, une propriété ou d'autres biens matériels à une autre partie en échange du remboursement futur du montant principal accompagné d'intérêts ou d'autres frais financiers.

Crédit : accord contractuel par lequel un emprunteur reçoit une certaine valeur dans le présent et accepte de rembourser le prêteur à une date ultérieure, généralement avec des intérêts.

Intérêt : c'est le prix de l'utilisation de l'argent du prêteur pendant une certaine période

JEU DE TERMES ET DEFINITIONS

Associez chaque terme à sa définition. Ne vous inquiétez pas si vous n'êtes pas sûr(e) de vous. À la fin du module, dans la section Réponses aux exercices, vous trouverez les bonnes réponses.

INTÉRÊTS

Professionnel chargé par ses clients de leur trouver les crédits les plus adaptés et/ou les moins chers (généralement des crédits hypothécaires) auprès des banques et autres institutions financières.

COURTIER EN CRÉDIT

Somme d'argent que l'emprunteur verse au prêteur, en plus du remboursement du prêt lui-même, en contrepartie de l'utilisation de l'argent du prêteur.

PÉNALITÉS

Montant du prêt accordé par le prêteur, sans les intérêts.

PRINCIPAL

Personne qui remboursera votre crédit au cas où vous ne seriez pas en mesure de le faire vous-même. Il peut être demandé à cette personne d'ajouter sa signature sur l'accord que vous avez conclu avec le prêteur. La garantie peut également prendre la forme d'un bien immobilier.

**GARANT/
GARANTIE**

Valeur que l'emprunteur devra remettre au prêteur s'il ne rembourse pas le prêt (par exemple, biens, véhicule, épargne...).

PÉRIODE DE GRÂCE

Remboursement de la totalité ou d'une partie de votre crédit avant la fin du contrat.

RÉTRACTATION

Part du financement de votre projet qui est déjà en votre possession avant d'emprunter une somme supplémentaire auprès de l'institution de crédit. Cet apport sera constitué principalement de vos liquidités et de votre épargne.

**REMBOURSEMENT
ANTICIPÉ**

Période accordée entre la réception de l'argent du crédit et la date du premier remboursement (« achetez maintenant, payez plus tard »).

HYPOTHÈQUE

Annulation d'un contrat de crédit sans pénalité. Une « période de réflexion » qui vous protège contre les achats impulsifs.

**APPORT
PERSONNEL**

Mise en gage d'un bien dont on est propriétaire pour obtenir un crédit auprès d'une institution financière. En cas de non-remboursement, le prêteur peut saisir le bien concerné et le vendre afin de récupérer la somme initialement prêtée, plus les frais. Le propriétaire ne perd pas la propriété d'un bien hypothéqué tant qu'il honore ses obligations de remboursement.

QUESTIONS

- À votre avis, à quoi devez-vous faire attention lorsque vous choisissez un prêteur ?

Facteurs financiers à prendre en considération dans le choix d'un prêteur

- Taux annuel effectif global (TAEG), c'est-à-dire le coût réel du prêt (y compris les frais administratifs et les assurances obligatoires).
- Montant que vous pouvez emprunter.
- Facilité d'obtention du prêt (par exemple, le montant que vous devez avoir épargné avant qu'un prêt puisse être accordé, le montant de la garantie...).
- Exigences (les papiers à présenter, les chances que la demande de crédit soit acceptée).
- Rapidité avec laquelle vous obtenez l'argent.
- Pénalités en cas de retard de remboursement.
- Distance de l'organisme par rapport à mon domicile.
- Méthodes de recouvrement de la dette en cas de retard de paiement (juridique, intimidation, menaces...).
- Délai de grâce.
- Obligation d'utiliser le prêt dans un but précis (logement, investissement productif...)
- Possibilité de prolonger la durée du prêt ou de bénéficier d'un délai de grâce.
- Possibilité d'accéder à d'autres services financiers : compte courant, transfert d'argent, carte de débit, services de téléphonie mobile ou Internet...)
- Dispositions en cas de décès, de maladie ou de changement de situation de l'emprunteur.

IMPORTANT : L'emprunteur est responsable du remboursement du prêt dans les délais convenus. Si vous contractez un prêt auprès d'un prêteur individuel ou d'une institution, vous devrez peut-être rembourser le prêt avec des intérêts (c'est-à-dire payer le coût de l'emprunt : le « loyer » que vous payez pour l'argent). Si vous ne remboursez pas le prêt, ou même si vous êtes en retard, vous serez certainement confronté à des conséquences négatives : vous mettrez les gens en colère ; certains commenceront à perdre confiance en vous... Si vous empruntez à une institution financière formelle, vous pouvez être poursuivi en justice pour défaut de remboursement.



MESSAGES CLES

- Pour bien utiliser un produit de crédit, vous devez bien comprendre le vocabulaire et les conditions du crédit.
- L'emprunteur est tenu de rembourser le prêt conformément au calendrier de remboursement.
- Contracter un prêt est une affaire sérieuse. Ne le prenez pas à la légère.
- L'homme riche est celui qui paie ses dettes (proverbe) !
- Pour bien choisir votre crédit et votre prêteur, vous devez d'abord savoir quels sont les produits disponibles et qui sont les différents prêteurs, en rassemblant le plus d'informations possible. Grâce à ces informations, vous serez en mesure de choisir le produit le plus adapté à vos besoins.
- Le choix du prêteur dépendra de la nature de votre projet, c'est-à-dire de l'objectif que vous souhaitez atteindre grâce au crédit.

3. CALCULEZ LE COÛT DE VOTRE CRÉDIT

Capacité de remboursement

Supposons qu'après avoir bien réfléchi, vous ayez décidé de contracter un crédit pour financer votre projet. Félicitations ! Vous savez de combien vous avez besoin, et vous vous sentez prêt à aller voir les institutions financières pour trouver le produit qui vous convient. Avant d'aller les voir, vous devrez prendre le temps de calculer votre capacité à rembourser un crédit. Tenez compte du fait que pour les prêts personnels, les institutions s'intéressent surtout au montant des revenus fixes. Si vous envisagez de demander un crédit pour votre entreprise, consultez les informations de ce livret.

Concentrons-nous d'abord sur les prêts personnels. Selon les lois en vigueur dans de nombreux pays, le montant de remboursement ne peut pas dépasser un certain pourcentage du revenu mensuel de l'emprunteur. Selon les pays, ce pourcentage varie entre 30 % et 40 % du revenu mensuel. Dépasser ce pourcentage conduit à un risque de surendettement élevé. De plus, une institution financière qui accorde à un emprunteur un crédit dont le montant de remboursement dépasse le pourcentage de revenu autorisé peut être poursuivie en justice.

⚠ Mais attention ! Il s'agit du pourcentage maximum autorisé, ce n'est pas le pourcentage conseillé, qui est plutôt de 30 %.



À titre d'exemple, nous allons calculer la capacité de remboursement personnelle de

Étude de cas n° 1

LA CAPACITÉ DE REMBOURSEMENT DE KARIM, L'EMPLOYÉ DE JAMEL

Karim est un jeune employé de l'entreprise de Jamel et de ses partenaires. Il étudie actuellement l'informatique et est très passionné de nouvelles technologies, et

surtout d'ordinateurs. Cela fait déjà quelques mois qu'il travaille pour l'entreprise de Jamel et il est très content d'y travailler. Il reçoit un salaire mensuel de 1000 TND.

Revenus mensuels : 1000 TN

Capacité mensuelle de remboursement : 30 % du revenu mensuel 300 TND

Sur la base de ce calcul, Karim ne peut donc pas s'engager à rembourser plus de 300 TND par mois (sur l'ensemble des emprunts qu'il a pu contracter).

⚠ Mais attention : cela ne veut pas dire que si le montant de remboursement est inférieur à 30 % du revenu, le crédit est forcément abordable pour lui. Il faut regarder le budget et s'assurer que l'on dispose d'un montant suffisant pour se permettre cette dépense.

CAPACITÉ PERSONNELLE

Maintenant, à vous ! Calculez votre propre capacité de remboursement d'un prêt.

Revenu mensuel :

100%

Capacité mensuelle à effectuer des remboursements

30% du revenu mensuel

Aide à la formation D.3.1

Karim voudrait acheter un nouvel ordinateur dernier cri car il trouve que celui qu'il a est devenu trop lent. Aussi, il sait que s'il achète un tout nouvel ordinateur, il pourrait peut-être trouver des petits boulots à faire à côté de son poste permanent dans l'entreprise de Jamel, pour se faire un peu plus d'argent. Même s'il a déjà un peu d'économies, ses amis lui ont conseillé de se renseigner sur les emprunts car il pourrait y avoir de bonnes affaires, lui permettant de payer une petite somme chaque mois plutôt que d'utiliser toutes ses économies d'un seul coup. Puisqu'il a désormais un emploi formel, il pourrait peut-être accéder à un emprunt. Il a calculé et il aurait besoin d'un emprunt de 10000 TND pour acheter l'ordinateur de ses rêves.

Il dispose des produits financiers (prêts) suivants. Il essaie de déterminer laquelle des offres est la moins chère.

NAME OF PRODUCT	BANQUE NATIONALE	INSTITUTION DE MICROFINANCE	BANQUE COMMERCIALE
Taux Effectif Global	11%	12%	10,5%
Durée du crédit	5 ans (60 mois)	3 ans (36 mois)	7 ans (84 mois)
Montant à payer chaque mois (mensualité)	217,42 TND	332,14 TND	168,61 TND
Montant total à rembourser (Durée du crédit x mensualité)	13045,45 TND	?	?
Coût réel du crédit (Montant total à rembourser - Montant du capital demandé)	13045,45 - 10000 = 3045,45	?	?

À VOUS !

1. Quel est le montant total à payer avec l'institution de Microfinance?
2. Quel est le montant total à payer avec la Banque Commerciale?
3. Quel est le coût réel du prêt proposé par l'institution de Microfinance?
4. Quel est le coût réel du prêt proposé par la banque commerciale ?
5. Quel est le prêt le moins cher? Pourquoi? ¿Cuál es el crédito MENOS CARO? ¿Por qué?
6. Quel est le prêt convenant le plus à la situation de Karim? Pourquoi?

A la fin du module, vous trouverez les réponses de cette activité dans la section Réponses aux Exercices.

Aide à la formation D.3.2

Brochures d'emprunt



LE MEILLEUR PRÊT PERSONNEL QUI RÉPOND À VOS DIFFÉRENTS BESOINS

- ✓ **Montant** : est fonction de votre revenu mensuel et peut (*) atteindre 15.000 Dinars
- ✓ **Durée de remboursement** : jusqu'à 5 ans

SIMULATEUR DE PRÊT

- Montant : 10000 TND
- TAEG : 11 %
- Durée du prêt : 60 mois
- Remboursements mensuels : 217,42 TND
- Période de grâce : aucune
- Délai d'approbation du prêt : dans les 5 jours ouvrables pour les clients de la banque et dans un délais de 10 jours ouvrables pour les clients externes.

CONDITIONS

- Une (1) pièce d'identité valide avec photo délivrée par le gouvernement.
- Avoir au moins 21 ans au moment de la demande, mais pas plus de 65 ans à l'échéance du prêt.
- Pour ce prêt personnel, la capacité de remboursement sera analysée au moyen de justificatifs de salaire



The screenshot shows the homepage of adie.org. At the top, there is a logo on the left and a man holding a smartphone on the right. The main headline reads: "LE CRÉDIT QU'IL VOUS FAUT PAR UNE INSTITUTION DE CONFIANCE". Below this is a navigation bar with links: "Find out more", "What we do", "Our partners", "Where we work", and "Contacts". There are also social media icons for Facebook and Twitter.

**Parce que vos envies ne doivent pas attendre !
Vous êtes salarié, professionnel libéral, retraité ?
Vous avez occasion à saisir ?**

SIMULATEUR DE PRÊT

- ➔ Montant : **10,000 TND**
- ➔ TAEG : **12%**
- ➔ Durée du prêt : **36 mois**
- ➔ Remboursements mensuels : **332,14 TND**
- ➔ Montant maximal du prêt : **10,000 TND**
- ➔ Délai d'approbation: **30 jours**

Avec nous, vous avez l'opportunité de participer gratuitement à notre formation en éducation financière chaque semaine en compagnie de tous nos membres.

Conditions :

- Suivre un cours d'éducation financière pendant 3 mois
- Devenir membre de l'association
- Durée de remboursement maximale pour une association de microfinance

VOTRE BANQUE COMMERCIALE, MAINTENANT OFFRANT LE MEILLEUR CRÉDIT PERSONNEL



**LA PLUS LONGUE DURÉE, LE TAUX LE PLUS BAS – VOUS TROUVEREZ TOUJOURS
LES MEILLEURES CONDITIONS CHEZ NOUS**

SIMULATEUR DE PRÊT

- Montant : 10000 TND
- TAEG : 10,5 %
- Durée du prêt : 84 mois
- Remboursements mensuels : 168,61 TND
- Période de grâce : aucune

- Montant maximum du prêt : 20.000 TND
- Accès immédiat à votre crédit s'il est approuvé et que vous êtes déjà client.

- Service clientèle disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 grâce à notre service de chat.

Conditions :

- Pièce d'identité valable
- Fiche de paie
- 21 ans minimum

Aide à la formation D.3.3

Tableau résumant les facteurs qui ont influencé le personnage dans le choix d'un prêteur et d'un crédit

FACTEURS	Banque Nationale Spécialisé	Microfinance Institution	Banque commerciale
TAEG / coût du crédit			
Durée du prêt (en mois)			
Facilité/conditions d'accès au crédit			
Montant du crédit			
Fréquence des remboursements			
Soutien et offre de services non financiers			
CONCLUSION			

A la fin de ce module, dans RÉPONSES AUX EXERCISES, vous trouverez toutes les réponses à cette activité.

À vous !

Compte tenu de mes objectifs, de mon budget et de ma capacité de remboursement, dois-je recourir à un produit de crédit ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, pour quel objectif ?

De quel montant ?

Maintenant, cherchez des informations auprès des institutions financières autour de vous et remplissez le tableau de Jamel, mais pour votre objectif, celui pour lequel vous avez décidé de prendre un crédit.

⚠ Attention! Pour pouvoir comparer les produits de crédit, vous devez vous demander combien le crédit vous coûtera en tout (c'est-à-dire combien vous rembourserez en plus du montant que vous avez emprunté). Pour cela, il faut prendre en compte le taux d'intérêt sur le capital emprunté, mais aussi les frais administratifs, les assurances, les autres services éventuellement proposés. Comme Jamel, méfiez-vous des taux d'intérêt bas qui, sur une longue période, peuvent en fait vous coûter très cher !

FACTEURS / PRESTATAIRE			
Annual Percentage Rate (APR)			
Durée du prêt (en mois)mois			
Facilité/conditions d'accès au crédit			
Montant du crédit			
Fréquence des remboursements			
Soutien et offre de services non financiers			

Le produit le plus adapté à mes besoins est :

IMPORTANT : Afin de comparer quel produit vous convient le mieux en termes de coût, vous devez demander le montant des frais et la durée du prêt. Avec ces deux notions vous pourrez calculer le coût total du crédit pour analyser lequel est le moins cher.

Comme Karim, méfiez-vous des taux d'intérêt bas qui, sur une longue période, peuvent effectivement coûter très cher.

Si vous en faites la demande, certains établissements peuvent vous proposer une simulation du crédit, où ils détaillent le montant final de chaque tranche pendant toute la durée du crédit. De cette façon, vous pouvez rapidement calculer quel est le moins cher

PRÊTS AUX ENTREPRISES :

QUESTIONS À SE POSER AVANT DE CONTRACTER UN CRÉDIT POUR MON ENTREPRISE

Question	Suggestions
1.Ce crédit est-il nécessaire pour mon entreprise ?	Emprunter peut être une option intéressante si cela vous permet de profiter d'une opportunité à court terme et/ou si cela génère des revenus supplémentaires qui sont supérieurs au coût du prêt. Toutefois, si votre entreprise est déjà très endettée ou si vous n'avez pas de garantie ou d'antécédents de crédit, il se peut que vous ne puissiez pas obtenir de prêt.
2.Pourquoi mes flux de trésorerie sont-ils importants ?	Votre plan de trésorerie vous aidera à déterminer le montant dont votre entreprise a besoin, l'objet de ce financement et le moment où elle pourra le rembourser.
3.Comment puis-je obtenir un crédit ?	Pour obtenir un crédit auprès d'une institution financière, vous devez d'abord montrer aux agents de crédit que votre entreprise actuelle se porte bien. Pour cela, vous pouvez leur montrer vos registres de ventes, de charges et de bénéfices antérieurs. Ensuite, vous devez expliquer aux agents de crédit l'objectif du prêt. Votre plan de développement pour l'année à venir doit montrer clairement pourquoi votre entreprise aura besoin d'emprunter de l'argent. Les agents de crédit voudront également savoir comment l'entreprise parviendra à générer suffisamment de bénéfices pour rembourser le crédit. Votre plan doit leur fournir cette information.
4.Comment savoir si les conditions sont bonnes pour moi ?	Vous ne devez jamais accepter un prêt à un prix trop élevé pour votre entreprise, ou à des conditions que votre entreprise ne peut pas respecter. Plus votre entreprise se renforce et plus vous pouvez prouver sa capacité de rentabilité future, plus il vous sera facile d'obtenir un crédit et d'en négocier les conditions. Vous pouvez aussi augmenter votre pouvoir de négociation en restant fidèle à la même institution financière pendant une certaine période.
5.Qu'en est-il des remboursements ? Comment les estimer ?	Il est important de rembourser votre crédit conformément au calendrier défini. Les retards de remboursement nuisent à la cote de crédit de votre entreprise, ce qui peut rendre les emprunts plus difficiles dans le futur. Les liquidités nécessaires pour effectuer les remboursements mensuels du crédit doivent être générées par l'entreprise elle-même. Si le remboursement du crédit doit provenir d'une autre source, cela conduira l'entreprise à s'endetter davantage, ce qui est un problème majeur pour sa viabilité. Pour vous assurer que votre entreprise peut rembourser le crédit à l'échéance, n'oubliez pas d'inclure le montant des mensualités dans votre plan de trésorerie. Ne gonflez pas vos prévisions de ventes ou le montant du crédit demandé pour vous assurer d'obtenir la somme dont vous avez besoin. Cela peut conduire à des montants de remboursement supérieurs à ce que votre entreprise peut assumer.

IMPORTANT :

Certaines institutions peuvent proposer des produits de crédit spécifiques aux parents qui cherchent un financement pour leurs activités économiques. Cela peut vous aider à analyser attentivement votre activité et à réfléchir à des alternatives qui ne nécessitent pas l'implication des enfants.

N'oubliez pas de calculer le coût réel de votre crédit. Si vous habitez loin de l'institution financière par exemple, prenez également en compte les coûts indirects occasionnés à chaque fois que vous devez vous y rendre (tels que les frais de transport et le temps consacré au déplacement).

AIDE À LA FORMATION

D.3.4

Tableau résumant les facteurs qui ont influencé le personnage dans le choix d'un prêteur et d'un crédit



FINANCE CONVENTIONNELLE

Une femme veut acheter un bien coûtant 1000 euros.

Elle obtient un emprunt de la banque et achète le bien. Elle obtient immédiatement le bien. Elle doit repayer la banque sur 20 mois. Le coût de l'emprunt est de 100 euros, comme calculé ci-après:
 $1100 - 1000 = 100$.

FINANCE ISLAMIQUE

Une femme musulmane souhaite utiliser la finance islamique pour acheter un bien de 1000 euros.

Sa banque achète le bien pour 1000 euros, prenant le risque associé à cet achat (par exemple, le bien pourrait se détériorer ou prendre feu). Ce bien appartient à présent à la banque. La banque vend ensuite le bien à la femme en question pour une somme de 1100 euros et transfère la propriété du bien vers la femme après 90 jours. La femme a accepté de payer la banque sur une période de 20 ans. Le coût de l'opération est de 100 euros: $1100 - 1000 = 100$.



MESSAGES CLÉS

- Pour bien utiliser un produit de crédit, vous devez bien comprendre toutes les conditions du crédit.
- Emprunter implique la responsabilité de rembourser, et de rembourser dans les délais définis.
- Emprunter est une affaire sérieuse. Ne le prenez pas à la légère !
- Pour choisir votre produit de crédit, vous devez connaître les différents produits disponibles, en vous informant sur les caractéristiques de chacun d'eux. Grâce à ces informations, vous serez en mesure de sélectionner le produit de crédit le plus adapté à vos besoins.

