International Labour Organization | PROSPECTS

SOCIAL FINANCE

Éducation Financière

Pour les réfugiés, les personnes déplacées internes et les communautés hôtes en Afrique



GEREZ MIEUX VOTRE ARGENT

Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands

Copyright © Organisation internationale du travail 2022
Première publication 2022

Les publications du Bureau international du Travail bénéficient d'un droit d'auteur en vertu du Protocole 2 de la Convention universelle sur le droit d'auteur. Néanmoins, de courts extraits de ces publications peuvent être reproduits sans autorisation, à condition que la source soit indiquée. Les demandes de droits de reproduction ou de traduction doivent être adressées à Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel : rights@ilo.org. Le Bureau international du Travail accueillera favorablement ces demandes.

Les bibliothèques, les institutions et les autres utilisateurs enregistrés auprès d'une organisation de droits de reproduction peuvent faire des copies conformément aux licences qui leur sont délivrées à cet effet. Consultez le site www.ifrro.org pour trouver l'organisation ayant les droits de reproduction de votre pays.

ISBN : 9789220380918 (Imprimé)
ISBN : 9789220380925 (Web PDF)

Les appellations employées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, 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 constitue pas une approbation par le Bureau international du travail des opinions qui y sont exprimées.

La mention de noms d'entreprises et de produits et procédés commerciaux 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 un signe de désapprobation.

Des informations sur les publications et les produits numériques de l'OIT sont disponibles à l'adresse suivante : www.ilo.org/publns.

REMERCIEMENTS

L'élaboration de ce livret de l'apprenant a été menée par Gustavo Prepelitchi sous la direction générale et la supervision de Yousra Hamed du Programme Finance Solidaire de l'OIT. Cet effort a été largement soutenu grâce aux contributions des collègues de PROSPECTS au siège et sur le terrain (Kenya, Ouganda, Ethiopie, Soudan, Egypte, Irak et Liban).

Il a également bénéficié du soutien significatif et des contributions clés de tous les partenaires qui ont participé à l'atelier de validation des parties prenantes en octobre 2020, parmi lesquels Bank of Uganda, DRC, Hand in Hand, Longitude Finance, Equity Foundation et de nombreuses autres entités du secteur privé. Le Programme de finance solidaire de l'OIT souhaite également remercier tous les participants aux deux formations de formateurs pilotes à Nairobi, au Kenya, et à Addis-Abeba, en Ethiopie, qui se sont tenues au premier trimestre 2021, pour leurs commentaires et suggestions qui ont permis de finaliser le document.

La relecture a été effectuée par Ines Bentchikou, les caricatures et dessins par Samba Cisse et la conception par Michel de Jésus.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 7

1. Contexte ... 7
2. Présentation du livret de l'apprenant ... 8
3. Présentation des personnages ... 8

Carte d'identité de Marie ... 9
Carte d'identité de Joseph ... 10
Carte d'identité de Meshak ... 11
Carte d'identité de Jane ... 12

A) Se fixer des objectifs financiers 13

1. Se fixer des objectifs financiers ... 14
2. Parler de ses objectifs à sa famille ... 16
3. Évaluer le coût de ses objectifs et de ses priorités ... 17
4. Elaborer un plan d'épargne pour atteindre ses objectifs ... 18

B) Gérer son argent judicieusement 23

1. Dépenser son argent judicieusement ... 24
2. Elaborer un budget ... 29
3. Faire un suivi de son budget ... 38
4. Conserver les documents financiers pour gérer son argent ... 46

Annexes et documents clés ... 47

C) Connaître les produits d'épargne 49

1. Comparer les méthodes d'épargne ... 50
2. Choisir un produit d'épargne ... 54

Annexes et documents clés ... 61
Réponses aux exercices ... 62

D) Utiliser les produits de crédit à bon escient et se protéger contre le surendettement 65