4. ATTENTION ! NE VOUS SURENDETTEZ PAS !

Aide à la formation D.4.1

Une histoire de surendettement

PARTIE 1

Le petit frère de Mounir, Salem et sa femme Besma, discutent pendant le petit-déjeuner

Salem

Besma, n'est-ce pas aujourd'hui que ta demande de prêt est examinée par l'institution de microfinance ?

Besma

Oui, le comité des prêts se réunit ce matin à 11 heures. Je ne suis pas inquiète car, cette fois, nous ne demandons que 1000 TND, soit moins que la dernière fois.

Salem

Mais, Besma, pourquoi n'emprunes-tu que 1000 TND ? As-tu oublié que la semaine prochaine, je dois rembourser l'argent que nous devons à mon grand frère ?

Besma

Salem, tu m'as dit que tu trouverais l'argent pour le remboursement !

Salem

Je sais, mais je n'y suis pas parvenu. Tu dois emprunter au moins 1500 TND à l'institution de microfinance.

Besma

Mais je ne pourrai jamais rembourser un prêt aussi important !

Salem

Ne t'inquiète pas. Je te donnerai l'argent dont tu as besoin plus tard. Je dois y aller maintenant. À plus tard

PARTIE 2

Besma arrive avec son amie, Sameh, à la réunion de l'institution de microfinance où sa demande de prêt doit être évaluée.

Besma

Bonjour, Sameh. Comment vas-tu ? Et ta famille ? Vous allez bien ? Vous passez une bonne journée ?

Sameh

Oui, tout va bien, merci, Besma. Et vous ?

Besma

Je vais bien. Je dois te demander une faveur. Pourrais-tu me prêter 500 TND ?

Sameh (essaie de s'éloigner...)

Mais, Besma, c'est la deuxième fois que tu me demandes de l'argent. Et tu ne m'as jamais rendu les 100 TND que je t'ai prêtés.

Besma

Ne t'inquiète pas ! Je te rembourserai. Aujourd'hui, ma belle-Sœur Dounia me donne de l'argent et je te le donne tout de suite.

Sameh

Tu emprunes aussi de l'argent à ta belle-soeur ?

Besma

Oui, j'ai dû lui emprunter de l'argent à elle aussi, parce que ma fille était très malade et que je n'ai pas pu travailler pendant plusieurs semaines. Je suis très endettée.

QUESTIONS :

- Que fait Besma ?
- Pourquoi emprunte-t-elle auprès de plusieurs prêteurs ?
- Que pense Besma des différents prêteurs auprès desquels elle sollicite des prêts ?
- Comment Besma est-elle soutenue par son mari ?
- Que pensez-vous qu'il arrivera à Besma ?

DÉFINITION

On parle de surendettement lorsqu'il devient impossible pour une personne de faire face à ses dettes personnelles (notamment les prêts bancaires), c'est-à-dire de les rembourser tout en maintenant des conditions de vie décentes pour elle-même et sa famille.

IMPORTANT : Vous pouvez avoir honte d'être surendetté et cette situation peut affecter vos relations avec votre famille et vos amis. Ne vous isolez pas et parlez de vos problèmes avec des personnes en qui vous avez confiance.

CONSEILS POUR ÉVITER LE SURENDETTEMENT

- *N'empruntez que le montant que vous êtes en mesure de rembourser. Faites attention aux crédits digitaux facilement accessibles qui pourraient vous tenter d'emprunter plus que vous ne pouvez rembourser.*
- *Calculez le ratio entre vos dettes et vos revenus. Pour cela, calculez votre revenu mensuel total et les paiements mensuels que vous devez effectuer pour rembourser vos prêts. Comparez ces deux chiffres et calculez le ratio en divisant le montant des remboursements par le montant des revenus. En général, si vos remboursements atteignent 30 % de votre revenu mensuel, vous ne devez pas contracter de crédit supplémentaire.*
- *Si vous ne pouvez pas rembourser le crédit à temps, soyez honnête avec votre prêteur et expliquez-lui les raisons de cette difficulté.*
- *Écoutez les conseils de votre prêteur, de vos amis et de votre famille sur la manière de rembourser votre prêt.*
- *Réduisez certaines de vos dépenses de la vie quotidienne afin de rembourser votre dette.*
- *Conservez toujours une épargne d'urgence afin de pouvoir faire face aux urgences sans que cela affecte le remboursement de votre prêt.*
- *Passez à l'action ! Allez voir votre gestionnaire de compte à l'institution financière. N'attendez pas qu'il soit trop tard pour demander de l'aide.*

Aide à la formation D.4.2

Cartes de CONSÉQUENCES DU SURENDETTEMENT

R O L E - P L A Y C A R D S

CARTE 1



Vous êtes membres de l'association de microfinance à laquelle appartient également Besma. Besma ne parvient pas à rembourser son prêt.

Préparez un court sketch dans lequel vous discuterez de la situation et déciderez de ce qu'il faut faire pour Besma.

F I N A N C I A L E D U C A T I O N

R O L E - P L A Y C A R D S

CARTE 2



Vous faites partie de la famille élargie et des amis de Besma (cousin, belle-fille, amie...). Vous avez tous prêté de l'argent à Besma et elle ne vous a jamais remboursé. Préparez un court sketch dans lequel vous discutez de la situation et décidez de ce qu'il faut faire pour Besma.

F I N A N C I A L E D U C A T I O N

R O L E - P L A Y C A R D S

CARTE 3



Vous êtes les membres du comité de crédit de l'institution de microfinance auprès de laquelle Besma a déjà contracté un certain nombre de prêts. Préparez un petit sketch dans lequel vous examinerez les demandes de prêts des membres et discuterez des points suivants : à quels membres pouvez-vous prêter de l'argent, et lesquels ne sont pas éligibles pour un prêt.

F I N A N C I A L E D U C A T I O N

À VOUS !

Êtes-vous surendetté ?

Vos remboursements mensuels d'emprunts représentent-ils plus de 30 % de votre revenu mensuel ?

☐ Yes ☐ No

Utilisez-vous de plus en plus vos prêts pour couvrir vos dépenses quotidiennes ?

☐ Yes ☐ No

Demandez-vous de plus en plus fréquemment un délai pour payer les dépenses courantes (loyer, factures d'électricité, etc.) ? ☐ Yes ☐ No

Avez-vous souvent recours au crédit revolving (crédit renouvelable) ?

☐ Yes ☐ No

Si vous avez répondu OUI à au moins une des questions, attention !

Vous êtes peut-être surendettés ou à risque de le devenir. Vous devez agir tout de suite en faisant un budget et en parlant à vos prêteurs des moyens de payer vos dettes le plus vite possible.

Quelques solutions

Si vous êtes déjà surendetté, voici les solutions qui peuvent vous être proposées par votre institution de crédit :

- Rééchelonner la dette, c'est-à-dire réduire le montant remboursé chaque mois et allonger la durée du prêt.
- Interrompre les remboursements pendant une période donnée.
- Vendre un bien pour rembourser les dettes les plus coûteuses (c'est-à-dire celles dont le taux d'intérêt est le plus élevé).

N'hésitez pas à vous renseigner sur les services de médiation de votre institution de crédit !



MESSAGES CLÉS

- Rembourser est une décision qui se prend au moment où vous décidez d'emprunter.
- Pour ne pas avoir à rembourser, évitez d'emprunter !
- L'argent d'un crédit ne vous appartient pas !

ANNEXES ET DOCUMENTS CLÉS

QUESTIONS À POSER À UN PRÊTEUR ÉVENTUEL (D2)

- Quels types de crédit proposez-vous ? Quels types de projets peuvent être financés par ces crédits (achat d'une maison, création d'une entreprise, achat d'une voiture...) ?
- Quel est le taux d'intérêt ?
- Quels sont les frais et les charges appliqués ?
- Quel est le TAEG (c'est-à-dire le coût réel du crédit, y compris les frais) ?
- Dois-je fournir des garanties pour obtenir un crédit ? Si oui, quelles garanties ?
- Quel montant dois-je apporter moi-même, le cas échéant ?
- Quelle est la fréquence de remboursement des intérêts ?
- À quel moment la mensualité doit-elle être versée ? (début du mois...)
- Quelles sont les pénalités en cas de retard de remboursement ?
- Où les remboursements doivent-ils être effectués ?
- Combien de temps faut-il pour obtenir un crédit et recevoir l'argent ?
- Combien de fois devrai-je venir ici pour finaliser la demande de crédit ?
- Quels documents dois-je présenter pour obtenir un crédit ?
- Dois-je payer les intérêts restants si je rembourse le crédit avant son échéance ?
- Y a-t-il des assurances obligatoires ou facultatives si je contracte ce crédit ? Si oui, combien coûtent-elles et à quoi servent-elles ?
- À quelle distance de mon lieu de résidence/de travail se trouve l'agence où je dois effectuer les remboursements ?
- Dois-je assister à des réunions pour obtenir mon crédit ?
- Quelle est la durée de ces réunions ?
- Vérifiez-vous si j'ai d'autres crédits auprès d'autres institutions ?

RÉPONSES AUX EXERCICES

AIDE A LA FORMATION D.1.3



Réponses : Avantages et inconvénients des différentes méthodes de financement (D1)

Vente d'actifs/propriété.

Avantages

- Les commerçants vous permettront racheter vos biens après les avoir vendus.

Inconvénients

- Risque de perte de valeur de l'actif.
- S'il s'agit d'un bien productif, il s'ensuivra une perte de revenus. La famille risque d'encourir des frais supplémentaires ou de devoir dépenser davantage au jour le jour.

Épargne

- Accès rapide.
- Ressources privées.
- Aucun intérêt à payer.
- Vous pouvez faire ce que vous voulez avec l'argent (pas d'ingérence extérieure).

- Vous épuisez votre épargne.
- L'argent doit être épargné sur une longue période, et ne couvrira probablement pas tous vos besoins.
- Vous risquez de manquer de ressources financières en cas d'urgence.

Emprunter auprès d'un prêteur informel (famille, commerçant...).

- Rapide.
- Transaction locale.
- Aucune procédure de mise en œuvre.

- Très coûteux.
- Risqué : si vous ne remboursez pas, le prêteur peut adopter des méthodes « lourdes », notamment l'intimidation.
- Aucune protection juridique en cas d'abus de la part du prêteur.
- Risque de surendettement.

Emprunter auprès d'une institution financière formelle (banque, institutions de microfinance, Association villageoise d'épargne et de crédit (AVEC), coopérative d'épargne et de crédit (COPEC)

- Rapide.
- Accessible.
- Proximité.
- Enregistré conformément aux exigences légales.
- Fait partie d'un groupe capable de donner des conseils (aspects sociaux/soutien collectif).

- Généralement, prêts de petits montants.
- N'ont pas forcément un produit adapté à votre projet.
- Taux d'intérêt parfois élevés.
- Certains exigent que vous soyez constitué en société.

Réponse : Termes et définitions associés au crédit/prêt (Aide à la formation D.2.1)

INTÉRÊTS

Somme d'argent que l'emprunteur verse au prêteur, en plus du remboursement du prêt lui-même, en contrepartie de l'utilisation de l'argent du prêteur.

PÉNALITÉS

Valeur que l'emprunteur devra remettre au prêteur s'il ne rembourse pas le prêt (par exemple, biens, véhicule, épargne...).

COURTIER EN CRÉDIT

Professionnel chargé par ses clients de leur trouver les crédits les plus adaptés et/ou les moins chers (généralement des crédits hypothécaires) auprès des banques et autres institutions financières.

PRINCIPAL

Montant du prêt accordé par le prêteur, sans les intérêts.

GARANT/GARANTIE

Personne qui remboursera votre crédit au cas où vous ne seriez pas en mesure de le faire vous-même. Il peut être demandé à cette personne d'ajouter sa signature sur l'accord que vous avez conclu avec le prêteur. La garantie peut également prendre la forme d'un bien immobilier.

APPORT PERSONNEL

Part du financement de votre projet qui est déjà en votre possession avant d'emprunter une somme supplémentaire auprès de l'institution de crédit. Cet apport sera constitué principalement de vos liquidités et de votre épargne.

HYPOTHÈQUE

Mise en gage d'un bien dont on est propriétaire pour obtenir un crédit auprès d'une institution financière. En cas de non-remboursement, le prêteur peut saisir le bien concerné et le vendre afin de récupérer la somme initialement prêtée, plus les frais. Le propriétaire ne perd pas la propriété d'un bien hypothéqué tant qu'il honore ses obligations de remboursement.

REMBOURSEMENT ANTICIPÉ

Remboursement de la totalité ou d'une partie de votre crédit avant la fin du contrat.

RÉTRACTATION

Annulation d'un contrat de crédit sans pénalité. Une « période de réflexion » qui vous protège contre les achats impulsifs.

PÉRIODE DE GRÂCE

Période accordée entre la réception de l'argent du crédit et la date du premier remboursement (« achetez maintenant, payez plus tard »).

Aide à la formation D.3.1

Calculer le coût du crédit contracté par Karim

NOM DE LA BANQUE ET CARACTÉRISTIQUES	BANQUE NATIONALE SPÉCIALISÉ	INSTITUTION DE MICROFINANCE	BANQUE COMMERCIALE
Taux Effectif Global	11%	12%	10,5%
Durée du crédit	5 ans (60 mois)	3 ans (36 mois)	7 ans (84 mois)
Montant à payer chaque mois (mensualité)	217,42 TND	332,14 TND	168,61 TND
Montant total à rembourser (Durée du crédit x mensualité)	13045,45 TND	11957,15 TND	14162,97 TND
Coût réel du crédit (Montant total à rembourser - Montant du capital demandé)	$13045,45 - 10000 = 3045,45$	$11957,15 - 10000 = 1957,15$	$14162,97 - 10000 = 4162,97$

1. Quel est le montant total à payer à l'institution de Microfinance? 11957,15 TND
2. Quel est le montant total à payer pour la Banque Commerciale? 14162,97 TND
3. Quel est le coût réel du prêt proposé par l'institution de Microfinance? $11957,15 - 10000 = 1957,15$ TND
4. Quel est le coût réel du prêt proposé par la Banque Commerciale? $14162,97 - 10000 = 4162,97$ TND
5. Quel est le crédit le moins cher? Pourquoi?

Le crédit de l'institution de Microfinance est le moins cher mais c'est aussi celui avec le TAEG le plus élevé et la durée de crédit la plus courte. De plus, le montant mensuel à rembourser est trop élevé par rapport à la capacité de remboursement du personnage.

6. Quel est le prêt convenant le plus à la situation de Karim? Pourquoi?

Le prêt convenant le plus à la situation de Karim est celui de la Banque Nationale Spécialisée, car elle offre des mensualités abordables pour Karim avec sa capacité de remboursement, et il paierait un total de 3045,45 TND. Cependant, le prêt de la Banque Commerciale pourrait aussi lui convenir parce qu'il a une mensualité encore plus basse et un taux d'intérêt encore plus bas. Mais puisque la durée du prêt est plus longue, il devrait payer un total de 4162,97 TND s'il choisit ce prêt.

Réponses

Tableau résumant les facteurs qui ont influencé le personnage dans le choix d'un prêteur et d'un crédit (Aide à la formation D.3.3)

LES CRITERES DE KARIM POUR CHOISIR UN PRETEUR ET UN CREDIT

FACTEURS	Banque Nationale Spécialisée	Institution de Microfinance	Banque commerciale
TAEF / coût du crédit	• TAEF moyen • Coût réel du crédit	• TAEF le plus bas • Coût réel du crédit le plus haut à cause du long terme du crédit (36 mois).	• Coût réel du crédit moyen
Durée du prêt (en mois)	5 ans (60 mois)	3 ans (36 mois)	7 ans (84 mois)
Facilité/conditions d'accès au crédit	Possible	Possible	Possible
Montant du crédit	• Suffisant	• Suffisant	• Suffisant
Fréquence des remboursements	• Mensuelle	• Mensuelle	• Mensuelle
Soutien et offre de services non financiers	• Non	• Oui	• Non
CONCLUSION	Elle offre un TAEF moyen et un coût réel moyen par rapport à la compétition. Puisque la durée de répaiement est de 5 ans, la mensualité est abordable pour Karim avec sa capacité de remboursement.	Ce prêt a le coût total le plus bas et offre des services non-financiers mais Karim ne peut pas choisir ce prestataire car les mensualités de ce prêt sont supérieures à sa capacité de remboursement.	Elle offre le TAEF le plus bas et la mensualité la plus basse. En même temps, ce prêt est le plus cher des trois à cause de son coût réel qui est le plus élevé du fait de la durée de l'emprunt.

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E



E



▶ CHOISIR SES MOYENS DE PAIEMENT ET SES PRODUITS DE TRANSFERT D'ARGENT

E1. . Une carte de retrait est une carte avec laquelle je peux :

- ☐ a. effectuer des retraits et des paiements ;
- ☐ b. effectuer des retraits uniquement ;
- ☐ c. effectuer des retraits, même si je n'ai pas d'argent sur mon compte.

E2. Quelqu'un vient de me voler ma carte bancaire, que dois-je faire ?

- ☐ a. Le voleur ne connaît pas mon mot de passe, donc je ne suis pas inquiet. Je ne fais rien.
- ☐ b. Je contacte immédiatement ma banque pour faire bloquer la carte.
- ☐ c. Je contacte immédiatement ma banque pour qu'elle émette une nouvelle carte

E3. Un transfert d'argent permet :

- ☐ a. d'ouvrir un compte bancaire ;
- ☐ b. de faire passer de l'argent d'un endroit à un autre ;
- ☐ c. d'accéder à une carte de paiement pour payer ses achats.

E4. Quelle est la méthode la plus sûre pour envoyer de l'argent ?

- ☐ a. Demander à un collègue de transporter de l'argent pour moi
- ☐ b. Passer par un opérateur formel de transfert d'argent ou un portefeuille numérique
- ☐ c. Demander à un parent

Réponses : E1 : a ; E2 : b ; E3 : b ; E4 : b

1. UTILISEZ LES MOYENS DE PAIEMENT EN TOUTE SÉCURITÉ

Dans les modules précédents, nous avons examiné comment choisir des produits de crédit et d'épargne adaptés à vos besoins. Nous allons maintenant étudier comment utiliser au mieux les différents moyens de paiement, par exemple pour payer les articles que vous achetez.

Si vous voulez payer un achat, quels sont les moyens de paiement possibles ?

Les différents moyens de paiement et les opérations de paiement

- Espèces
- Carte bancaire
- Paiement par Internet
- Virements bancaires et prélèvements automatiques
- Portefeuille numérique
- Mandat électronique
- Paiement par téléphone mobile
- Troc

À la fin de ce module, dans les réponses aux exercices, vous trouverez un tableau avec les avantages et les inconvénients de chaque moyen de paiement.

Étude de cas n°1

LA PREMIERE CARTE DE SAMIRA

Au début de mois, Samira est passée à la banque pour demander au chargé de clientèle d'obtenir une nouvelle carte liée à son compte en banque. Dix jours plus tard, après avoir obtenu sa nouvelle carte, Samira se connecte sur la plateforme en ligne de sa banque pour recharger sa nouvelle carte.

En allant avec ses filles dans un grand supermarché pour faire ses courses, la caissière lui demande si elle voudrait payer par carte ou en espèces. Samira se rappelle qu'elle a maintenant une carte bancaire sur elle. Elle la tire de son portefeuille et elle paie par carte.

Sur la route du retour, sa fille Aya lui rappelle que c'est le jour de payer le professeur qui lui donne des cours particuliers. En passant devant un distributeur, elle s'arrête devant l'écran, vérifie son solde et décide de retirer 100 TND. Samira est très heureuse d'avoir sa nouvelle carte bancaire, avec laquelle elle peut contrôler le montant de ses dépenses pour ces dépenses planifiées.



Étude de cas n°2

MOUNIR UTILISE SA CARTE

Après s'être rendu plusieurs fois dans plusieurs institutions financières et avoir rassemblé tous les documents demandés, Mounir est enfin en mesure d'ouvrir un compte d'épargne. Ce compte est assorti d'une carte bancaire que Mounir commence très lentement à utiliser. Après son passage à une station d'essence et après avoir payé par carte, Mounir s'arrête à un guichet automatique pour retirer de l'argent car c'est un weekend et la banque est fermé. En sortant au marché le lendemain, Mounir passe devant un magasin de chaussures et trouve une bonne paire de chaussures pour son fils. Il décide de lui acheter une paire pour la rentrée, mais se rend compte qu'il n'a plus assez d'espèces sur lui. Heureusement, il a sa carte bancaire qu'il décide d'utiliser pour acheter la paire de chaussures pour son fils. Il est très heureux d'avoir cette carte.