1. Comparer les options de financement ... 66
2. Emprunter pour financer ses projets : choisir un produit de crédit ... 70
3. Comprendre les coûts d'un produit de crédit ... 73
4. Les dangers du défaut de paiement et du surendettement ... 82

Annexes et documents clés ... 86
Réponses aux exercices ... 87

E) Choisir ses moyens de paiement et ses produits de transfert d'argent 91

1. Comprendre les moyens de paiement et les utiliser en toute sécurité ... 92
2. Découvrir les opérateurs de transfert d'argent ... 97
3. Comment envoyer et recevoir de l'argent ... 103

Annexes et documents clés ... 107
Réponses aux exercices ... 108

F) Etablir de bonnes relations avec les institutions financières 111
1. Connaître les institutions financières 112
2. Comment utiliser les institutions financières en toute confiance 118
Annexes et documents clés 131
Réponses aux exercices 132

G) Gérer les risques et utiliser les produits d'assurance à bon escient 135
1. Comprendre les risques et comment se protéger 136
2. Créer son fonds d'urgence 140
3. Comprendre sa police d'assurance 141
4. Comment utiliser une police d'assurance 145
5. Bien choisir son produit d'assurance 148
Annexes et documents clés 150
Réponses aux exercices 151

Bandes dessinées 152
La bande dessinée de Marie 152
La bande dessinée de Joseph 158
La bande dessinée de Meshak 162
La bande dessinée de Jane 167

INTRODUCTION

1. CONTEXTE

Le document que vous avez entre les mains est le livret de l'apprenant de l'OIT en éducation financière. Il s'adresse principalement aux réfugiés, aux personnes déplacées internes et aux communautés hôtes d' Afrique qui souhaitent améliorer la gestion de leur argent.

Ce livret de l'apprenant présente les connaissances, les compétences et les outils de base relatifs aux revenus, aux dépenses, à l'élaboration d'un budget et à l'utilisation de services financiers tels que l'épargne, le crédit, les transferts d'argent et l'assurance.

L'objectif du matériel de formation en éducation financière est d'aider les organisations qui soutiennent les réfugiés, les personnes déplacées internes et les communautés hôtes, et de leur enseigner les principes fondamentaux des finances personnelles et familiales. Les supports couvrent les sujets suivants : se fixer des objectifs financiers, communiquer avec confiance, comprendre les produits financiers clés (épargne, le crédit, les paiements, les portefeuilles électroniques, les assurances), comprendre et négocier avec les institutions financières, transférer de l'argent et gérer les risques. La formation vise également à remédier au faible niveau d'éducation et aux relations de pouvoir inégales - entre les hommes et les femmes et entre les plus âgés et les plus jeunes générations - qui affectent souvent les décisions liées à l'argent dans les communautés pauvres et défavorisées. Ce livret de l'apprenant spécifique aborde les défis et les opportunités auxquels sont confrontés les réfugiés, les personnes déplacées internes et les communautés hôtes.

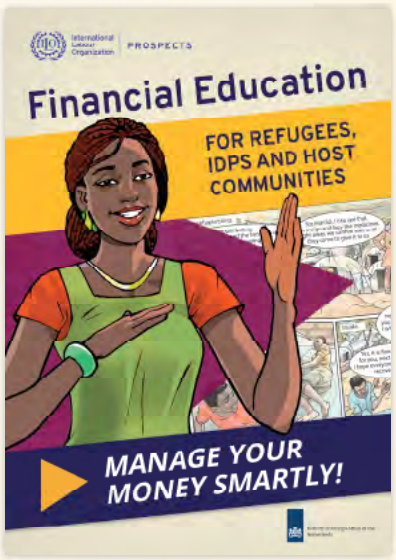
Ce matériel de formation en éducation financière a été élaboré par l'Organisation Internationale du Travail (OIT) sur la base de divers outils d'éducation financière de l'OIT créés pour différents groupes cibles. Cette brochure spécifique a été adaptée pour son utilisation en Afrique.

Ce livret de l'apprenant doit être utilisé conjointement avec le manuel du formateur. Il a été conçu pour des groupes cibles spécifiques. En complément du manuel du formateur générique, le livret de l'apprenant fournit toutes les informations relatives aux personnages fictifs, aux études de cas, aux exercices et aux références spécifiques au groupe cible. Ce livret comprend également les points clés de la formation et les outils néces-saires à l'utilisation et à la gestion judicieuse de son argent. Il est rédigé à l'intention des hommes et des femmes participant aux formations. Il doit être utilisé comme un cahier d'exercices pendant le cours et comme un guide de référence par la suite.

Ce livret de l'apprenant a été élaboré dans le cadre du projet de l'OIT : Partenariat pour l'amélioration des perspectives pour les personnes déplacées de force et les communautés d'accueil (PROSPECTS), est une nouvelle initiative de partenariat qui a été lancée par le gouvernement des Pays-Bas et qui réunit la Société financière internationale (IFC), l'Organisation internationale du travail (OIT), l'Agence des Nations unies pour les réfugiés (HCR), le Fonds des Nations unies pour l'enfance (UNICEF) et la Banque mondiale.

2. PRÉSENTATION DU LIVRET DE L'APPRENANT

L'éducation financière, de quoi s'agit-il ?



L'éducation financière est constituée des connaissances, des compétences et des outils qui vous permettent de mieux gérer votre argent. La formation que vous allez suivre vous permettra de planifier et de préparer vos projets d'avenir. Elle offre la possibilité d'acquérir des compétences liées aux gains, aux dépenses, à la budgétisation, à l'épargne, à l'emprunt et aux moyens de tirer le meilleur parti de vos ressources.

Cela vous donnera également l'occasion de penser à mieux communiquer sur les questions d'argent avec votre famille, vos proches ou les personnes avec lesquelles vous travaillez.

Vous apprendrez ou réviserez certains outils pour bien gérer votre argent.

Les services financiers tels que le crédit, l'épargne, les transferts d'argent ou les assurances n'auront aucun secret pour vous.

Comment utiliser ce livret de l'apprenant ?

Vous devez utiliser ce livret de l'apprenant pendant la formation sur l'éducation financière. L'ordre des chapitres suit les modules et les sessions de la formation. Toutefois, n'hésitez pas à lire n'importe quel chapitre à votre guise! Les bandes dessinées incluses à la fin de cette brochure abordent tous les sujets pertinents selon l'expérience de nos personnages fictifs. Vous les rencontrerez au cours des sessions et apprendrez à mieux les connaître. Nous vous encourageons à les lire. Vous pouvez les lire indépendamment.

Cette brochure comprend de nombreux exercices et fiches de travail que vous pouvez remplir vous-même.

3. PRÉSENTATION DES PERSONNAGES

Le programme de formation s'appuie sur les histoires et les expériences de quatre personnages principaux :

Voici leurs profils.



PERSONNAGE 1
MARIE

NOM : Marie

Groupe cible : *Réfugiée*

Lieu de résidence : *Loue dans une ville voisine*

Sexe : *Femme*

Âge : *29 ans*

Situation de famille : *Mariée depuis peu, 2 enfants*

Activité économique : *Elle est couturière. Elle vend des produits de très haute qualité mais dispense également des formations à d'autres réfugiés. Depuis le COVID-19, elle vend aussi beaucoup de masques.*

La famille :
- *Elle envoie régulièrement de l'argent à ses parents*

Niveau d'éducation atteint : *A terminé l'école secondaire*

Attitude à l'égard de l'argent : *Très organisée*

Caractéristiques financières :
- *Elle garde toujours ses objectifs en tête*
- *Utilise des institutions semi-formelles (ROSCAs, VSLAs)*
- *Elle s'intéresse aux institutions formelles*

Objectifs :
- *Utiliser des produits financiers formels pour développer son entreprise*
- *Exporter ses produits*
- *Création d'une ONG pour la formation professionnelle*
- *Participer à une formation à l'entrepreneuriat*