Étude de
cas n°3

JAMEL UTILISE SA CARTE



Lors de ses dernières vacances en Tunisie, La banque de Jamel l'appelle pour lui offrir une carte qui lui permet d'effectuer des paiements même s'il n'a pas d'argent sur son compte. Il est très content car il sait que c'est

très utile de pouvoir payer avec sa carte.

Pendant ces vacances, la famille a été invitée à beaucoup des fêtes de mariage de famille, Sana la femme de Jamel et les enfants demandent à acheter des nouveaux habits à chaque fois pour se présenter aux mariages. Jamel profite de la carte pour acheter des vêtements et autres accessoires pour lui et sa famille. Il pense parfois à vérifier le solde mais il ne trouve jamais le temps de le faire et profite de ses vacances. Avant le retour en France, il se rend compte qu'il n'a pas assez d'argent disponible sur son compte pour couvrir toutes les dépenses effectuées avec sa carte bancaire. Puisque le reste de son argent est bloqué dans un compte de dépôt à terme que Jamel ne peut pas encore retirer, il doit donc payer des intérêts très élevés. Jamel s'en veut d'avoir été aussi négligent.

DÉFINITION

Cartes de retrait

Une carte de retrait vous permet de retirer de l'argent de votre compte en l'introduisant dans un appareil appelé distributeur automatique ou guichet automatique (souvent abrégé en DAB ou GAB). Outre le retrait d'argent, elle vous permet de consulter le solde de votre compte. Vous pouvez aussi l'utiliser pour acheter de la nourriture, du carburant ou des vêtements, à condition que le commerçant que vous payez accepte les cartes. La somme utilisée est immédiatement déduite de votre solde. Certaines cartes vous permettent de payer des factures et de recharger du crédit sur votre téléphone mobile. Chaque banque possède son propre réseau de distributeurs automatiques, mais vous pouvez souvent utiliser votre carte bancaire pour retirer de l'argent dans n'importe quel distributeur, qu'il appartienne ou non à votre banque. Cependant, votre banque peut vous facturer des frais lorsque vous utilisez un distributeur qui fait partie du réseau d'une autre banque. Vous ne pouvez utiliser que le montant disponible sur votre compte. Vous pouvez le recharger autant de fois que vous le souhaitez, par le biais de guichets automatiques, de virements bancaires ou même en faisant appel à des agents du réseau. Certains portefeuilles numériques offrent la possibilité de recharger vos cartes prépayées via l'application.

Cartes de paiement

Une carte de paiement vous permet d'effectuer des transactions bancaires par voie électronique. Vous pouvez non seulement l'utiliser pour retirer de l'argent aux guichets automatiques, mais aussi pour payer les articles que vous achetez dans de nombreux magasins.

Vous devez posséder la valeur des achats sur votre compte au moment du paiement. Le montant de votre achat est immédiatement déduit de votre compte. Vous pouvez contrôler régulièrement votre solde par le biais du service de banque à domicile ou de votre téléphone mobile. Dans certains cas, la banque envoie régulièrement un relevé, indiquant le montant total déduit de votre compte et votre solde restant..

Carte de crédit

En général, une carte de crédit vous permet d'effectuer les mêmes transactions que les cartes prépayées et les cartes de paiement. La principale différence est qu'elle vous permet également d'accéder à un crédit instantané. En d'autres termes, si vous n'avez pas d'argent sur votre compte, vous pouvez quand même faire un achat en obtenant un prêt auprès de l'institution qui vous a vendu la carte de crédit (institutions financières, grands magasins, ou autres).

Selon les conditions de votre contrat de carte de crédit, le montant de votre achat/crédit sera ensuite déduit de votre compte (en une ou plusieurs fois, moyennant un taux d'intérêt souvent beaucoup plus élevé que ceux des produits de crédit classiques). Vous recevrez régulièrement un relevé de l'institution qui a émis la carte de crédit, indiquant le montant total déduit de votre crédit, le montant déjà remboursé et le taux d'intérêt. Désormais, il est également possible de consulter ces informations en ligne.

A la fin du module, dans la section ANNEXES ET DOCUMENTS CLÉS vous trouverez un tableau comparatif des trois types de cartes.

▶ PORTEFEUILLE ELECTRONIQUE

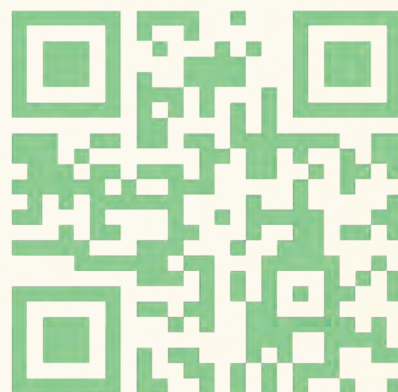


Étude de
cas n°4

MOUNIR PAYE PAR TELEPHONE MOBILE

Mounir se promène dans une rue commerçante de la ville et aperçoit un magasin de vêtements pour adolescents qui vend des t-shirts à motifs à un prix très avantageux.

Il entre dans le magasin et décide d'acheter un t-shirt à pantalon pour Mehdi. Au comptoir, l'homme du magasin lui dit qu'il peut payer en espèces et aussi en utilisant le portefeuille numérique dont tout le monde parle. Mounir demande : "Est-ce que j'ai des avantages à utiliser le portefeuille numérique ?" Le commerçant lui explique que le prix est le même, mais qu'en payant avec le portefeuille numérique, il n'y a pas d'argent liquide et que c'est plus sûr pour tout le monde. Comme il avait déjà utilisé cette méthode de paiement à l'étranger, Mounir avait déjà téléchargé ce portefeuille numérique local et déposé 100 TND dessus. Il décide alors de l'essayer pour la première fois. Il scanne un code en suivant les instructions du commerçant et un message de paiement accepté apparaît sur son téléphone. Il prend ses achats et quitte le magasin, heureux d'avoir réessayé cette méthode de paiement. Il pense que Mehdi sera parfait dans ce t-shirt.



Étude de
cas N°5

AMINA PAYE PAR QR CODE

L'été dernier, Amina est venue passer des vacances chez sa sœur Samira. Un jour, Amina et Samira décident de sortir faire les magasins avec les filles de Samira. En

sortant, Amina demande si le magasin accepte les paiements par portefeuille mobile et le commerçant confirme que c'est bien le cas. Alors, d'un simple geste, Amina ouvre l'appareil photo de son portable et le rapproche du QR Code à côté de la caisse. Et en quelques secondes, tout est réglé. Puisqu'elle les rejoint très vite, les jeunes filles sont très impressionnées par la facilité de l'opération et demandent des explications à leur tante. Amina leur explique qu'il s'agit d'une application mobile, qui fonctionne comme un portefeuille ordinaire où l'on garde son argent et ses données bancaires. Grâce à ce service, elle peut payer ses achats auprès d'un large réseau de commerçants affichant le logo de l'application. Il suffit de scanner le QR code disponible chez le commerçant et ses paiements sont réalisés instantanément et en toute sécurité. Elle encourage sa sœur Samira et ses nièces à utiliser cette application aussi.

DÉFINITION

PORTEFEUILLE ELECTRONIQUE

C'est un compte portefeuille électronique ou numérique (via le téléphone mobile). Il est nécessaire de télécharger une application de portefeuille sur votre téléphone. Si vous ne possédez pas de smartphone, ce n'est pas un problème car de nombreux fournisseurs d'argent mobile fonctionnent également avec des téléphones normaux. Généralement sans frais. Vous devez garder un œil sur les spécifications techniques de votre téléphone pour vous assurer que le système ou l'application fonctionnera sur votre appareil.

Les fonds que vous avez dans votre portefeuille numérique peuvent être de :

- **Compte bancaire associé.**
- **Frais de crédit associés.**
- **Une charge que vous avez effectuée par virement ou dépôt dans des entreprises associées.**

Dans le cadre de l'utilisation des portefeuilles numériques, il existe de nombreuses modalités ou technologies permettant de payer avec votre téléphone portable. Ces services sont certainement disponibles près de vous. Vous n'avez pas besoin d'avoir un compte bancaire.

Étapes pour ouvrir un portefeuille numérique :

Tout le monde peut créer son portefeuille numérique depuis un téléphone portable. Généralement, il s'agit d'une procédure similaire entre différentes entreprises de portefeuilles numériques, mais pensez d'abord à connaître les fonctionnalités, les avantages et les inconvénients avant d'y souscrire.

En général, vous devrez :

- **Télécharger sur votre téléphone portable l'application de portefeuille numérique qui vous convient le mieux.**
- **Télécharger vos données personnelles.** Certains peuvent vous demander de télécharger une photo de votre passeport ou une pièce d'identité.
- **Lier un compte ou une carte dont vous souhaitez être débité pour vos dépenses.** Si vous ne choisissez pas ou si vous n'avez pas de compte ou de carte, vous devrez charger directement de portefeuille en s'agissant l'argent dans un terminal.

	Avantages	Inconvénients
Portefeuille numérique	• Vous pouvez retirer de l'argent dans les magasins : pas besoin de faire la queue à un distributeur automatique ou à la banque. • Vous n'avez pas besoin de transporter de l'argent sur vous lorsque vous payez des factures ou une personne. • Votre portefeuille numérique est protégé par un code PIN ; votre argent est en sécurité. • Vous n'avez pas besoin de remplir de formulaires pour retirer ou déposer de l'argent, comme c'est le cas lorsque vous vous rendez dans une banque. • Les détaillants sont rarement à court d'argent. • Vous n'avez pas besoin d'un compte bancaire. • Les transactions sont effectuées immédiatement. • Il vous permet de payer des factures et d'envoyer de l'argent de manière simple, traçable et sûre.	• Vous pouvez oublier votre code PIN. • Votre téléphone mobile peut être volé. • Si vous ne suivez pas bien vos dépenses, il peut être difficile de respecter votre budget. • Si vous utilisez le compte de quelqu'un d'autre, il y a un risque qu'il ne vous restitue pas l'argent. • Il y a toujours des coûts et des risques à prendre en compte lorsque vous souhaitez retirer de l'argent auprès d'un agent.

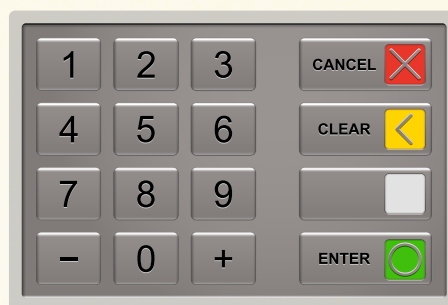
CONSEILS DE SÉCURITÉ POUR LES PORTEFEUILLES NUMÉRIQUES

- Ne partagez jamais votre code PIN.
- Ne gardez jamais un rappel de votre code PIN à proximité de votre carte SIM.
- N'enregistrez pas votre code PIN dans les contacts de votre téléphone.
- Demandez toujours à connaître les frais des différentes transactions, surtout lorsque vous utilisez un agent.
- Lorsque vous envoyez de l'argent à quelqu'un, vérifiez le nom et le montant avant de saisir le code



Étude de
cas n°6

MOUNIR OUBLIE LE CODE SECRET



la procédure de retrait d'argent. Il tape son code secret comme on le lui demande, mais l'écran du distributeur indique que le code est erroné. Surpris, Mounir retape son code mais la machine refuse à nouveau l'opération. Il réfléchit un instant, mais Il est très confus. Il essaie une troisième fois en changeant un chiffre dans son code. Le distributeur refuse l'opération et conserve la carte. Mounir est très ennuyé, Il n'a pas réussi à retirer l'argent et, en plus, la machine a conservé sa carte !

CONSEILS DE SÉCURITÉ POUR LES MOYENS DE PAIEMENT

- Utilisez vos moyens de paiement avec discernement, en pensant toujours à respecter votre budget.
- Conservez votre carte, votre chéquier, votre portefeuille et votre téléphone mobile dans un endroit sûr.
- Ne prêtez jamais votre carte de crédit ou votre chéquier à qui que ce soit.
- Ne signez jamais un chèque en blanc (sans indiquer le montant).
- N'écrivez pas votre code confidentiel sur votre carte bancaire et ne le laissez pas à proximité de votre carte.
- N'envoyez jamais vos informations confidentielles par e-mail, SMS, fax ...
- Soyez attentif lorsque vous effectuez une transaction sur Internet. Vérifiez la sécurité du site web que vous utilisez (l'adresse web doit commencer par « https », il doit y avoir un symbole de cadenas affiché sur l'écran...).
- Vérifiez attentivement et régulièrement vos relevés bancaires.
- Signalez immédiatement à votre banque toute somme débitée de votre compte que vous ne pouvez pas expliquer.

IMPORTANT :

La gestion de votre argent, surtout lorsque vous utilisez différents moyens de paiement, peut être complexe. Cela peut aussi être un exercice fatigant. Suivez les conseils de sécurité ci-dessus pour garder l'esprit tranquille.

IMPORTANT

Pour certains prestataires de services financiers aujourd'hui, la situation géographique n'a plus d'importance, pour autant que vous disposiez d'un téléphone mobile et d'un accès à Internet.

L'utilisation de moyens de paiement numériques vous permettra d'économiser de l'argent, car vous dépenserez moins d'argent en déplacements et vous consacrerez moins de temps aux transactions.



MESSAGES CLES

- Il existe différents moyens de paiement : espèces, carte de paiement ou opération de paiement : virement bancaire, prélèvement automatique, paiement par téléphone mobile ou via Internet...
- Chaque moyen de paiement est différent. Comme tous les produits financiers, ils comportent des coûts et ont des avantages et des inconvénients, qui dépendent souvent du type de dépenses que vous souhaitez régler.
- Une carte de retrait vous permet de retirer de l'argent. Une carte de débit peut également être utilisée pour effectuer des achats chez les commerçants (en utilisant les fonds disponibles sur votre compte bancaire).
- En plus de vous permettre de retirer de l'argent et de payer vos achats, une carte de crédit vous donne accès à un crédit instantané (si les fonds nécessaires ne sont pas disponibles sur votre compte au moment de l'achat).
- L'utilisation des moyens de paiement présente des risques.

2. APPRENEZ À CONNAÎTRE LES OPÉRATEURS DE TRANSFERT D'ARGENT

Nous allons explorer les différentes possibilités qui s'offrent à vous pour envoyer et recevoir de l'argent, à l'intérieur du pays et à l'étranger. Nous examinerons les avantages et les inconvénients de chaque méthode.



Étude de cas n°7

AMEL NE SAIT PAS OÙ EST L'ARGENT

Une semaine avant le mariage de sa belle-sœur, Amel appelle son mari Imed pour lui demander de l'aide. Elle l'informe que sa mère a demandé une somme bien déterminée comme cadeau de mariage. Elle lui explique qu'elle a des économies à côté pour l'achat d'un lit et d'un bureau pour leur fils mais cette somme ne suffira pas et qu'elle a besoin qu'il lui envoie de l'argent.

Imed est inquiet. D'un côté, il veut vraiment aider sa sœur et de l'autre, il ne veut pas mettre sa femme dans une situation désagréable avec sa famille. Un jour plus tard, il appelle sa femme pour lui annoncer qu'il a aussi quelques économies qu'il a réussi à mettre de côté, et qu'il peut lui faire un transfert dès maintenant. Il lui donne un numéro de téléphone et lui demande de l'appeler pour récupérer l'argent. Heureuse, Amel lui demande comment il a fait ? Il lui dit qu'il connaît une personne qui va rentrer en Tunisie et à qui il a donné la somme d'argent en euro. Cette personne connaît quelqu'un au village qui pourra lui donner l'équivalent de la somme en dinars. Un peu inquiète, Amel lui demande s'il a vraiment confiance en ces gens-là. Imed lui dit qu'il ne les connaît pas mais que la personne a pris une petite somme en contrepartie.

Un jour plus tard, Amel appelle la personne pour récupérer son argent, mais ce dernier lui dit que malheureusement il ne peut pas lui donner la somme demandée car la personne qui a reçu l'argent de son mari ne l'a pas encore donné à son ami en Tunisie.

Amel appelle son mari pour exprimer son inquiétude de ne pas pouvoir recevoir l'argent en Tunisie.

Étude de cas n°8

SANA ENVOIE DE L'ARGENT EN LIGNE

Sana la femme de Jamel est membre d'une association en Tunisie avec son amie Linda. C'est la rentrée, et l'association a organisé une action d'aide pour les familles vulnérables.

Sana veut aider en contribuant une somme d'argent. Elle décide d'envoyer cette somme à Linda en qui elle a confiance et qui va à son tour faire le nécessaire avec l'association.

Linda n'a pas encore de compte bancaire, Sana propose donc d'utiliser un opérateur de transfert d'argent qu'elle utilise depuis ces dernières années pour ses transferts à ses parents. Elle sait qu'avec cet agent, elle peut recevoir l'argent en espèce directement.

Elle remplit une demande de transfert d'argent en ligne et informe Linda qu'elle peut aller voir l'agent le plus proche de chez elle pour recevoir l'argent directement. Plus tard, Linda s'est rendue chez l'agent. Elle a présenté sa carte d'identité et a reçu l'argent. Sana dû payer une petite somme pour envoyer l'argent à Linda, un peu moins qu'avec d'autres prestataires.

Bonne nouvelle ! Linda vient d'appeler pour dire qu'elle a reçu l'argent.

DEFINITION

Opérateurs informels de transfert d'argent

Ces institutions et individus ne sont pas réglementés ni supervisés par l'État.

Opérateurs formels de transfert d'argent

Ces institutions sont réglementées et supervisées par l'État

OPÉRATEURS FORMELS DE TRANSFERT D'ARGENT	OPÉRATEURS INFORMELS DE TRANSFERT D'ARGENT
• Sociétés de transfert d'argent (via une agence ou Internet) • Banques (via une agence ou Internet) • Portefeuilles numériques	• Boutiquiers et commerçants • Chauffeurs de taxi et de camion • Amis et famille

Quel que soit le prestataire que vous choisissiez pour effectuer un transfert d'argent, qu'il soit formel ou informel, vous devez examiner plusieurs critères avant de faire votre choix :

- Coût de l'envoi d'argent (payé par l'expéditeur)
- Coût de réception de l'argent (payé par le destinataire)
- Proximité géographique (pour l'expéditeur et le destinataire)
- Sécurité
- Rapidité
- Commission de change (le cas échéant)

QUESTIONS

- Et vous ? Envoyez-vous de l'argent à d'autres personnes, dans le pays ou à l'étranger ?

☐ Oui ☐ Non

- Si oui, pour quelle raison ?
- Quelle méthode utilisez-vous ?

VOTRE SITUATION PERSONNELLE

Dans ma situation personnelle, la meilleure méthode pour transférer de l'argent est la suivante :

Parce que :



MESSAGES CLES

- Il est important de connaître la procédure de transfert d'argent (les documents à fournir, les coûts, le réseau de l'opérateur...).
- Il existe plusieurs moyens de transférer de l'argent : de l'espèce à l'espèce, du compte bancaire à l'espèce, de l'espèce au compte bancaire, du compte bancaire à un autre compte bancaire, du téléphone portable à un autre téléphone portable...
- Choisissez votre méthode de transfert et votre opérateur en fonction de votre situation et de celle de la personne à qui vous envoyez de l'argent. En tenant compte de caractéristiques telles que le coût de l'envoi, la commission de change, le coût de la réception, la proximité géographique, etc., vous pourrez prendre une décision qui correspond le mieux à vos besoins.
- Envoyez de l'argent de manière sécurisée, privilégiez les canaux formels et facilitez le retrait pour vos proches.

Aide à la formation E.2.1



Aide à la formation E.2.2



Aide à la formation E.2.3

Les méthodes de transfert choisies par les personnages

La méthode de Samira

Le père de Samira fait des transferts à travers les opérateurs de transfert d'argent formels depuis la France.

La méthode de Mounir

Mounir envoie de l'argent à ses amis par l'intermédiaire de son portefeuille mobile ; ses amis le reçoivent au même moment dans leur portefeuille mobile.

La méthode de Jamel

Sana, la femme de Jamel, envoie de l'argent par opérateur de transfert d'argent formel que ses parents retirent en espèces auprès d'un agent.