Personnages secondaires :
- *Son mari Moussa*
- *Ses enfants*
- *Ses parents*



PERSONNAGE 2
JOSEPH

NOM : Joseph

Groupe cible : *Réfugié*

Lieu de résidence : *Camp - Rural*

Sexe : *Homme*

Âge : *32 ans*

Situation de famille : *Marié, 5 enfants*

Activité économique : *Il participe à une initiative de culture de légumes pour les réfugiés. Le salaire est faible mais il utilise aussi un peu de nourriture pour sa famille. Il dépend toujours des rations alimentaires, des transferts en espèces des organisations internationales et des envois de fonds.*

La famille :

- *L'épouse travaille quotidiennement pour un réfugié qui a créé une ferme avicole.*

Niveau d'instruction : *École primaire*

Attitude envers l'argent : *Economes. Mais ils ont peu de revenus*

Caractéristiques financières :

- *Essaie d'économiser le plus possible*
- *Il ne fait pas de budget régulièrement*
- *Épargne à la maison*

Objectifs :

- *Il veut devenir membre d' AVEC*
- *Lui et sa femme veulent avoir leur propre ferme de volailles.*

Personnages secondaires :

- *Sa femme Martha*
- *Ses enfants*
- *Ses amis Assad et Farid*



PERSONNAGE 3
MESHAK

NOM : MESHAK

Groupe cible : *Communauté hôte*

Lieu de résidence : *Possède une maison non loin du camp*

Gender: *Homme*

Age: *48*

Statut marital : *Marié, 4 enfants*

Activité économique : *Il a du bétail dans un grand terrain qu'il possède. Il embauche des réfugiés pour les travaux quotidiens, y compris des personnes handicapées. Il possède également une épicerie à côté du camp.*

La famille :
- *Les enfants ont 10 ans (garçon), 13 ans (fille), 16 ans (fille) et 18 ans (garçon)*
- *Sa femme travaille avec lui dans le magasin*

Niveau d'éducation atteint : *A terminé l'école secondaire*

Attitude à l'égard de l'argent : *Économe*

Caractéristiques financières :
- *Il dispose de produits financiers formels auprès d'une banque locale*
- *Appartient également à une coopérative de crédit*

Objectifs :
- *Développer son activité agricole*
- *Acheter une maison plus grande*
- *Ouvrir une deuxième épicerie*
- *Envoyer les enfants à l'université*

Personnages secondaires :
- *Sa femme Sara*
- *Ses enfants*
- *Ses voisins Miriam et John*



PERSONNAGE 4
JANE

NOM : **Jane**

Groupe cible : *Personnes déplacée interne*

Lieu de résidence : *Loue dans une ville voisine*

Sexe : *Femme*

Âge : *24 ans*

Situation de famille : *Elle est veuve, mère célibataire d'un enfant*

Activité économique : *Elle prépare du pain et des bonbons dans sa maison et les vend de porte à porte. Parfois, elle parvient à vendre sur un stand du camp. Chaque fois qu'elle le peut, elle envoie de l'argent à ses parents.*

La famille :

- *Ses parents sont restés dans leur ville natale. Son cousin est également déplacé et ils s'entraident.*

Niveau d'instruction : *École primaire*

Attitude à l'égard de l'argent : *Désorganisée. Dépenses libres*

Caractéristiques financières :

- *Très difficile d'organiser ses finances*
- *Elle emprunte toujours de l'argent*
- *Est membre d'une ROSCA*

Objectifs :

- *Elle aimerait continuer à étudier*
- *Elle aimerait faire évoluer son entreprise*
- *Elle veut organiser sa vie financière*

Personnages secondaires :

- *Sa cousine Hawwa, qui est également une personne déplacée interne*
- *Son fils*
- *Ses parents*

A



SE FIXER DES OBJECTIFS FINANCIERS

A1. Que signifie le proverbe suivant ? *" A celui qui ne sait pas vers quel port il navigue, aucun vent n'est favorable "*

- ☐ **a.** Il faut avoir du vent pour pouvoir naviguer.
- ☐ **b.** Il est plus facile de réaliser vos projets de vie si vous savez où vous allez et si vous vous fixez des objectifs concrets.
- ☐ **c.** Il est facile de diriger son bateau lorsqu'il y a du vent.

A2. Avez-vous des objectifs pour l'avenir ?

- ☐ **a.** Oui, j'ai des objectifs à court et à long terme et j'épargne régulièrement pour pouvoir les atteindre.
- ☐ **b.** Oui, j'ai des objectifs mais il est inutile d'y penser car je n'aurai jamais assez d'argent pour les atteindre.
- ☐ **c.** Je suis trop jeune pour avoir des objectifs pour l'avenir.

A3. Vos parents vous appellent pour vous demander à nouveau de l'argent pour une cérémonie au village.

- ☐ **a.** Je leur envoie de l'argent tout de suite car on fait toujours ce que ses parents demandent.
- ☐ **b.** Je ne suis pas du tout d'accord et je refuse d'envoyer de l'argent.
- ☐ **c.** Je discute avec eux pour mieux comprendre leurs besoins et voir comment je peux les aider en gardant à l'esprit mes objectifs et mon plan d'épargne.

A4. Qu'est-ce qu'un plan d'épargne ?

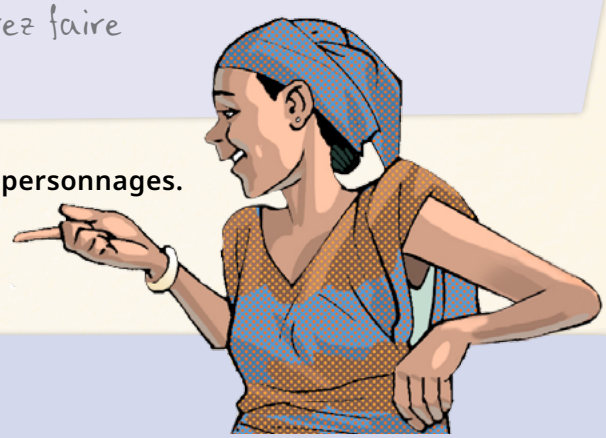
- ☐ **a.** Un produit financier.
- ☐ **b.** Un plan dans lequel vous pouvez voir vos objectifs, leurs coûts, la date à laquelle vous voulez atteindre vos objectifs et le montant que vous devez épargner pour les atteindre.
- ☐ **c.** Une tirelire.

Réponses : A1:b ; A.2:a ; A.3:c ; A.4:b

1. SE FIXER DES OBJECTIFS FINANCIERS

DÉFINITION

Un objectif est quelque chose que vous voulez faire. Fixer des objectifs vous aide à dé nir ce que vous voulez faire dans la vie et donc à savoir ce que vous devez faire pour le réaliser.



Faisons connaissance avec Marie, l'un de nos personnages.

Etude de Cas N°1

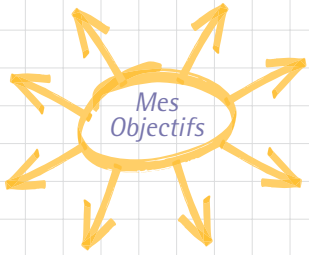
L'HISTOIRE DE MARIE

Marie est âgée de 29 ans. Elle a fui son pays à cause des conflits et vit ici depuis 5 ans. Elle s'est mariée avec Moussa juste avant que le conflit dans son pays ne devienne très violent. Ils ont deux enfants, Meshak et Zoe, qui ont respectivement 3 et 1 an.