La méthode d'Amel

Imed a envoyé de l'argent à sa femme Amel via une personne voyageant en Tunisie

3. COMMENT ENVOYER ET RECEVOIR DE L'ARGENT

Aide à la formation E.3.1

MÉTHODE 1 : Par l'intermédiaire d'un opérateur de transfert d'argent

- Rendez vous dans une banque ou une institution financière, ou sur leur site web
- Remplissez un formulaire de transfert d'argent simple et rapide
- Communiquez les renseignements suivants à l'employé :
 1. le nom et le numéro du compte du bénéficiaire (si le bénéficiaire, c'est-à-dire la personne à qui vous envoyez l'argent, a un compte bancaire) ;
 2. le nom et le numéro de la carte d'identité ou d'un autre document d'identité du bénéficiaire (si le bénéficiaire n'a pas de compte bancaire) ;
- Informez le bénéficiaire du montant que vous avez transféré ; en fonction du délai indiqué par la banque ou l'agence (qui peut aller de quelques minutes à plusieurs jours), le bénéficiaire pourra récupérer l'argent auprès de la banque ou de l'agence, en espèces ou sur son compte (comme vous l'aurez précisé).
- Rendez vous à la banque ou à l'agence et donnez à l'employé les informations requises concernant le montant de l'argent qui vous est envoyé et le nom de la personne qui l'envoie.
- Présentez votre carte d'identité ou tout autre document prouvant votre identité à l'employé de la banque.
- Après vérification des informations sur le système informatique, l'employé ou l'agent vous remettra l'argent.

MÉTHODE 2 : Par l'intermédiaire de ma banque en utilisant les services bancaires à domicile

- Entrez sur le site web de votre institution bancaire. Complétez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
- Une fois dans votre espace client, sélectionnez le compte à partir duquel vous voulez envoyer de l'argent.
- Cliquez sur Faire un transfert (ou virement)/ Envoyer de l'argent. Parfois, cette fonctionnalité se trouve sous un onglet appelé Paiements.
- Une fois dans la section dédiée aux transferts, vous devrez compléter les informations suivantes :
 - date d'envoi ;
 - destinataire : ici vous devrez saisir le nom et/ou le numéro de compte bancaire du bénéficiaire ;
 - devise : habituellement la devise locale, mais ce peut aussi être une devise internationale ;
 - montant : saisissez la valeur du transfert ;
 - catégorie : choisissez la catégorie de dépense si elle est précisée (actif, divers, loyer ou autre, indiquée dans la liste déroulante) ;
 - description : ce champ permet généralement d'envoyer un message au bénéficiaire ;
 - email du destinataire : pour qu'une notification parvienne au bénéficiaire.

Cliquez sur Continuer ou Valider et l'argent sera envoyé à la date choisie. Certaines banques peuvent exiger une étape de sécurité supplémentaire (par exemple vous pouvez recevoir un SMS sur votre téléphone qui vous demande de confirmer la transaction, ou un code PIN supplémentaire à saisir pour finaliser la transaction). En général, vous recevez une confirmation du transfert sur le même site web ou par e-mail.

- Entrez sur le site web de votre institution bancaire. Complétez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
- Une fois dans votre espace client, sélectionnez le compte sur lequel l'argent vous a été envoyé. Dans les détails du compte, vous devez avoir un nouveau montant correspondant à la somme envoyée et des informations qui précisent qui vous a envoyé l'argent et quand.

MÉTHODE 3 : Par le biais de mon portefeuille numérique

- Accédez à l'application sur votre téléphone. Il doit s'agir de la même application que celle utilisée par le bénéficiaire.
- Dans le menu, choisissez l'option « Envoyer de l'argent ».
- Dans le champ « À », vous pouvez choisir un contact de votre répertoire téléphonique, un numéro de téléphone mobile ou une adresse électronique.
- Saisissez le montant à envoyer, choisissez l'objet de l'envoi (par exemple, remboursement de l'argent emprunté ou argent pour le dîner d'hier) et appuyez sur le bouton « Continuer ».
- Sélectionnez le moyen de paiement. Il peut s'agir du solde de votre portefeuille numérique ou de l'un des modes de paiement que vous avez déjà liés à votre portefeuille numérique (carte de paiement, carte de crédit ou compte bancaire). Si vous souhaitez utiliser une nouvelle carte, l'application vous demandera les informations détaillées de la carte. Appuyez sur « Continuer », l'application confirmera l'envoi de l'argent.
- Vous pouvez recevoir une notification de l'application directement sur votre téléphone indiquant que vous avez reçu de l'argent.
- Lorsque vous ouvrez l'application, vous remarquez instantanément le paiement sur votre solde et dans vos derniers mouvements. La somme d'argent est immédiatement disponible, c'est-à-dire en même temps que celui qui vous envoie l'argent termine l'opération.

NOTES

121

Aide à la formation E.3.3

Formulaire de transfert d'argent

(formulaire de transfert international de la banque)

FORMULAIRE DE TRANSFERT D'ARGENT

DATE

Montant :

INFORMATIONS SUR L'EXPÉDITEUR

Nom :

Prénom :

Adresse :

Numéro de compte :

INFORMATIONS SUR LE DESTINATAIRE

Nom :

Prénom :

Adresse :

N° IBAN (numéro de compte bancaire international, 34 caractères maximum) :

N° BIC (numéro d'identification de la banque, entre 8 et 11 caractères) ou code SWIFT :

SIGNATURE DU CLIENT



MESSAGES CLÉS

- Il est important de connaître la procédure de transfert d'argent (documents à fournir, coûts, réseau de l'opérateur...).
- Il existe plusieurs moyens de transférer de l'argent : d'espèces à espèces, de compte bancaire à espèces, d'espèces à compte bancaire, de compte bancaire à compte bancaire, de carte de paiement à espèces, de carte bancaire à compte bancaire, de carte bancaire à carte bancaire, de carte bancaire à téléphone mobile, de téléphone mobile à téléphone mobile... La technologie évolue sans cesse. Tenez-vous bien informé des nouvelles méthodes, car vous pourriez les trouver plus pratiques que les anciennes.
- Choisissez votre mode de transfert et votre opérateur en fonction de votre situation et de celle de la personne à qui vous envoyez de l'argent. C'est en examinant les caractéristiques (telles que le coût d'envoi, la commission de change, le coût de réception, la proximité géographique, etc.) que vous pourrez prendre la meilleure décision.

ANNEXES ET DOCUMENTS CLÉS

Tableau comparatif entre différentes cartes bancaires (E1)

CARTE	RETRAIT	PAIEMENT	CREDIT
Où pouvez-vous utiliser cette carte ?	• Aux distributeurs automatiques de billets de votre banque et d'autres réseaux • Dans les magasins qui acceptent les paiements par carte.	• Aux distributeurs automatiques de billets de votre banque et d'autres réseaux. • Dans les magasins qui acceptent les paiements par carte.	• Aux distributeurs automatiques de billets de votre banque et d'autres réseaux. • Dans les magasins qui acceptent les paiements par carte.
Que pouvez-vous faire avec cette carte ?	• Consulter votre solde • Retirer de l'argent. • Payez des produits tant que votre solde est suffisant.	• Consulter votre solde. • Retirer et déposer de l'argent. • Payer des produits tant que vous avez de l'argent sur votre compte. • Transférer de l'argent vers d'autres comptes. • Recharger votre téléphone.	• Consulter votre solde. • Retirer et déposer de l'argent. • Payer des produits tant que vous avez de l'argent sur votre compte. • Payer des produits même si vous n'avez pas d'argent sur votre compte à ce moment-là. • Payer des produits en plusieurs fois. • Transférer de l'argent vers d'autres comptes. • Recharger votre téléphone.
Les paiements sont-ils immédiats ou différés ?	• Immédiates	• Immédiates	• Différés, vous paierez à la fin du mois le total de vos achats. Vous n'aurez pas à payer d'intérêts si vous payez à temps et ne faites pas créditer votre solde.
Quels sont les coûts/frais liés à l'utilisation de cette carte ?	Cela dépend de l'offre de chaque fournisseur. Vous devez vous procurer toutes les informations et comparer.		

Questions à poser à un opérateur formel de transfert d'argent (E2)

- Comment puis-je envoyer de l'argent à un proche ?
- Quels formulaires dois-je remplir pour envoyer de l'argent ?
- Quels formulaires la personne qui reçoit l'argent doit-elle remplir ?
- Quel document d'identité faut-il fournir pour envoyer de l'argent ?
- Quel document d'identité le destinataire doit-il fournir pour retirer l'argent ?
- Dois-je avoir un compte bancaire dans votre banque pour envoyer de l'argent ?
- Dans quel délai le destinataire recevra-t-il l'argent ?
- Si je transfère de l'argent par l'intermédiaire d'une application sur mon téléphone, la personne qui reçoit l'argent doit-elle avoir la même application ?
- Quel est le coût d'un transfert ?
- Le destinataire recevra-t-il la totalité du montant que j'envoie ou devra-t-il payer des frais supplémentaires à la réception ?
- Comment puis-je vérifier que le destinataire a bien reçu l'argent ?
- Comment le destinataire sera-t-il informé que l'argent est arrivé ?
- Puis-je annuler ou modifier mon transfert ?
- Quel est le taux de change utilisé pour convertir mon argent dans la monnaie du pays destinataire (si j'envoie de l'argent à l'étranger) ? Quels sont les frais de change ?
- Si j'envoie de l'argent en dollars, dans quelle devise le destinataire recevra-t-il l'argent ?
- Dois-je me rendre en personne à la banque ou existe-t-il un service de transfert d'argent à distance (Internet, courrier, etc.) ?
- Avez-vous des agences ou des agents de votre banque à _____ (lieu de résidence du parent à qui vous envoyez l'argent) ?
- Puis-je envoyer de l'argent par mon téléphone si l'autre personne n'a pas de portefeuille numérique ? Si oui, où peut-elle retirer l'argent que j'envoie ?

AVANTAGES ET INCONVENIENTS DES OPÉRATEURS DE TRANSFERT D'ARGENT



OPÉRATEURS DE TRANSFERT D'ARGENT	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
FORMEL	• Sécurité (l'argent est en sécurité et le transfert est sécurisé) • Prêts à long terme de sommes importantes • Fiabilité • Confidentialité • Choix des produits • Fonctionne dans le cadre de la réglementation bancaire, si elle est déclarée officiellement • Permet de se constituer un dossier de crédit et d'établir sa solvabilité • Accès à des conseils financiers et à d'autres produits financiers • Rapidité (selon la méthode) • Discretion (parfois un numéro de téléphone portable suffit pour obtenir l'argent)	• Éloignement, pour les personnes vivant loin des villes et des villages • Risque de se faire voler à la sortie de la succursale/agence • Heures d'ouverture restreintes • Montant minimum requis parfois trop élevé • Coûts peuvent être élevés • Obligation d'attendre au guichet • Plus difficile à utiliser pour les personnes analphabètes • Parfois, manque de liquidités pour les transferts de grosses sommes
INFORMEL	• Coût (en fonction de la méthode) • Accès • Disponibilité locale • Rapidité (en fonction de la méthode) • Confiance (il se peut que vous puissiez effectuer le transfert par l'intermédiaire d'un commerçant local que vous connaissez depuis longtemps) • Pas de procédures administratives ni de formulaires à remplir	• Aucun autre service financier auquel vos transferts de fonds pourraient vous donner droit • Risque pour le destinataire de devoir récupérer l'argent dans un lieu peu sûr (magasin, place publique...) : risque de vol ou d'agression. • Illégalité d'emporter des sommes importantes dans ou hors d'un pays (risque d'arrestation de la personne transportant l'argent) • Risques d'être volé

RÉPONSES AUX EXERCICES

Avantages, inconvénients et utilisation des moyens de paiement (E1)



Moyens de paiement	Avantages	Inconvénients	Utilisation
Espèces	• Simple à utiliser • Très largement accepté (monnaie légale) • Pas de frais • Possibilité d'achat immédiat	• Risque de vol ou de perte • Absence de recours en cas de vol ou de perte • Limitation du montant des transactions autorisées (tout ne peut pas être payé en espèces, surtout lorsqu'il s'agit de sommes importantes) • Ne laisse aucune preuve de la transaction (peut être problématique pour la gestion budgétaire)	• Pour les achats quotidiens lorsque de petites sommes d'argent sont en jeu. • Pour limiter le montant de vos dépenses pendant une période donnée ou à une occasion particulière. • Pour pouvoir acheter quelque chose immédiatement.
Carte bancaire	• Sécurité (d'une manière générale) • Laisse une trace du lieu et du montant de la transaction, ainsi que de l'article acheté. • Protection contre le vol (PIN secret, la carte peut être bloquée en cas de vol) • Possibilité d'effectuer des achats d'un montant élevé • Peut être liée à un compte bancaire dans d'autres pays (pas nécessairement là où je vis) • Peut donner accès à des produits annexes : par exemple, assistance juridique, assurance lors de l'achat de billets d'avion • Accès à d'autres services financiers (assurances, assistance juridique) • Peut être liée à des programmes de fidélisation offrant des avantages/réductions	• Frais parfois importants : cotisation annuelle, frais de retrait, paiements effectués à l'étranger... • Risque de ne pas suivre ses dépenses • Risque d'oublis dans la gestion de son budget • Ne peut pas être utilisée partout : le commerçant doit disposer d'un terminal en état de marche.	• Pour effectuer des paiements quotidiens de montants importants • Pour effectuer des achats occasionnels importants • Pour l'achat de biens et de services incluant des produits annexes (par exemple, payer des billets d'avion si la carte fournit une assurance)

Moyens de paiement	Avantages	Inconvénients	Utilisation
Transferts d'argent électroniques et prélèvement	• Pas besoin de se déplacer ni de transporter des espèces • Les achats peuvent être effectués 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. • Permet souvent d'accéder à de bonnes affaires	• Aucun interlocuteur direct (en cas de problème) • Risque d'escroquerie si vous achetez sur des sites non sécurisés • Problèmes éventuels de livraison des articles achetés en ligne • Risque d'oublier les dépenses dans la gestion du budget • Risque de ne pas suivre les dépenses	• Pour accéder à de bonnes affaires • Pour des achats rapides offrant un avantage comparatif (vêtements, livres, DVD, billets de spectacles, billets d'avion...) • Pour des articles rares disponibles uniquement sur Internet • Pour payer des factures (téléphone mobile) si vous n'avez pas de compte bancaire. • Paiement sans contact physique
Portefeuille numérique	• Pas besoin d'avoir un compte bancaire, il suffit d'avoir un numéro de téléphone mobile et une carte SIM. • Moyen facile d'envoyer de l'argent à une autre personne • Facilité de paiement des factures • Crée automatiquement un relevé de vos dépenses. • Vous permet de gérer votre argent en toute sécurité. • Peut ouvrir la voie à d'autres services financiers.	• Risque de vol du téléphone • Risque d'oubli du code pin/mot de passe • Peut créer des difficultés pour suivre votre budget.	• Transférer de l'argent à d'autres personnes • Paiement sans contact physique • Paiement de factures



F



▶ CONNAÎTRE LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET LES UTILISER EN TOUTE CONFIANCE

F1. Une institution financière est un service public ou privé qui traite des opérations financières telles que l'épargne, le crédit et les paiements.

- ☐ a. Vrai
- ☐ b. Faux

F2. J'ai remarqué qu'il y a de plus en plus de banques et de prestataires de services financiers numériques dans ma région :

- ☐ a. Je devrais aller demander des informations ; ils ont peut-être des produits d'épargne ou de crédit intéressants pour moi.
- ☐ b. À quoi bon, ces banques et prestataires de services financiers numériques ne s'intéressent qu'aux personnes riches et aux grandes entreprises.
- ☐ c. J'aimerais aller me renseigner, mais j'ai peur qu'ils me renvoient car je n'ai pas beaucoup d'argent.

F3. Laquelle de ces propositions ne fait pas partie des principes de protection des clients que les institutions financières sont tenues de respecter ?

- ☐ a. Prévention du surendettement
- ☐ b. Traitement équitable et respectueux des clients
- ☐ c. Transparence
- ☐ d. Remise de cadeaux aux clients
- ☐ e. Tarification responsable
- ☐ f. Mécanismes de résolution des plaintes

Réponses : F1 : a ; F2 : a ; F3 : d

1. APPRENEZ À CONNAÎTRE LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

DÉFINITION

Institution financière : service public ou privé qui traite des opérations *financières* telles que l'épargne, le crédit et les paiements.

DÉFINITION

Les **banques** sont des organisations agréées par l'État en tant qu'institutions de crédit pour effectuer des opérations bancaires : principalement recevoir des fonds de la part du public, réaliser des opérations d'épargne et de crédit, et fournir des services de paiement. Les banques peuvent être publiques ou privées, se spécialiser dans les dépôts ou les investissements, concevoir des produits ou fonctionner comme des coopératives ou des sociétés mutuelles.

Une **institution de microfinance** : est une institution *financière* spécialisée dans les services bancaires destinés aux groupes ou aux individus à faibles revenus. Les institutions de microfinance fournissent des services de compte aux personnes qui détiennent de faibles soldes et que les banques traditionnelles n'acceptent généralement pas de servir. Elles offrent des services de transaction pour des montants qui peuvent être inférieurs aux frais de transaction moyens facturés par les institutions financières traditionnelles.

Les **sociétés financières** sont des organisations à but lucratif agréées par l'État en tant qu'institutions de crédit. Elles ne peuvent pas accepter de dépôts du public, ni proposer de produits d'épargne.

Fintech est le terme utilisé pour décrire toute technologie qui permet de fournir des services financiers par le biais de logiciels, tels que les applications de banque en ligne, les applications de paiement mobile et les crypto-monnaies. Le terme FinTech est généralement aussi employé pour désigner les entreprises offrant des services financiers par le biais de la technologie.

Pour bien choisir votre institution financière, vous devez prendre en compte :

- les caractéristiques de l'institution financière ;
- les caractéristiques des produits offerts par l'institution financière en fonction de vos besoins et de vos objectifs : type de compte, modes de paiement, produits d'épargne et de crédit, produits de transfert...

Aide à la formation F.1.1

Caractéristiques à étudier pour choisir une institution financière

CARACTÉRISTIQUES À ÉTUDIER POUR CHOISIR UNE INSTITUTION FINANCIÈRE	QUESTIONS À POSER
Caractéristiques de l'institution financière • Proximité géographique • Réputation et fiabilité de l'institution financière • Offre et qualité des services non financiers (formation entrepreneuriale, éducation financière...) • Services à distance (accès aux services par Internet, alertes sur les dépenses par SMS, services bancaires par téléphone, accès aux services financiers numériques) et coûts • Qualité du service et du personnel (temps d'attente, respect des clients, langues parlées, rapidité du service...) • Éventuellement, conditions d'adhésion à l'institution (cotisation, fréquence des réunions, pouvoir de décision des membres...). • Transparence des tarifs et des conditions, qualité de l'information donnée aux clients • Produits destinés à des groupes spécifiques de clients (étudiants, salariés, retraités...) • Actions caritatives (fonds de solidarité, parrainages, fondations...) • (Pour les personnes qui envoient de l'argent à des proches, ou en reçoivent), présence de l'institution dans la région du proche et proximité géographique de son lieu de résidence	
Caractéristiques des produits de l'institution financière (dans ce cas, l'épargne) • Accès à l'épargne/flexibilité des retraits • Confort d'utilisation • Accès numérique • Conditions d'ouverture d'un compte d'épargne • Sécurité • Taux d'intérêt • Possibilité d'accéder à d'autres produits et services fournis par l'institution financière • Coûts associés à l'épargne (frais, pénalités) • Liquidité • Valeurs éthiques du produit (finance durable, environnementale, islamique...)	

Aide à la formation F.1.2

Questions à poser à l'institution financière

CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN COMPTE POUR CHOISIR UNE INSTITUTION	QUESTIONS À POSER
CARACTÉRISTIQUES DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE	
Proximité géographique	• Y a-t-il une agence de l'institution financière près de chez moi (près de ma maison, de mon lieu de travail ou d'un autre endroit pratique, comme la crèche de mes enfants) ? • Si j'ai une carte de paiement, y a-t-il un distributeur automatique de billets à proximité (près de mon domicile, de mon lieu de travail ou d'un autre endroit pratique, comme la salle de sport...) ?
Réputation et fiabilité de l'institution financière (question à vous poser ou à poser à vos amis/famille)	• Cette institution financière a-t-elle une bonne réputation ? • Que pense ma famille de cette institution ? • Cette institution financière m'inspire-t-elle confiance ? • Ai-je entendu parler de problèmes en rapport avec l'institution dans la presse ou par l'intermédiaire de mes amis et de ma famille ? • Est-ce que je connais quelqu'un qui a eu un problème avec cette institution financière ? Quel genre de problème ? Comment a-t-il été résolu ?
Offre et qualité des services non financiers (formation entrepreneuriale, éducation financière...)	• Proposez-vous des services de formation pour les clients/membres ? Si oui, dans quels domaines ? Qui peut en bénéficier ? Sont-ils gratuits ? • Participez-vous à des activités de solidarité ou de parrainage ? • Participez-vous à des actions humanitaires ? • Avez-vous des conseillers pour aider les clients à gérer leurs investissements et leurs comptes ?
• Services à distance (accès aux services par Internet, alertes sur les dépenses par SMS, services bancaires par téléphone, accès aux services financiers numériques) et coûts	• À quels types de services puis-je accéder par Internet ? • Les clients peuvent-ils consulter leur solde en ligne ? • Si oui, ce service est-il gratuit ? Si non, quel est le coût de ce service ? • Puis-je être informé par SMS des paiements que j'ai effectués ?

CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN COMPTE POUR CHOISIR UNE INSTITUTION

QUESTIONS À POSER

CARACTÉRISTIQUES DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE

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

- Quelles sont les horaires d'ouverture de la banque ?
- Quel est le temps d'attente moyen avant d'être pris en charge par un employé ?
- Disposez-vous d'un réseau national de distributeurs automatiques de billets ?
- Serai-je facturé si je retire de l'argent à un autre distributeur (dans une autre région, à l'étranger ou appartenant à une autre banque) ?

Éventuellement, conditions d'adhésion à l'institution (mutuelles)

- Faut-il remplir certaines conditions pour devenir membre de votre institution financière ? Quelles sont ces conditions ?
- Quel est le montant de la cotisation ? Est-elle payable à la semaine, au mois, à l'année... ?
- Quelle est la fréquence des réunions des membres ?
- Est-on obligé d'assister à ces réunions ? Dans l'affirmative, quelles sont les sanctions prévues en cas d'absence ?
- Quels sont les pouvoirs de décision des membres ?

Transparence des tarifs et des conditions, qualité de l'information donnée aux clients (questions à vous poser)

- Les frais et conditions sont-ils affichés dans les locaux de l'institution financière ?
- L'institution fournit-elle des brochures explicatives ou d'autres moyens d'information (site web...) ? Si oui, ai-je obtenu toutes les informations dont j'avais besoin en lisant les brochures/consultant les informations ?
- La documentation fournie est-elle facile à comprendre ?
- Comment ouvre-t-on ou ferme-t-on un compte ? Combien cela coûte-t-il ?

Produits conçus pour des groupes spécifiques de clients (étudiants, salariés, retraités...)

- Avez-vous des produits ou des services financiers spécialement conçus pour des personnes comme moi (jeunes, commerçants, employés, femmes, entrepreneurs...) ?

Actions caritatives (fonds de solidarité, parraï-nages...)

- Votre institution participe-t-elle à des actions caritatives ? Si oui, quelles sont-elles ? Qui en sont les bénéficiaires (enfants handicapés, malades...) ?

Présence de l'institution à l'étranger ou dans la région, et proximité du lieu de résidence du parent qui envoie ou reçoit l'argent

- Y a-t-il une agence de l'institution financière à proximité du lieu où vivent mes proches (de leur domicile, lieu de travail ou d'un autre endroit pratique), à qui je vais envoyer de l'argent/qui m'envieront de l'argent ?

CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN COMPTE POUR CHOISIR UNE INSTITUTION

QUESTIONS À POSER

CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE (ÉPARGNE)

Accès à l'épargne/flexibilité des retraits	• À quelle fréquence puis-je effectuer des retraits ? • Y a-t-il un montant minimum de retrait ? • Devrai-je payer des pénalités si je fais des retraits de ce compte d'épargne ?
Confort d'utilisation	• Les clients reçoivent-ils des relevés de leur compte d'épargne ? À quelle fréquence ? • Proposez-vous un service bancaire par téléphone et/ou en ligne ?
Accès numérique	• Quelles opérations puis-je faire en ligne sur mon compte d'épargne ?
Conditions d'ouverture d'un compte d'épargne	• Quel est le dépôt minimum pour ouvrir un compte d'épargne ? • Quels documents dois-je vous fournir ?
Taux d'intérêt	• Quel est le taux d'intérêt de ce compte d'épargne ? • Quel est le niveau de ce taux par rapport à celui d'autres institutions ? • À quelle fréquence les intérêts sont-ils versés ? • Comment les intérêts sont-ils calculés ? Le taux est-il fixe ou variable ?
Possibilité d'accéder à d'autres produits et services fournis par l'institution financière	• En prenant un produit financier chez vous, aurai-je accès à d'autres produits et services ? Si oui, lesquels ? Aurai-je droit à un taux privilégié ?
Coûts associés à l'épargne (frais, pénalités)	• Combien coûtent les opérations sur le compte ? (Quels sont les frais de transfert, de retrait aux guichets automatiques ?) • Quels sont les frais de gestion de ce compte d'épargne ?
Liquidité	• Les retraits sont-ils faciles ? Quelle est la procédure ? • Puis-je retirer la totalité du montant si je le souhaite ? • Y a-t-il des frais à payer si les fonds sont retirés avant une certaine date ?
Valeurs éthiques du produit (finance durable, environnementale, islamique...)	• Le produit financier respecte-t-il des normes éthiques ? Lesquelles ? • Le produit porte-t-il un label attestant de sa conformité à ces normes ?

À VOUS !

Étant donné mes objectifs, ma situation personnelle et mes besoins financiers, je choisis une institution financière présentant les caractéristiques suivantes :

Exemple : accès aux services par Internet

1.
2.
3.



MESSAGES CLÉS

- Pour choisir une institution financière, vous devez examiner ses caractéristiques et ses produits et choisir ceux qui répondent le mieux à vos besoins.
- Vous pouvez trouver ces informations sur les brochures des institutions financières, et vous pouvez également poser des questions aux employés des institutions.
- Lorsque vous choisissez des produits d'épargne ou de crédit, gardez à l'esprit que le taux d'intérêt n'est qu'un aspect à prendre en compte parmi beaucoup d'autres.

NOTES

2. UTILISEZ LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES EN TOUTE

Étude de cas n°1

JAMEL PARLE DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Khaled et Sofien sont des nouveaux résidents en France amis de Jamel. Sofien a eu une mauvaise expérience avec une banque en Tunisie : il s'y est rendu pour demander des informations et s'est laissé convaincre par un employé d'ouvrir un compte spécialement conçu pour les Tunisiens Résidents à l'Etranger (TRE), qui facture des frais élevés. De plus, il paie pour des services qu'il n'utilise pas vraiment. Il regrette d'avoir pris une décision hâtive. Jamel explique qu'avant d'ouvrir son premier compte bancaire, il s'est rendu dans plusieurs banques et a simplement demandé des informations. Il était difficile de dire non aux membres du personnel, mais il a pu obtenir beaucoup d'informations. Finalement, il a décidé d'ouvrir un compte dans l'une des banques qu'il avait visitées. Il leur propose de faire de même. Sofien décide de se renseigner sur la manière de clôturer son compte et, comme Jamel, de faire le tour des institutions financières pour en trouver une qui corresponde mieux à ses besoins. Khaled veut se renseigner aussi sur les différents produits des institutions financières au service des TRE et décide de faire le tour des institutions avec Sofien.



QUESTIONS

- Pourquoi Sofien ne fait-il pas confiance aux institutions financières ?

Vous devez savoir qu'en tant que client d'une institution financière, vous avez des responsabilités, mais aussi des droits !

Découvrons ces droits !

IMPORTANT :

Si vous avez eu une mauvaise expérience avec une institution financière, il est possible que le fait de lui confier votre argent vous cause de l'anxiété ou du stress. Informez-vous avant de prendre une décision. N'oubliez pas : vous avez des droits.

Aide à la formation F.2.1

Cartes descriptives

CARTE DESCRIPTIVE N° 1

Vous devez me compléter si vous souhaitez ouvrir un compte bancaire. Après m'avoir rempli, vous devez présenter vos documents d'identité à un membre du personnel pour terminer la procédure. Lorsque vous m'aurez rempli et que vous aurez présenté les documents nécessaires, vous pourrez vous rendre au guichet et déposer de l'argent sur votre compte.

CARTE DESCRIPTIVE N° 2

Je suis assis à un bureau dans le hall d'entrée de l'agence. Mon travail consiste à aider les clients à ouvrir des comptes bancaires. Je peux vous donner un formulaire de demande d'ouverture de compte bancaire. Je peux aussi vous aider à choisir le compte bancaire qui répond le mieux à vos besoins. Posez-moi des questions sur les produits que nous proposons et sur les formulaires que vous devez remplir. Demandez-moi quels sont les documents dont vous avez besoin pour ouvrir un compte. Ne me demandez pas d'encaisser des dépôts ni de vous remettre de l'argent.

CARTE DESCRIPTIVE N° 3

Je supervise l'ensemble du personnel pour m'assurer qu'il travaille correctement. En plus du personnel que vous pouvez voir, je supervise d'autres employés qui travaillent dans les bureaux, qui gèrent les comptes des clients et s'occupent d'autres tâches. Venez me voir si vous avez des problèmes que les autres membres du personnel ne peuvent pas résoudre. Ne venez pas me voir pour ouvrir un compte.

CARTE DESCRIPTIVE N° 4

Mon travail consiste à manipuler les espèces et à enregistrer les transactions. Je prends les dépôts des clients et je leur remets de l'argent lorsqu'ils effectuent des retraits. Les clients doivent présenter une preuve de leur identité et un formulaire correctement rempli pour que je puisse traiter avec eux. Vous pouvez me demander combien d'argent vous avez sur votre compte ou si un paiement que vous attendez est arrivé. Ne me demandez pas d'ouvrir un compte bancaire pour vous.

CARTE DESCRIPTIVE N° 5

Mon travail consiste à protéger la banque, le personnel de la banque et nos clients. Pour cela, je dois garder un œil sur tout ce qui se passe dans la banque. Ne me demandez pas d'informations sur la façon d'ouvrir un compte ou de remplir des formulaires.

CARTE DESCRIPTIVE N° 6

J'affiche des informations sur les types de produits proposés par la banque et leur coût.

CARTE DESCRIPTIVE N° 7

Je fournis tous les formulaires nécessaires pour effectuer des transactions. Vous aurez besoin de mes formulaires si vous souhaitez effectuer des opérations bancaires avec les guichetiers.

CARTE DESCRIPTIVE N° 8

Vous devrez compléter l'ensemble de mes champs et me signer si vous voulez retirer de l'argent de votre compte.

CARTE DESCRIPTIVE N° 9

Vous pouvez m'utiliser pour payer quelqu'un sans avoir besoin d'espèces (c'est-à-dire de billets de banque ou de pièces). Lorsque vous me remplissez et me signez, vous autorisez la banque à payer la personne dont le nom figure sur le formulaire. La banque paiera cette personne avec de l'argent prélevé sur votre compte.

CARTE DESCRIPTIVE N° 10

Vous devrez compléter l'ensemble de mes champs, y compris votre numéro de compte, si vous voulez verser de l'argent sur votre compte.

▶ **À la fin de ce module, vous trouverez les bonnes réponses dans la partie RÉPONSES AUX EXERCICES.**

**MESSAGES CLÉS**

- Pour choisir une institution financière, vous devez passer en revue ses caractéristiques et ses produits et choisir ceux qui sont les plus adaptés à vos besoins.
- Pour examiner les caractéristiques et les produits d'une institution financière, il est important d'examiner les brochures, les dépliant ainsi que de poser les bonnes questions au personnel : n'hésitez pas, c'est leur travail de répondre à vos questions !
- Entrer dans une banque ou une autre institution financière ne signifie pas que vous devez vous engager à ouvrir un compte ; vous pouvez commencer par vous renseigner.
- Tout le monde peut, en théorie, accéder aux services des institutions financières (si vous pouvez fournir les documents requis !) : vous devez trouver l'institution qui répond le mieux à vos besoins.
- En tant que client d'une institution financière, vous avez des droits !

Nous allons maintenant nous entraîner à remplir un formulaire d'ouverture de compte bancaire. Nous allons utiliser un formulaire de demande standard.

Aide à la formation F.2.2

Étapes à suivre pour ouvrir un compte en ligne



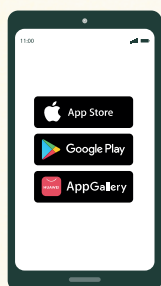
Sélectionnez « Ouvrir un nouveau compte ».



Vérifiez et confirmez votre demande



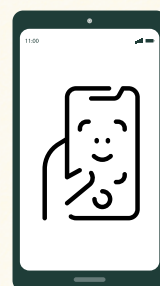
Saisissez le code PIN à usage unique que le fournisseur aura envoyé sur votre téléphone par SMS.



Téléchargez l'application du fournisseur choisi sur votre téléphone. Vous la trouverez généralement dans différentes boutiques d'applications (Google Play Store, Apple App Store, Huawei AppGallery).



Créez votre compte avec nom d'utilisateur et mot de passe



Prenez un selfie



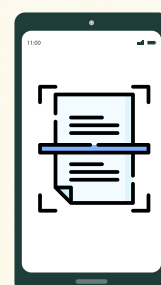
Entrez votre numéro de téléphone mobile



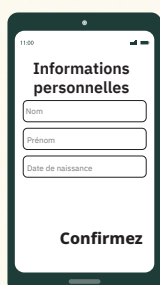
Accédez à votre tout nouveau compte en ligne. Félicitations !



Lisez et acceptez les termes et conditions



Scannez vos papiers d'identité en cours de validité



Complétez vos informations personnelles

Aide à la formation F.2.3

Utiliser un distributeur automatique pour retirer de l'argent

Nous allons maintenant nous entraîner à utiliser un distributeur automatique, en simulant un retrait d'argent sur un compte d'épargne.

ÉTAPE 1 : INSÉREZ LA CARTE



Insérez votre carte dans le distributeur automatique de billets (repérez une fente de la largeur de la carte ; elles sont souvent vertes).

ÉTAPE 2 : TAPEZ LE CODE PIN À 4 CHIFFRES



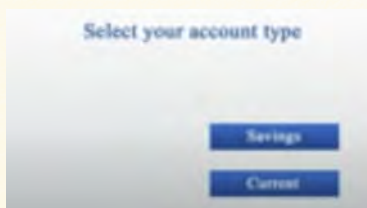
Sur le clavier, vous devez saisir votre code secret à 4 chiffres. Mais n'oubliez jamais que personne ne doit voir votre code pendant que vous le saisissez, et que vous ne devez le communiquer à personne. Si vous vous trompez trois fois de suite dans le code, votre carte peut être bloquée.

ÉTAPE 3 : SÉLECTIONNEZ VOTRE TRANSACTION

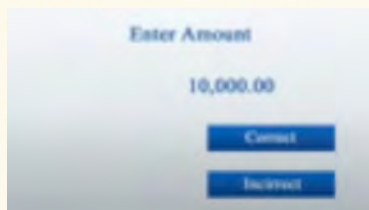


Une fois votre code reconnu, plusieurs options s'affichent à l'écran, comme le retrait d'argent, le transfert, la consultation du solde, etc. Vous devez sélectionner « Retrait d'argent » ou « Retirer de l'argent ».

ÉTAPE 4 : CHOISISSEZ VOTRE COMPTE



Si votre carte est liée à différents comptes bancaires, vous devrez sélectionner le compte bancaire sur lequel vous souhaitez effectuer le retrait.

ÉTAPE 5 : SAISISSEZ LE MONTANT

Vous devez maintenant saisir le montant que vous souhaitez retirer, puis appuyer sur la touche Entrée.

Mais assurez-vous que le montant de votre retrait ne dépasse pas le solde de votre compte, sinon la transaction ne pourra pas aboutir.

ÉTAPE 6 : RÉCUPÉREZ L'ARGENT

Vous pouvez maintenant récupérer l'argent qui est sorti par la fente inférieure de la machine.

ÉTAPE 7 : SÉLECTIONNEZ UNE AUTRE OPÉRATION OU TERMINEZ LA SESSION

À ce stade, vous pouvez choisir d'effectuer une autre transaction ou de mettre fin à votre session. Après avoir appuyé sur la touche de fin de session, veuillez bien à récupérer votre carte.

Vous devez savoir qu'en tant que client d'une institution financière, vous avez des responsabilités, mais aussi des droits ! Voyons quels sont ces droits !

NOTES

Développement des produits et modes de distribution appropriés

Les institutions financières doivent veiller à ce que leurs produits et leurs canaux de distribution soient conçus de manière à ne pas porter préjudice aux clients. Elles doivent tenir compte du profil spécifique de leurs clients lors de la conception de leurs produits et de leurs canaux de distribution.

Prévention du surendettement

Oui, c'est tout à fait normal. Il n'existe pas de « droit à l'emprunt ». En empêchant ses clients de s'endetter lourdement, la banque les protège. Ce principe exige que les institutions financières prennent des mesures pour s'assurer que les prêts ne sont accordés que si les emprunteurs peuvent prouver qu'ils sont capables de rembourser, et que les prêts ne font pas courir le risque aux emprunteurs de s'endetter trop fortement.

Transparence

Vous devez demander des informations complémentaires au personnel de la banque. C'est votre droit, et les institutions financières sont tenues de respecter le principe consistant à fournir un ensemble de tarifs clair et responsable. En d'autres termes, les frais et les conditions associés aux produits financiers doivent être rédigés clairement et communiqués dans un langage facile à comprendre pour les clients.

Tarification responsable

Demandez plus d'informations à votre conseiller à la banque. Les institutions financières doivent veiller à ce que leurs frais, conditions et procédures soient à la portée des clients, tout en leur permettant, en tant qu'entreprises, de réaliser un bénéfice raisonnable. Les institutions financières doivent tout mettre en œuvre pour que les fonds déposés chez elles bénéficient d'un taux d'intérêt équitable.

Traitement équitable et respectueux des clients

Les institutions financières sont tenues de traiter leurs clients de manière équitable et respectueuse. Elles ne doivent pratiquer aucune discrimination sous quelque forme que ce soit. Elles doivent s'assurer de mettre en place des mesures appropriées pour détecter et traiter les cas de corruption et tout comportement agressif ou abusif de la part de leur personnel, notamment lors de l'octroi de prêts et du recouvrement de dettes.

Mécanismes de résolution des plaintes

Les institutions financières doivent disposer de mécanismes permettant d'intervenir en temps utile en cas de problèmes et de plaintes de la part de leurs clients. Elles doivent utiliser ces mécanismes pour résoudre les problèmes individuels et améliorer leurs produits et services.

Confidentialité des données des clients

La confidentialité des données personnelles des clients doit être respectée conformément aux lois et réglementations des juridictions des différents pays. Ces données ne peuvent être utilisées qu'aux fins précisées au moment où elles ont été recueillies et dans la mesure où la loi l'autorise, sauf accord spécifique du client.

Aide à la formation F.2.5

Cartes descriptives - Principes de protection des clients

CARTE DESCRIPTIVE N°1

Je possède un élevage de poulets. Je viens de contracter un crédit agricole auprès d'une institution de microcrédit voisine. Le montant est exactement celui dont j'avais besoin. Dans trois mois, je vendrai mes poulets et j'aurai une grosse somme d'argent.

Mais je dois maintenant rembourser le crédit chaque mois à l'institution de microcrédit et je ne tire pas de revenus courants de mon entreprise pour payer les mensualités. Il me semble maintenant que le crédit n'était pas adapté à mes besoins.

Est-ce normal ?

FINANCIAL EDUCATION

CARTE DESCRIPTIVE N°2

J'ai déjà contracté deux crédits auprès de la banque : l'un pour l'achat d'une maison, l'autre pour couvrir les frais d'une cérémonie religieuse l'année dernière. Je voudrais maintenant acheter une petite moto pour pouvoir me déplacer plus facilement. Ma banque refuse de m'accorder un troisième crédit.

Est-ce normal ?

FINANCIAL EDUCATION

CARTE DESCRIPTIVE N°3

Je suis client d'une institution financière. J'ai essayé de comprendre les conditions et les frais associés à un produit d'épargne, mais la brochure qu'on m'a remise est écrite en tout petits caractères et je ne comprends pas tous les termes utilisés.

Que dois-je faire ?

FINANCIAL EDUCATION

CARTE DESCRIPTIVE N°4

Je possède un compte courant et un compte d'épargne dans une institution financière. Je suis mécontent car je dois payer des frais de gestion élevés pour mon compte courant, alors que mon compte de dépôt ne rapporte qu'un taux d'intérêt très faible. Cela me semble injuste.

Est-ce normal ?

FINANCIAL EDUCATION

CARTE DESCRIPTIVE N°5

Je suis très endetté et je ne peux plus rembourser mon crédit car je viens de perdre mon emploi. J'ai peur de ce que la banque pourrait faire si je ne parviens pas à honorer mes remboursements.

Pourraient-ils venir à mon domicile et prendre mes biens ou ceux de ma famille, ou pire encore ?

FINANCIAL EDUCATION

CARTE DESCRIPTIVE N°6

Je ne suis pas du tout d'accord avec la position de ma banque sur un événement me concernant.

À qui puis-je m'adresser ? Y a-t-il quelqu'un à la banque qui peut m'aider ?

FINANCIAL EDUCATION

CARTE DESCRIPTIVE N°7

L'employé de banque qui s'occupe de mon compte courant personnel sait que j'ai reçu une grosse somme d'argent le mois dernier.

Peut-il en discuter avec un membre de ma famille sans mon autorisation ?

FINANCIAL EDUCATION

TRAINING AID F.2.5

Cartes de scénarios de besoins d'épargne

S I T U A T I O N C A R D S



SCÉNARIO 1

Un soir, Jamel et Sana ont discuté d'investir dans la construction de petits appartements sur le terrain qu'ils ont acheté, qu'ils pourraient ensuite mettre en location. Enthousiaste, Sana l'encourage et lui propose de commencer à épargner le plutôt possible.

Jamel, ne veut pas retirer cette épargne et souhaite obtenir le taux d'intérêt le plus élevé possible. Convaincue par l'idée, Sana propose de l'aider aussi et ils se sont mis d'accord sur l'ouverture d'un compte d'épargne à terme.

- » Quelles questions devriez-vous poser aux institutions financières pour trouver celle qui propose le produit le plus adapté et le plus intéressant pour Jamel ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

S I T U A T I O N C A R D S



SCÉNARIO 2

Samira veut acheter un four professionnel pour la cuisine du restaurant de son centre de tourisme. Elle pense que si elle augmentait sa capacité d'accueil, elle pourrait augmenter ses revenus. Les fours professionnels sont un peu chers, mais si elle mettait un peu d'argent de côté chaque mois pendant un an, elle aurait le montant nécessaire pour acheter le four de cuisine à la fin de l'année.

Elle doit donc éviter toute tentation qui l'inciterait à puiser dans son épargne. Elle souhaite ouvrir un compte d'épargne ordinaire afin de pouvoir épargner de l'argent pour atteindre cet objectif.

- » Quelles questions devriez-vous poser aux institutions financières pour trouver celle qui propose le produit le plus adapté à Samira ? attractive product for Joseph?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

S I T U A T I O N C A R D S



SCÉNARIO 3

Mounir veut finir l'achat de l'équipement de son Bureau de consulting afin de recevoir plus des clients. Agrandir son portefeuille de clients nécessite aussi de la communication., mais s'il pouvait mettre un peu d'argent de côté chaque mois pendant un an, il aurait de quoi acheter tout l'équipement à la fin de l'année. Il doit donc éviter toute tentation qui l'inciterait à puiser dans son épargne. Il a finalement décidé d'ouvrir un compte d'épargne ordinaire pour pouvoir épargner l'argent nécessaire à cet objectif, à son propre rythme.

- » Quelles questions devriez-vous poser aux institutions financières pour trouver celle qui propose le produit le plus adapté à Mounir ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

S I T U A T I O N C A R D S



SCÉNARIO 4

Amel était invitée par une association de familles de migrants pour assister à une session en éducation financière sur le thème « Epargner de l'argent pour les mauvais jours ». Elle est désormais encore plus déterminée à mettre de l'argent de côté chaque mois, même si ce n'est qu'une petite somme.

- » Quelles questions devriez-vous poser aux institutions financières pour trouver celle qui propose le produit le plus adapté et le plus attrayant pour Amel ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

ATTENTION! :

Lorsque l'on décide de recourir à un service financier de ce type d'institution, la première chose à garder à l'esprit est que nous sommes impliqués dans une relation de consommateur. Cela signifie que la transaction s'effectue dans le cadre d'une relation protégée.

Les consommateurs et utilisateurs de biens et services ont droit, dans la relation de consommation, à la protection de leur santé, de leur sécurité et de leurs intérêts économiques. Ils ont également droit à des informations adéquates et véridiques.

Du côté des services financiers, l'entité qui les réglemente dans votre pays ou région établit et fait respecter les droits des utilisateurs des services financiers. Comme nous l'avons vu précédemment, vous pouvez également recevoir des requêtes et des plaintes des utilisateurs. Son objectif principal est d'éviter tout type d'abus qu'une institution financière pourrait avoir envers son client.

SOUVENEZ-VOUS

Lorsque vous effectuez des transactions avec des institutions financières formelles, vous êtes protégé par une série de lois et de réglementations que ces institutions doivent respecter. C'est l'un des grands avantages du recours à des prestataires de services financiers formels !

**MESSAGES CLÉS**

- Entrer dans une institution financière ne vous oblige pas à signer ou à vous engager, vous pouvez commencer par demander des informations.
- Tout le monde peut potentiellement accéder aux services des institutions financières (mais avec les documents appropriés) : il faut trouver celle qui vous convient le mieux.

tu devrais!

- En tant que client d'une institution financière, j'ai des droits !

RÉPONSES AUX EXERCICES

Réponses :

Cartes descriptives (Aide à la formation F.2.1)

**CARTE DESCRIPTIVE N°1
RÉPONSE**

Formulaire de demande d'ouverture de compte

**CARTE DESCRIPTIVE N°2
RÉPONSE**

Agent du service clientèle

**CARTE DESCRIPTIVE N°3
RÉPONSE**

Directeur d'agence

**CARTE DESCRIPTIVE N°4
RÉPONSE**

Employé de banque

**CARTE DESCRIPTIVE N°5
RÉPONSE**

Agent de sécurité

**CARTE DESCRIPTIVE N°6
RÉPONSE**

Panneau d'affichage

**CARTE DESCRIPTIVE N°7
RÉPONSE**

Présentoir pour documents

**CARTE DESCRIPTIVE N°8
RÉPONSE**

Bordereau de retrait

**CARTE DESCRIPTIVE N°9
RÉPONSE**

Chèque

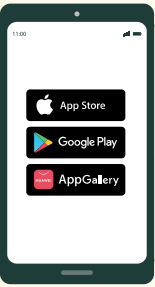
**CARTE DESCRIPTIVE N°10
RÉPONSE**

Bordereau de dépôt

Réponses :

Étapes de l'ouverture d'un compte en ligne (Aide à la formation F.2.2)

- 1**



Téléchargez l'application du fournisseur choisi sur votre téléphone. Vous la trouverez généralement dans différentes boutiques d'applications (Google Play Store, Apple App Store, Huawei AppGallery).
- 2**



Sélectionnez « Ouvrir un nouveau compte ».
- 3**



Lisez et acceptez les termes et conditions
- 4**



Entrez votre numéro de téléphone mobile
- 5**



Saisissez le code PIN à usage unique que le fournisseur aura envoyé sur votre téléphone par SMS.
- 6**



Complétez vos informations personnelles
- 7**



Scannez vos papiers d'identité en cours de validité
- 8**



Prenez un selfie
- 9**



Vérifiez et confirmez votre demande
- 10**



Créez votre compte avec nom d'utilisateur et mot de passe
- 11**



Accédez à votre tout nouveau compte en ligne. Félicitations !

Réponses :

Fiches descriptives - Principes de protection des clients (Aide à la formation F.2.5)



CARTE DESCRIPTIVE N° 1

Je possède un élevage de poulets. Je viens de contracter un crédit agricole auprès d'une institution de microcrédit voisine. Le montant est exactement celui dont j'avais besoin. Dans trois mois, je vendrai mes poulets et j'aurai une grosse somme d'argent.

Mais je dois maintenant rembourser le crédit chaque mois à l'institution de microcrédit et je ne tire pas de revenus courants de mon entreprise pour payer les mensualités. Il me semble maintenant que le crédit n'était pas adapté à mes besoins.

Est-ce normal ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

APPLICATION DES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS

Développement des produits et modes de distribution appropriés

Les institutions financières doivent veiller à ce que leurs produits et leurs canaux de distribution soient conçus de manière à ne pas porter préjudice aux clients. Elles doivent tenir compte du profil spécifique de leurs clients lors de la conception de leurs produits et de leurs canaux de distribution.

CARTE DESCRIPTIVE N° 2

J'ai déjà contracté deux crédits auprès de la banque : l'un pour l'achat d'une maison, l'autre pour couvrir les frais d'une cérémonie religieuse l'année dernière. Je voudrais maintenant acheter une petite moto pour pouvoir me déplacer plus facilement. Ma banque refuse de m'accorder un troisième crédit.

Que puis-je faire ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

APPLICATION DES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS

Prévention du surendettement

Oui, c'est tout à fait normal. Il n'existe pas de « droit à l'emprunt ». En empêchant ses clients de s'endetter lourdement, la banque les protège. Ce principe exige que les institutions financières prennent des mesures pour s'assurer que les prêts ne sont accordés que si les emprunteurs peuvent prouver qu'ils sont capables de rembourser, et que les prêts ne font pas courir le risque aux emprunteurs de s'endetter trop fortement.

CARTE DESCRIPTIVE N° 3

Je suis client d'une institution financière.
J'ai essayé de comprendre les conditions et les frais associés à un produit d'épargne, mais la brochure qu'on m'a remise est écrite en tout petits caractères et je ne comprends pas tous les termes utilisés.

Que dois-je faire ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

APPLICATION DES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS

Transparence

Vous devez demander des informations complémentaires au personnel de la banque. C'est votre droit, et les institutions financières sont tenues de respecter le principe consistant à fournir un ensemble de tarifs clair et responsable. En d'autres termes, les frais et les conditions associés aux produits financiers doivent être rédigés clairement et communiqués dans un langage facile à comprendre pour les clients.

CARTE DESCRIPTIVE N° 4

Je possède un compte courant et un compte d'épargne dans une institution financière.

Je suis mécontent car je dois payer des frais de gestion élevés pour mon compte courant, alors que mon compte de dépôt ne rapporte qu'un taux d'intérêt très faible.

Cela me semble injuste. Est-ce normal ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

APPLICATION DES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS

Tarification responsable

Demandez plus d'informations à votre conseiller à la banque. Les institutions financières doivent veiller à ce que leurs frais, conditions et procédures soient à la portée des clients, tout en leur permettant, en tant qu'entreprises, de réaliser un bénéfice raisonnable. Les institutions financières doivent tout mettre en œuvre pour que les fonds déposés chez elles bénéficient d'un taux d'intérêt équitable.

CARTE DESCRIPTIVE N° 5

Je suis très endetté et je ne peux plus rembourser mon crédit car je viens de perdre mon emploi.

J'ai peur de ce que la banque pourrait faire si je ne parviens pas à honorer mes remboursements.

Pourraient-ils venir à mon domicile et prendre mes biens ou ceux de ma famille, ou pire encore ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

APPLICATION DES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS

Traitement équitable et respectueux des clients

Les institutions financières sont tenues de traiter leurs clients de manière équitable et respectueuse. Elles ne doivent pratiquer aucune discrimination sous quelque forme que ce soit. Elles doivent s'assurer de mettre en place des mesures appropriées pour détecter et traiter les cas de corruption et tout comportement agressif ou abusif de la part de leur personnel, notamment lors de l'octroi de prêts et du recouvrement de dettes.

CARTE DESCRIPTIVE N° 6

Je ne suis pas du tout d'accord avec la position de ma banque sur un évènement me concernant.

À qui puis-je m'adresser ? Y a-t-il quelqu'un à la banque qui peut m'aider ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

APPLICATION DES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS

Mécanismes de résolution des plaintes

Les institutions financières doivent disposer de mécanismes permettant d'intervenir en temps utile en cas de problèmes et de plaintes de la part de leurs clients. Elles doivent utiliser ces mécanismes pour résoudre les problèmes individuels et améliorer leurs produits et services.

CARTE DESCRIPTIVE N° 7

L'employé de banque qui s'occupe de mon compte courant personnel sait que j'ai reçu une grosse somme d'argent le mois dernier.

Peut-il en discuter avec un membre de ma famille sans mon autorisation ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

APPLICATION DES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS

Confidentialité des données des clients

La confidentialité des données personnelles des clients doit être respectée conformément aux lois et réglementations des juridictions des différents pays. Ces données ne peuvent être utilisées qu'aux fins précisées au moment où elles ont été recueillies et dans la mesure où la loi l'autorise, sauf accord spécifique du client.



G



GESTION DES RISQUES ET ASSURANCE



G1. Parmi ces phrases, laquelle ne désigne pas un risque ?

- ☐ a. Faire faillite.
- ☐ b. Être triste.
- ☐ c. Être victime d'un accident du travail.
- ☐ d. Être victime d'un incendie.

G2. Parmi les mesures ci-dessous, laquelle n'est pas une mesure de protection contre le risque ?

- ☐ a. Épargner.
- ☐ b. Souscrire une assurance.
- ☐ c. Envoyer de l'argent.

G3. Une assurance offre une protection contre l'éventualité d'un dommage.

- ☐ a. Vrai ☐ b. Faux

G4. Qu'est-ce qu'une exclusion ?

- ☐ a. Un document remis par la compagnie d'assurance au titulaire d'une police d'assurance, énonçant les conditions du contrat d'assurance
- ☐ b. Une condition, circonstance ou situation indiquée dans le contrat d'assurance comme n'étant pas couverte
- ☐ c. Une demande d'indemnité pour un dommage couvert par la police

Réponses : G1 : b ; G2 : c ; G3 : a ; G4 : b

1. GÉREZ LES RISQUES

Un risque est le danger que se produise un événement, plus ou moins prévisible, susceptible de vous affecter vous ou votre famille. Un risque a une probabilité plus ou moins élevée de se réaliser, et ses conséquences varient, de minimales à très graves, en fonction de la nature de l'événement et des caractéristiques des personnes ou des lieux affectés.

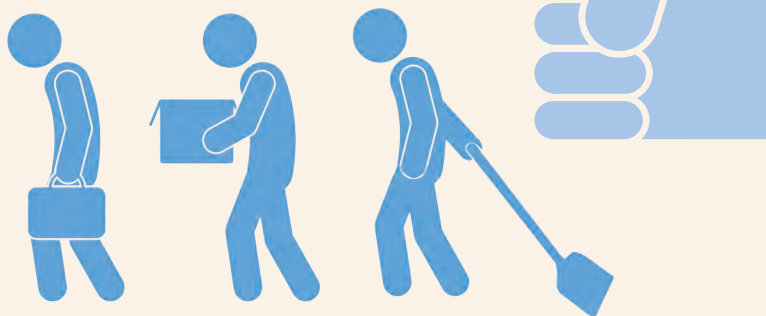
DÉFINITION

Un danger est une situation dans laquelle un événement dommageable ou désagréable est susceptible de se produire.

Aide à la formation G.1.1

Cartes de risques

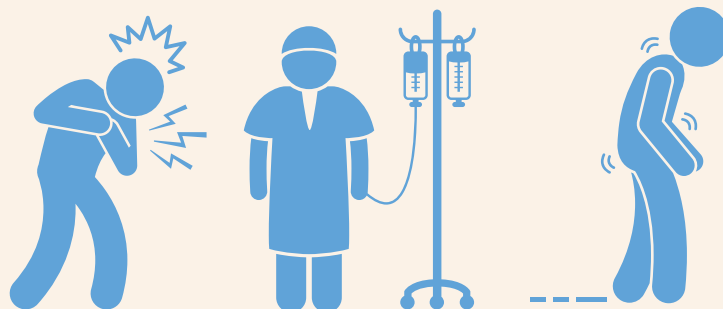
CHÔMAGE



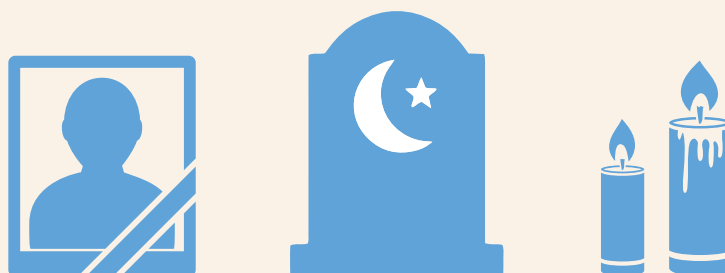
ACCIDENT PROFESSIONNEL



MALADIE



DÉCÈS



INCENDIE





Réfléchissez aux risques auxquels votre famille et vous-même pouvez être exposés, et notez-les dans le tableau en fonction de leur fréquence (la probabilité que l'événement se produise) et de leur coût. Par exemple, le décès est une chose qui se produit très rarement (une fois seulement !), mais son coût peut être très élevé pour la famille.

		COÛT		
		Pas très important	Assez important	Très important
FRÉQUENCE	Rare			
	Moyennement fréquent			
	Fréquent			Exemple : décès

Comme vous pouvez le voir, les différents risques ont une probabilité plus ou moins élevée de se réaliser et peuvent avoir différentes conséquences, de minimales à très graves, en fonction de la nature du risque et des caractéristiques des personnes ou des lieux affectés.

À RETENIR :

Il existe différentes mesures à prendre pour se protéger :

- Éliminer / éviter le risque (par exemple se brosser les dents).
- Transférer le risque à un tiers (par exemple à une mutuelle ou à une compagnie d'assurance).
- Prévoir l'impact de la réalisation du risque et s'y préparer (par exemple en épargnant).

Il existe différentes mesures pour vous protéger, votre famille et vous-même, contre les risques. Notez ces mesures sous le parapluie !

Aide à la formation G.1.2

Mon parapluie



MESSAGES CLÉS

- Les risques sont inhérents à l'existence.
- Certains risques sont prévisibles, et vous devez prendre des mesures pour réduire leur impact.
- Il est essentiel de disposer d'un fonds d'urgence pour que les petits imprévus ne vous affectent pas trop. L'épargne est essentielle pour réduire votre vulnérabilité.
- Pour certaines urgences, votre épargne personnelle risque de ne pas suffire : vous devez souscrire une assurance.
- Vous devez prendre des mesures pour vous prémunir contre les risques, vous et votre famille.
- Pour les propriétaires d'entreprise, il faut tenir compte des nombreux risques de sécurité et de santé sur le lieu de travail. Leur coût doit être pris en compte.

2. CONSEILS POUR CRÉER UN FONDS D'URGENCE

- Commencez à mettre de l'argent de côté chaque jour ou chaque semaine pour vos urgences personnelles, même de petits montants. Petit à petit, votre fonds va s'étoffer.
- Conservez votre argent en lieu sûr, si possible en dehors de votre domicile, pour que personne ne puisse y toucher. Si vous le pouvez, il est recommandé d'ouvrir un compte d'épargne.
- Mettez de côté des montants variables, en fonction de ce que vous gagnez dans vos diverses activités. Il n'est pas nécessaire d'épargner toujours le même montant.
- Faites tout votre possible pour réduire vos dépenses non essentielles. Tout le monde peut épargner, même de petits montants si l'on gagne peu.



Étude de cas no 1

LE FONDS D'URGENCE DE SAMIRA

sente comme suit :

Revenues de famille de Samira sur une année	
Mois	Montant en TND
Janvier	1450
Fevrier	1400
Mars	1650
Avril	1500
Mai	1700
Juin	1700
Juillet	1600
Aout	1500
Septembre	1700
Octobre	1700
Novembre	1600
Decembre	2000
Total	21700

Samira a décidé de constituer un fonds d'urgence. Pour ce faire, elle décide de créer un tableau indiquant tous les revenus de la famille au cours de l'année écoulée. Le tableau est

Questions sur la situation des personnages* :

- A.** Quel est le montant total des revenus de la famille de Samira sur une période de 12 mois (pensez qu'il peut y avoir des revenus fixes et des revenus variables) ?
- B.** Quel est le revenu mensuel moyen de la famille ?
- C.** Quel est le montant total qu'ils doivent mettre de côté dans un fonds d'urgence ?

IMPORTANT

Accéder à des services financiers peut vous aider à mieux gérer les risques, par exemple grâce à des produits d'assurance. Si vous réussissez également à constituer un fonds d'urgence, vous serez mieux à même de faire face à des événements imprévus. Cela pourrait éviter à vos enfants d'avoir à travailler pour contribuer aux revenus de la famille.

À RETENIR :

Si vous constituez un fonds d'urgence pour votre famille et vous-même, tenez compte du budget familial que vous avez appris à créer dans le module B.

Votre fonds d'urgence est destiné à couvrir les dépenses pour des urgences relativement minimales. Peu de gens sont en mesure de mettre suffisamment d'argent de côté pour des urgences plus graves, comme un traitement médical de longue durée ou un décès dans la famille.

Si vous anticipez les urgences et les imprévus, vous aurez plus de chances d'atteindre vos objectifs. Si vous disposez d'un fonds d'urgence, vous n'aurez pas à puiser dans l'épargne que vous avez constituée pour créer une entreprise, agrandir votre maison ou investir dans l'éducation (la vôtre et celle de vos enfants). Et vous n'aurez pas non plus à emprunter de l'argent à un taux d'intérêt élevé.

3. APPRENEZ À LIRE VOTRE POLICE D'ASSURANCE

ASSURANCE : quel est le principe ?

Le principe de l'assurance est de nous protéger contre un risque auquel nous pouvons être exposés (accident, maladie, vol...) et de mettre de côté de l'argent pour percevoir une indemnité lorsque le risque se réalise.



DÉFINITION

L'assurance est une forme de protection, dans laquelle une personne Amélnut souscrit un contrat d'assurance (une police) perçoit une indemnité nancière si elle est victime d'un accident ou d'un autre événement couvert par l'assurance

Une mutuelle est une organisation à but non lucratif, possédée collectivement par ses membres. Elle offre une assurance à ses membres et agit dans leur intérêt.

Une compagnie d'assurance est une entreprise qui propose des services d'assurance. Son but est de faire des profits.



Étude de cas no 2

AMEL SE BLESSE A LA MAIN

Amel a eu un accident à un doigt de la main gauche lors de préparation de ses produits du terroir. Elle a très mal et elle essaye d'arrêter l'hémorragie et de panser la plaie. Elle a essayé d'arrêter la douleur, mais le soir même, son

doigt est devenu très enflé. Amel n'a pas de travail stable et son activité n'est pas formelle donc elle n'a pas de sécurité sociale ni de police d'assurance privée. En plus, elle craint de ne pas avoir assez d'argent au cas où elle devrait subir des examens coûteux tels que des radiographies, ou si elle devrait acheter des bandages et des médicaments.

Elle s'inquiète de ce qui se passerait si elle avait besoin de médicaments coûteux ou si elle devait payer pour consulter un médecin. Que peut-elle faire ?

Elle a décidé d'attendre jusqu'au lendemain et, le cas échéant, de demander de l'argent à sa voisine Karima pour payer ses dépenses et se faire soigner. Elle aimerait éviter d'avoir à emprunter de l'argent si une telle situation se reproduisait.

Étude de cas no 3

MOURAD, L'EMPLOYÉ DE JAMEL A UN ACCIDENT

Mourad, l'un des employés dans le projet de réparation de matériaux numériques de Jamel et de ses partenaires, a eu un accident hier. Alors qu'il a fini de réparer une imprimante

d'impression numérique, un équipement lui est tombé sur le pied. Heureusement, il n'a pas été gravement blessé, il s'est seulement fait mal au pied. Au début, son pied n'était pas très douloureux, mais le soir même, il était très enflé. Jamel et ses partenaires ont souscrit à une police d'assurance couvrant les frais liés à l'accident, tels que les médicaments, les consultations médicales et les visites à l'hôpital pour tous les employés. Une petite somme est déduite du salaire mensuel de chaque employé pour payer cette assurance. C'est la première fois que Mourad est confronté à un accident. Il demande à son supérieur le processus et les procédures à suivre. Mourad est soulagé : il n'aura pas à payer les factures lui-même.

IMPORTANT

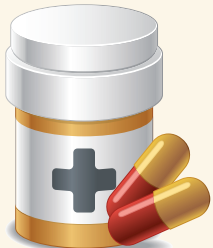
Parfois, le stress peut avoir une influence sur notre organisme. Lorsqu'on est préoccupé par des soucis d'argent, cela peut provoquer des problèmes de santé.

Aide à la formation G.2.1

Cartes de jeu du pot au trésor

J E U D U P O T C O M M U N

3 Jetons




MÉDICAMENTS

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

J E U D U P O T C O M M U N

7 Jetons




HÔPITAL

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

J E U D U P O T C O M M U N




BONNE SANTÉ

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

J E U D U P O T C O M M U N

4 Jetons




MÉDECIN

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E



On ne peut jamais prévoir quand on va avoir des problèmes de santé, ni combien cela va coûter. Parfois, les frais de santé excèdent notre capacité financière. C'est pourquoi il importe de mutualiser les risques par la souscription d'une assurance.

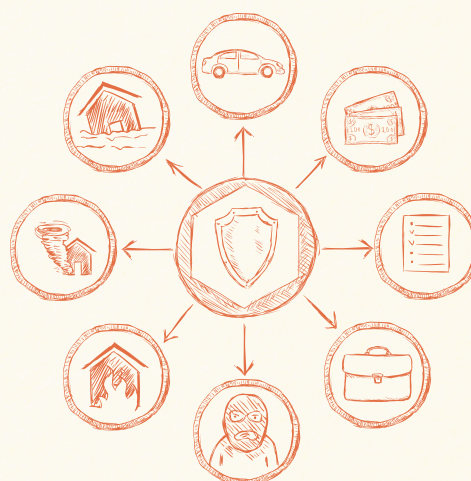
Comment fonctionne la mutualisation des risques ? Nous contribuons tous à un « pot commun » avec une partie de nos ressources. Certains d'entre nous peuvent avoir besoin de l'argent du pot à un moment donné, mais pas tous en même temps. L'assurance ne fonctionne que si chacun apporte sa contribution.

Vous devez payer d'avance des sommes régulières (les primes) pour être sûr d'avoir accès aux services de santé couverts par l'assurance en cas de besoin. L'étendue



MESSAGES CLÉS

- L'assurance est un outil de préservation des revenus et de protection sociale.
- Être assuré signifie prévenir les risques.
- L'assurance consiste à mutualiser les risques.



! **Attention:** certains travailleurs, en particulier ceux qui sont salariés par des entreprises formelles (c.-à-d. une entreprise inscrite dans un registre public et qui paie des impôts) disposent d'une couverture d'assurance par l'intermédiaire de leur employeur, mais souvent, ils ne savent pas quels frais sont couverts ni comment faire appel à l'assurance. Parfois, les employés des compagnies d'assurance n'expliquent pas clairement le fonctionnement de l'assurance, et ils utilisent des termes complexes. Souvenez-vous qu'il existe à présent des régimes d'assurance-maladie communautaire, qui vous donnent accès à une police d'assurance couvrant vos risques de santé.

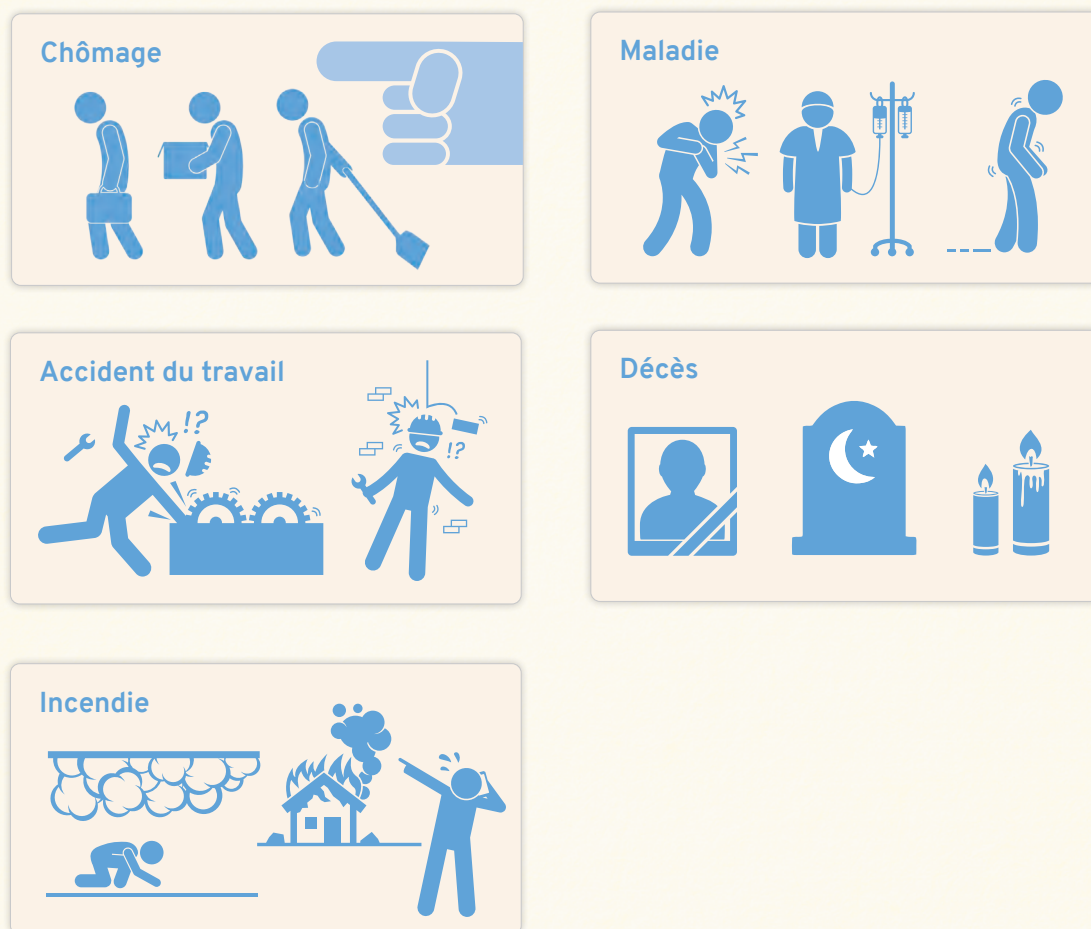
Remember: la connaissance, c'est le pouvoir. Vous devez savoir comment fonctionne une assurance (événements couverts, indemnités versées, comment déclarer un sinistre). Si vous avez une carte d'assuré(e), gardez-la toujours sur vous.

4. UTILISEZ VOTRE POLICE D'ASSURANCE

Les gens sont confrontés à de nombreux risques différents tout au long de leur vie, et chaque période de leur existence comporte divers risques. Certains risques sont généraux et peuvent toucher n'importe qui. D'autres risques peuvent être spécifiques à certaines catégories de personnes.

Aide à la formation G.3.1

Cartes de risques



QUESTIONS

- Possédez-vous une police d'assurance ? Si ce n'est pas le cas, aimeriez-vous en avoir une ?
☐ Oui ☐ Non
- Connaissez-vous les principaux termes utilisés en assurance ?
☐ Oui ☐ Non

Passons en revue quelques termes et définitions.

TERMES DE BASE DE L'ASSURANCE

Compensation ou versement	<i>Le montant que la compagnie d'assurance verse à l'assuré lorsque l'événement contre lequel il est assuré (souvent appelé le risque : accident, incendie, maladie...) s'est produit, sous réserve de la présentation et de l'acceptation de la demande d'indemnisation.</i>
Police	<i>L'accord entre l'assuré (le client) et la compagnie d'assurance. La police fixe les conditions, la durée, les risques couverts et les exclusions.</i>
Prime	<i>Le prix ou le coût d'une police d'assurance, souvent divisé en versements mensuels ou trimestriels.</i>
Assuré (personne) / membre / bénéficiaire	<i>La personne qui reçoit le paiement de l'assurance lorsqu'un risque couvert par la police survient.</i>
Demande de remboursement	<i>Demande d'indemnisation suite à un sinistre couvert par la police d'assurance</i>
Carte d'assurance	<i>— Carte délivrée par le prestataire d'assurance qui atteste que l'assuré a payé la prime.</i>
Franchise	<i>C'est la partie qui est soustraite du paiement effectué par l'assureur pour le sinistre subi par l'assuré. Il peut s'agir d'un montant spécifique ou d'un pourcentage du montant total de l'assurance contractée dans le contrat.</i>

Une déclaration de sinistre comprend différentes étapes. Il faut remplir un formulaire de déclaration de sinistre et l'envoyer accompagné de tous les documents exigés.

Aide à la formation G.3.2

Étapes d'une déclaration de sinistre

ÉTAPES D'UNE DÉCLARATION DE SINISTRE

Remplissez le formulaire de déclaration de sinistre le plus rapidement possible après le sinistre / le dommage subi (délai généralement de 12 mois, selon les conditions spécifiées)

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTAPES D'UNE DÉCLARATION DE SINISTRE

Envoyez les documents exigés : déclaration de sinistre, signée par le ou la titulaire de la police, carte de membre, photocopie de la pièce d'identité...

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTAPES D'UNE DÉCLARATION DE SINISTRE

Si vous percevez une indemnité moins importante que prévue, faites une réclamation, cherchez à comprendre d'où vient le problème et à le régler.

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTAPES D'UNE DÉCLARATION DE SINISTRE

Vérifiez que l'indemnité versée correspond bien à ce qui était prévu dans la police.

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTAPES D'UNE DÉCLARATION DE SINISTRE

Si vous n'êtes pas indemnisé(e) dans un délai de sept jours (ou dans le délai spécifié dans la police d'assurance), reprenez contact avec la compagnie d'assurance pour savoir où en est le traitement de votre demande

ÉDUCATION FINANCIÈRE



MESSAGES CLÉS

- Pour trouver le produit d'assurance qui correspond le mieux à vos besoins, vous devez identifier les risques auxquels vous êtes confrontés, vous et les personnes que vous voulez assurer.
- Les compagnies d'assurance utilisent un vocabulaire spécifique : vous devez le connaître pour comprendre les différents produits d'assurance qui vous sont proposés et faire un choix éclairé.
- En fonction des différents risques assurés, différents documents peuvent être exigés lors d'une déclaration de sinistre.

5. CHOISISSEZ LE BON PRODUIT D'ASSURANCE

Nous allons à présent aider nos personnages à dissiper certains doutes au sujet des polices d'assurance santé qu'ils ont souscrites.

Aide à la formation G.4.1

Situations de débat sur l'assurance

SITUATION NO 1 – SAMIRA

Amina, la sœur de Samira, a souscrit à une assurance de voyage personnelle puisqu'elle voyage entre la Tunisie et la France. Pendant sa dernière visite en Tunisie, Zeyneb, une des filles de Samira, tombe malade. Le médecin demande qu'elle reste hospitalisée quelques jours pour bien la surveiller.

- L'assurance de Amina couvrira-t-elle les coûts des soins de santé de Zeyneb ? Pourquoi ?

SITUATION NO 2 – MOUNIR

Depuis son retour au pays, Mounir est sans assurance maladie. Il craint de ne pas pouvoir déjà payer son adhésion à la caisse Nationale de Sécurité Sociale obligatoire pour la continuité de son activité. Mais il sait qu'il a une maladie chronique et qu'il aura toujours besoin d'une assurance maladie privé en plus, car il est en difficulté depuis longtemps. Contrarié par le montant à payer d'un côté et son besoin de l'assurance de l'autre côté, Mounir décide de payer sa souscription pour un trimestre.

- Mounir peut-il souscrire une police d'assurance pour trois mois seulement ? Pourquoi ?

SITUATION NO 3 – JAMEL

Après l'accident de Mourad, Jamel a souscrit une assurance maladie en Tunisie pour lui et sa famille. Au cours de la première année, aucun d'entre eux n'a eu de problème de santé. Sana pense que Jamel devrait se faire rembourser au moins une partie de ses primes, car il n'a pas utilisé la police pour obtenir des soins de santé.

- Jamel a-t-il droit à un remboursement ? Pourquoi ?



MESSAGES CLÉS

- Le domaine des assurances peut sembler très complexe. Mais à présent que vous comprenez les bases, vous pouvez évaluer si la protection offerte par votre assurance vaut bien son prix.
- Si vous souhaitez souscrire une police d'assurance santé, vous devrez décider des membres de la famille à inclure dans la police. Certaines polices imposent un supplément de prime pour chaque membre de la famille inclus dans la couverture. D'autres proposent un forfait de base pour une famille de quatre personnes, et ne facturent des suppléments qu'à partir de la cinquième personne.
- Il est très important de comprendre les règles appliquées par chaque police pour calculer les primes d'assurance pour votre famille.
- Les polices d'assurance ne sont pas toutes les mêmes. Il importe de bien comprendre une police et ses conditions avant de la souscrire. N'hésitez pas à en parler avec l'agent d'assurance, votre employeur ou votre représentant syndical si vous avez des doutes.
- Si vous envisagez de souscrire une police d'assurance, ou si vous avez des questions, parlez-en immédiatement à un agent d'assurance, votre employeur ou votre représentant syndical.

NOTES

ANNEXES ET DOCUMENTS CLÉS

LES DIFFICULTÉS À METTRE DE L'ARGENT DE CÔTÉ POUR UN FONDS D'URGENCE	CONSEILS
Je préfère donner tous mes revenus à mes parents et à ma famille (les obligations familiales sont particulièrement fortes dans le cas des jeunes et des migrants).	• Économisez pour les urgences personnelles afin de pouvoir prendre soin de vous lorsque votre famille ne peut pas vous aider (surtout pour ceux qui vivent loin de chez eux). • Commencez à mettre de l'argent de côté pour les urgences personnelles sur une base quotidienne ou hebdomadaire, même si les montants sont faibles. Petit à petit, votre fonds augmentera.
Lorsque je garde de l'argent dans ma chambre, j'ai peur qu'il soit volé ou perdu.	• Conservez votre argent dans un endroit sûr, de préférence à l'extérieur de la maison, afin que personne ne puisse y accéder. • Ouvrez un compte d'épargne (pour un fonds d'urgence, la meilleure solution est un compte d'épargne flexible, ce qui signifie que vous pouvez retirer votre argent à tout moment).
Mes revenus sont irréguliers (par exemple, saisonniers).	• Épargnez des sommes variables, en fonction du montant de votre rémunération à une occasion donnée.
Je dois utiliser tout mon revenu disponible pour payer mes dettes.	• Établissez un calendrier de remboursement de vos dettes, en commençant par celles sur lesquelles vous payez les intérêts les plus élevés. • En même temps, commencez à mettre de l'argent de côté pour les urgences personnelles sur une base quotidienne ou hebdomadaire, même si les montants sont faibles. Votre épargne augmentera.
Je peux à peine couvrir mes besoins de base.	• Faites tout ce que vous pouvez pour supprimer les dépenses inutiles. • Chacun peut épargner, même s'il gagne peu, ne serait-ce qu'une petite somme (mentionnez une petite somme dans la monnaie locale que vous pourriez mettre de côté chaque jour, semaine ou mois).

RÉPONSES AUX EXERCICES

Aide à la formation G.4.1

SOLUTION DE SITUATION NO 1

L'assurance de Amina couvrira-t-elle les coûts des soins de santé de Zeyneb ? Pourquoi ?

Non, la police de Amina ne couvre pas Zeyneb. Une police de ce type ne couvre généralement que la famille proche (le mari, la femme et leurs enfants). La seule exception serait que Amina ait payée une prime supplémentaire pour assurer Zeyneb lorsqu'elle a souscrit la police.

SOLUTION DE SITUATION NO 2

Mounir peut-il souscrire une police d'assurance pour trois mois seulement ? Pourquoi ?

Mounir ne peut pas acheter une couverture pour trois mois seulement car les primes sont fixées pour un an. Il ne peut pas modifier le nombre de mois ; elle doit payer la prime d'assurance pour une année entière.

SOLUTION DE SITUATION NO 3

Jamel a-t-il droit à un remboursement ? Pourquoi ?

Jamel n'a pas droit à un remboursement, car l'objectif de son assurance maladie est de le protéger contre un risque. Même si aucun membre de sa famille ne tombe malade ou n'a besoin de consulter un médecin, ses primes ne lui seront pas remboursées.

Aide à la formation

CONCLUSION 2 Quiz « Mes connaissances en éducation financière. » (avec corrections)

1. Il est plus facile d'atteindre vos objectifs de vie si vous savez ce que vous voulez et si vous vous fixez des objectifs précis pour y parvenir.

☒ VRAI ☐ FAUX

2. lorsque vous gagnez de l'argent, il y a beaucoup moins de conflits avec votre famille au sujet de l'argent.

☐ VRAI ☒ FAUX (Le fait que vous gagniez de l'argent peut donner lieu à des conflits sur la manière de le gérer.)

3. Il est plus facile d'atteindre un objectif si vous ne savez pas combien il vous coûtera : au moins, vous ne vous découragez pas.

☐ VRAI ☒ FAUX (Si vous ne savez pas de combien vous avez besoin, il est plus difficile d'atteindre un objectif. Par exemple, savoir qu'un objectif est trop ambitieux vous permettra de prendre des mesures correctives et ainsi de l'atteindre, par exemple en modifiant vos objectifs ou en augmentant vos revenus...)

4. Lorsque vous établissez un budget, vous devez distinguer les dépenses essentielles (besoins) des dépenses facultatives (envies).

☒ VRAI ☐ FAUX

5. Pourquoi effectuer un calcul de « Revenus - Dépenses » ?

☐ a) Pour savoir si vous êtes endetté.

☒ b) Pour savoir combien d'argent il vous reste après les dépenses essentielles et si vous êtes en mesure d'épargner.

6. Pour respecter votre budget, vous devez vous rappeler combien vous aviez prévu de dépenser.

☒ VRAI ☐ FAUX

7. L'un des critères à prendre en compte pour choisir une méthode d'épargne est la sécurité.

☒ VRAI ☐ FAUX

8. Vous pouvez emprunter autant d'argent que vous le souhaitez, indépendamment du montant que vous gagnez ou que vous pouvez mettre de côté chaque mois.

☐ VRAI ☒ FAUX (Vous pouvez emprunter en fonction du montant que vous pouvez rembourser [la capacité de remboursement], qui est un peu inférieur à votre capacité d'épargne. Sinon, vous risquez le surendettement.)

9. Les intérêts sont la somme d'argent que l'emprunteur verse au prêteur, en plus du remboursement du prêt lui-même, pour pouvoir utiliser l'argent du prêteur.

☒ VRAI ☐ FAUX

10. Être lourdement endetté n'est qu'une question de malchance.

☐ VRAI ☒ FAUX (Cela peut être dû à la malchance, mais aussi à une mauvaise prise de décision, par exemple en contractant un prêt trop important.)

11. Une carte de débit peut être utilisée pour acheter des produits chez les détaillants (même si vous n'avez pas d'argent sur votre compte bancaire).

☐ VRAI

☒ FAUX

(Pour acheter à crédit, vous devez posséder une carte de crédit ou une carte de débit avec une autorisation de découvert auprès de votre banque.)

12. Toutes les institutions financières sont les mêmes et offrent les mêmes produits financiers.

☐ VRAI

☒ FAUX

(Chaque institution offre des produits différents.)

13. Il appartient à chaque individu de choisir une institution financière en fonction de ses besoins.

☒ VRAI

☐ FAUX

14. Vous êtes entré dans une banque et vous ne voyez pas les différents frais affichés. Est-ce normal ?

☐ VRAI

☒ FAUX

(Les banques sont tenues d'afficher leurs frais de manière lisible et compréhensible pour tous.)

15. Un chauffeur de taxi qui transporte votre argent à votre famille au village est un opérateur formel de transfert d'argent.

☐ VRAI

☒ FAUX

(L'activité financière de ce chauffeur de taxi n'est sûrement pas reconnue par l'État. Il s'agit donc d'un opérateur informel de transfert d'argent.)

16. Un risque est un événement, plus ou moins prévisible, qui peut avoir des conséquences positives pour vous.

☐ VRAI

☒ FAUX

(Les conséquences d'un risque sont NÉGATIVES. C'est pourquoi il est bon de s'assurer contre les risques.)

17. Tout le monde est confronté aux mêmes risques dans la vie, quelle que soit sa situation personnelle.

☒ VRAI

☐ FAUX

18. Pour faire face à une urgence, il est conseillé à chaque ménage d'avoir mis de côté au moins :

☐ a) un mois de revenu.

☒ b) trois mois de revenus.

19. L'indemnisation est la somme d'argent qu'un client verse à une compagnie d'assurance pour mettre en place une police d'assurance et faire en sorte qu'elle reste en vigueur.

☐ VRAI

☒ FAUX

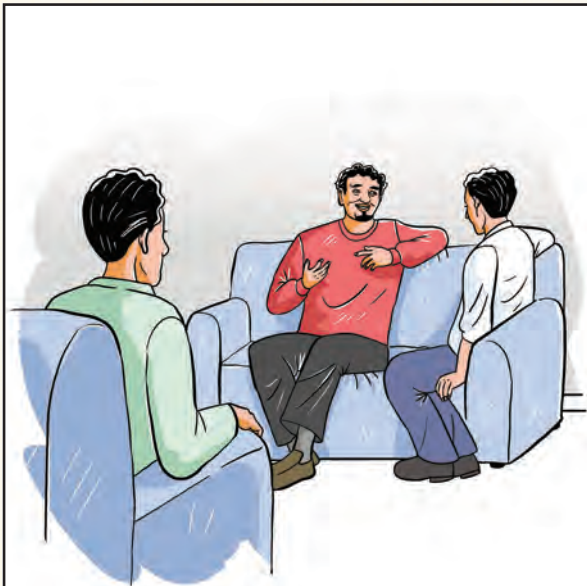
(FAUX : l'indemnité est l'argent versé à un client après qu'il ait fait une réclamation valable auprès de la compagnie d'assurance. La définition donnée ci-dessus concerne une prime d'assurance)

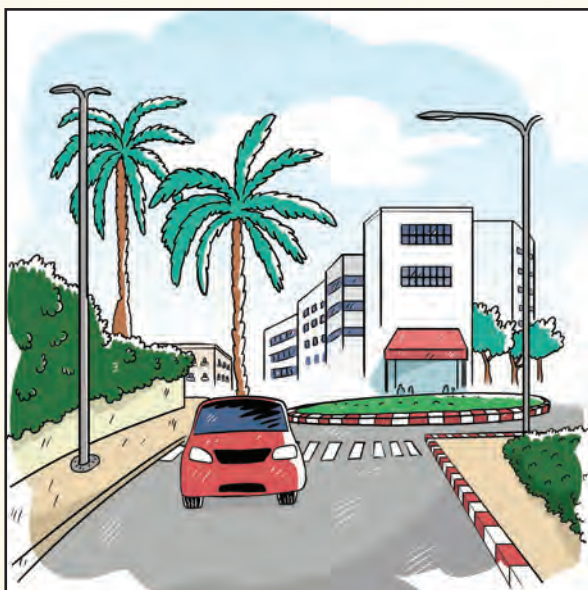
20. Une police d'assurance maladie vous permet de ne pas vous endetter si vous avez un grave problème de santé.

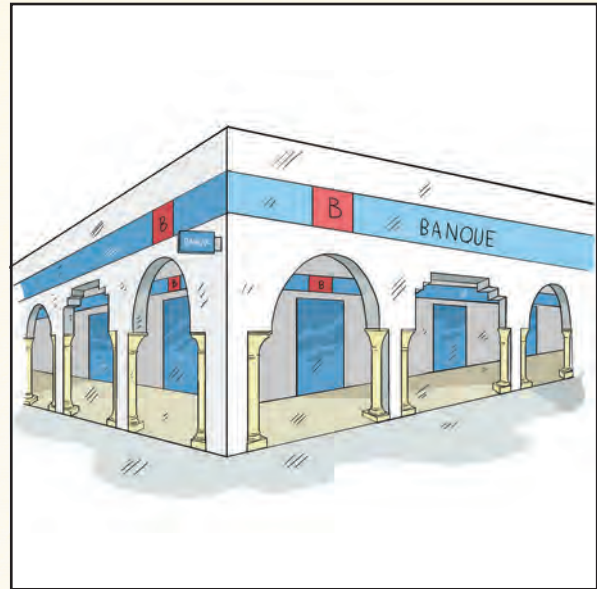
☒ VRAI

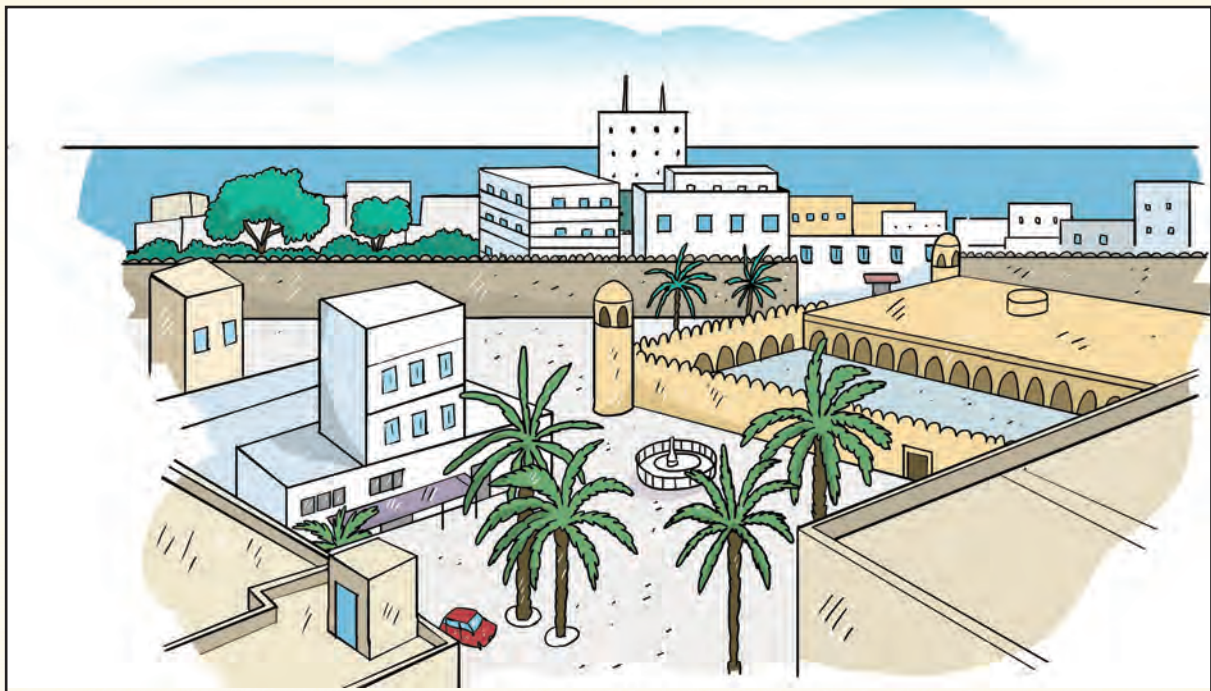
☐ FAUX











DÉFINITIONS

GÉNÉRAL

OBJECTIF

- Un objectif est ce que vous voulez réaliser dans le futur.

FORMEL/INFORMEL

- En général, ce qui est formel respecte "les formes", c'est-à-dire qu'il s'inscrit dans un cadre, une structure, ou une loi. Ce qui est formel est aussi légitime et reconnu par une autorité.
- À l'inverse, ce qui est informel n'est pas soumis à des règles, ni à un cadre strict et officiel. Par exemple, le secteur informel regroupe les entreprises qui ne sont pas enregistrées et ne paient pas d'impôts.

BUDGET

- Un budget est un outil d'aide à la décision et à la planification permettant de gérer son argent de façon à atteindre ses objectifs.

CONTRAT DE TRAVAIL

- Accord (légal) entre l'employeur et le travailleur qui spécifie les devoirs, les responsabilités et les avantages des deux parties.
- Un contrat doit comprendre une description des devoirs, des responsabilités et des droits. Il précise les conditions d'emploi et de travail, telles que le salaire et les horaires de travail.
- Un contrat est un accord entre deux parties que les deux parties signent de leur plein gré. Un contrat de travail doit de préférence être rédigé par écrit, dans une langue compréhensible par les deux parties, et signé par les deux parties. Une copie du contrat doit être remise à chacune d'elles.

INSTITUTION FINANCIÈRE

- Une institution financière est un organisme public ou privé qui traite des opérations financières telles que l'épargne, le crédit et les paiements.

COOPÉRATIVE D'ÉPARGNE ET DE CRÉDIT

- Une coopérative d'épargne et de crédit est une coopérative d'entraide, démocratique, fondée par ses membres, qui s'efforce de répondre aux besoins financiers de ses membres. Elle est détenue, dirigée et gérée par ses membres.

COMPTES D'ÉPARGNE

COMPTE D'ÉPARGNE ORDINAIRE

- Un compte d'épargne ordinaire ou sur livret (également appelé compte de dépôt à vue) dans une institution financière permet au titulaire du compte d'effectuer des dépôts ou des retraits d'argent à tout moment. Le montant et le moment ne sont pas fixés à l'avance. L'épargne est rémunérée sur la base d'un taux d'intérêt (généralement annuel). Ce compte d'épargne ne peut généralement pas être utilisé pour effectuer des paiements directs.

COMPTE ÉPARGNE CONTRACTUEL

- Un compte d'épargne contractuel dans une institution financière permet au titulaire du compte de lier ses économies à la réalisation d'objectifs spécifiques. Le titulaire du compte effectue des dépôts réguliers d'un montant donné pendant une période déterminée. Après la date d'échéance, le client peut retirer la totalité du montant plus les intérêts (le taux d'intérêt est fixé à l'avance). Le retrait anticipé de l'épargne est soit interdit, soit pénalisé.

COMPTE DE DÉPÔT À TERME

- Un compte de dépôt à terme dans une institution financière permet au titulaire du compte de déposer une somme globale, qu'il s'engage à ne pas toucher pendant une période déterminée. Le client peut choisir parmi plusieurs durées possibles. Comme ce type de compte d'épargne présente des contraintes pour le client (durée et montant bloqué), c'est généralement celui qui offre les taux d'intérêt les plus élevés.

CRÉDIT

INTÉRÊTS

- Somme d'argent que l'emprunteur verse au prêteur, en plus du montant emprunté, en contrepartie de l'utilisation de l'argent du prêteur.

PRINCIPAL

- Montant initial du prêt, sans intérêts.

DURÉE DU PRÊT

- Période dont dispose l'emprunteur pour utiliser l'argent du prêt et le rembourser.

GARANTIE

- Bien de valeur que l'emprunteur devra donner au prêteur s'il n'est pas en mesure de rembourser le prêt (il peut s'agir d'un terrain, d'un véhicule, d'économies, etc.).

PÉRIODE DE GRÂCE

- Période qui suit l'obtention d'un prêt et qui précède la date du premier remboursement.

RÉTRACTATION

- Annulation du contrat de crédit. Dans certains pays, le contrat de crédit n'est juridiquement contraignant que plusieurs jours ou semaines après sa signature. Pendant cette période, aucune somme d'argent ne peut être versée par le prêteur à l'emprunteur. Cette mesure assure une protection efficace contre les achats impulsifs.

REMBOURSEMENT ANTICIPÉ

- L'emprunteur est toujours libre de rembourser la totalité ou une partie de sa dette avant l'expiration du contrat de crédit, et ce sans encourir de pénalités.

GARANT

- Personne qui remboursera votre prêt au cas où vous ne seriez pas en mesure de le faire vous-même ; cette personne peut être tenue de cosigner le contrat de crédit passé entre vous et le prêteur.

SURENDETTEMENT

- Incapacité d'une personne à faire face à ses dettes personnelles.

MÉTHODES DE PAIEMENT

CARTE DE RETRAIT

- Carte qui vous est remise par votre banque et vous permet de retirer de l'argent de votre compte à l'aide d'une machine spéciale appelée distributeur automatique de billets (DAB) ou guichet automatique de banque. En plus des retraits sur votre compte, vous pouvez utiliser les distributeurs automatiques pour connaître le solde de votre compte, transférer de l'argent d'un compte à un autre et effectuer des dépôts sur votre compte. Certains distributeurs automatiques vendent également des timbres-poste ou du crédit de communication, ou vous permettent de payer certaines factures (électricité...). Chaque banque possède son propre réseau de distributeurs automatiques, mais souvent, vous pouvez utiliser votre carte de retrait pour retirer de l'argent dans n'importe quel distributeur, que celui-ci appartienne ou non à votre banque. Toutefois, votre banque peut vous facturer des frais lorsque vous utilisez un distributeur automatique qui fait partie du réseau d'une autre banque.

CARTE DE PAIEMENT

- Une carte de paiement est un autre moyen d'effectuer des transactions bancaires par voie électronique. Vous pouvez non seulement l'utiliser pour retirer de l'argent aux guichets automatiques, mais aussi pour payer les articles que vous achetez dans de nombreux magasins. Vous devez posséder la valeur des achats sur votre compte au moment du paiement. Le montant de votre achat est immédiatement déduit de votre compte. Vous recevez régulièrement un relevé de la banque, indiquant le montant total déduit de votre compte et votre solde restant.

CARTE DE CRÉDIT

- En général, une carte de crédit vous permet d'effectuer les mêmes transactions que les espèces et les cartes de paiement. La principale différence est qu'elle vous permet également d'accéder à un crédit instantané. En d'autres termes, si vous n'avez pas d'argent sur votre compte, vous pouvez quand même faire un achat en obtenant un prêt auprès de l'institution qui vous a vendu la carte de crédit (institutions financières, mais aussi supermarchés, grands magasins, ou autres).
- Selon les caractéristiques de votre contrat de carte de crédit, le montant de votre achat sera ensuite déduit de votre compte (en une ou plusieurs fois, moyennant un taux d'intérêt souvent beaucoup plus élevé que ceux des produits de crédit classiques...). Vous recevrez régulièrement un relevé de l'institution qui a émis la carte de crédit, indiquant le montant total à rembourser, le montant déjà remboursé et le taux d'intérêt.

TRANSFERTS D'ARGENT

PRESTATAIRES DE SERVICES DE TRANSFERT D'ARGENT INFORMELS

- Ces organismes ne sont pas réglementés ni supervisés par le gouvernement. Ce type de prestataire comprend par exemple les magasins de détail, les amis ou les coursiers.

PRESTATAIRES DE SERVICES DE TRANSFERT D'ARGENT FORMELS

- Ces organisations sont réglementées ou supervisées par le gouvernement. Ce type de prestataire comprend les opérateurs de transfert d'argent (OTA), les banques, les institutions de microfinance, les coopératives d'épargne et de crédit et les fournisseurs de téléphonie mobile.

RISQUE ET ASSURANCE

RISQUE

- Un risque est la possibilité d'une perte ou d'un préjudice.

ASSURANCE

- L'assurance est une forme de protection, pour toute personne Amelnt souscrit un contrat d'assurance, qui consiste dans le versement d'une compensation financière à la suite d'un accident ou de tout événement couvert par l'assurance.

COMPAGNIE D'ASSURANCE

- Une compagnie d'assurance est une entreprise (à but lucratif) qui fournit des services d'assurance.

MUTUELLE (COOPÉRATIVE)

- Une mutuelle (coopérative) est une organisation mutuelle à but non lucratif, qui fournit une assurance à ses membres.

POLICE D'ASSURANCE

- Document remis au titulaire de l'assurance par la compagnie d'assurance, qui indique les termes et conditions du contrat d'assurance.

PRIME

- Somme d'argent qu'un assuré verse à la compagnie d'assurance pour activer sa police d'assurance et la maintenir en vigueur.

INDEMNITÉ

- Somme d'argent que la compagnie d'assurance verse soit à la personne qui présente la déclaration de sinistre, soit à son bénéficiaire.

BÉNÉFICIAIRE

- Personne qui reçoit l'argent versé par l'assurance lorsqu'un événement assuré se produit.

DÉCLARATION DE SINISTRE

- Demande d'indemnisation pour une perte qui est couverte par la police.

CARTE D'ASSURÉ

- Carte délivrée par l'assureur attestant que le titulaire de l'assurance a payé une prime.

EXCLUSION

- Condition, circonstance ou situation spécifique indiquée dans le contrat d'assurance comme n'étant pas couverte.

LIVRET DE L'APPRENANT

EN ÉDUCATION FINANCIÈRE POUR LES TUNISIENS RÉSIDENTS À L'ÉTRANGER ET LEURS FAMILLES

Ce livret de l'apprenant a été élaboré dans le cadre du projet « Masroufi fi bledi ». Ce projet est mis en œuvre par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), avec l'appui financier de la GIZ.

Ce livret de formation à l'éducation financière de l'OIT s'adresse principalement aux Tunisiens résidents à l'étranger et leurs familles qui souhaitent améliorer la gestion personnelle de leur argent. Ce livret couvre les sujets suivants : fixer des objectifs financiers, communiquer avec confiance, comprendre les principaux produits financiers (épargne, crédits, paiements, portefeuilles numériques, assurance), comprendre les institutions financières et négocier avec elles, transférer de l'argent et gérer les risques.

Il fournit toutes les informations relatives aux personnages fictifs tout au long de leur parcours d'apprentissage de la gestion financière, par le biais d'études de cas, d'exercices et de références spécifiques au groupe cible. Ce livret reprend également les points clés de la formation à l'éducation financière de l'OIT et les outils nécessaires pour utiliser et gérer judicieusement son argent. Il est destiné aux hommes et aux femmes participant au programme d'éducation financière de l'OIT. Il est destiné à être utilisé comme cahier d'exercices pendant la formation et comme guide de référence par la suite. Il intègre des bandes dessinées qui abordent tous les sujets en lien avec la gestion financière sur la base de l'expérience des personnages fictifs. Ce livret comprend de nombreux exercices et fiches de travail que les participants à la formation pourront compléter par eux-mêmes.

ISBN: 9789220396193 (Imprimé)
ISBN: 9789220396209 (PDF Web)



International
Labour
Organization