Marie est couturière. Elle a appris le métier de sa mère, elle est très douée et a beaucoup de succès. Elle se spécialise dans les produits de haute qualité, mais organise également des cours de formation pour d'autres réfugiés. Dernièrement, pendant la récente pandémie, elle a eu beaucoup de succès en vendant des masques de protection. Moussa travaille comme employé dans une menuiserie voisine. Le soir, quand les enfants dorment, ils s'assoient ensemble dans le salon pour parler de leurs projets d'avenir. Marie a de grandes idées pour son magasin. Elle aimerait trouver des options de financement pour s'offrir une toute nouvelle machine à coudre. Elle aimerait aussi commencer à exporter ses robes. Quant aux activités de formation, elle aime l'idée de continuer à offrir des formations gratuites à d'autres réfugiés, mais elle rêve aussi de créer une petite ONG qui pourrait proposer des programmes de formation professionnelle aux organisations internationales. En outre, elle aimerait s'inscrire à un cours qui aide les petites entreprises à se développer.

Depuis longtemps, ils pensent aussi que Moussa pourrait ouvrir son propre atelier de menuiserie. En outre, envoyer de l'argent aux parents de Marie a toujours été une priorité importante pour eux et ils aimeraient pouvoir les aider à améliorer leur maison, dans leur pays d'origine. Ils aimeraient également acheter un meilleur téléphone pour Marie, car son téléphone actuel est assez vieux. Ils rêvent également d'acheter un terrain et de construire leur propre maison.

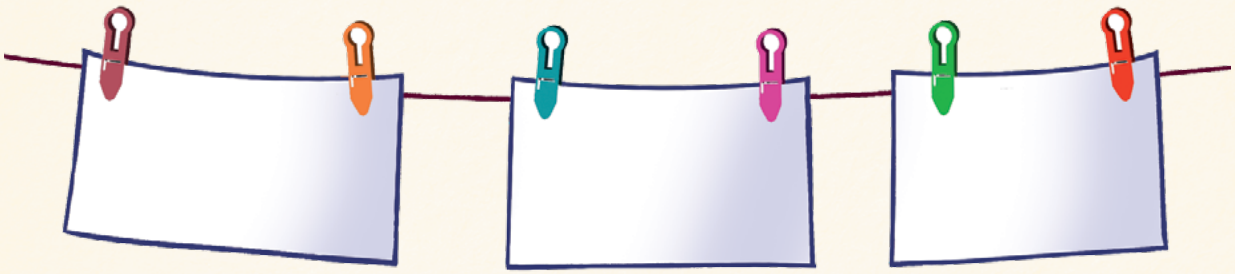
Quels sont les rêves de Marie ? Écris-les ici!

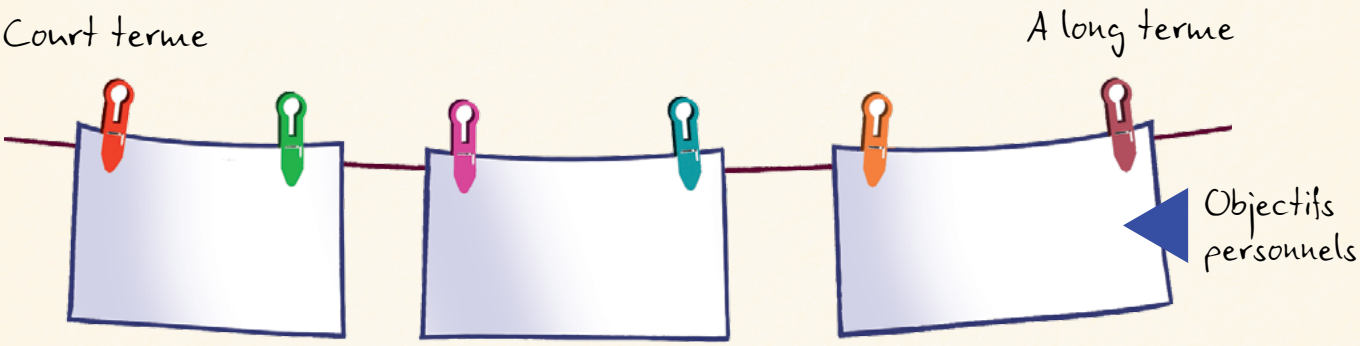


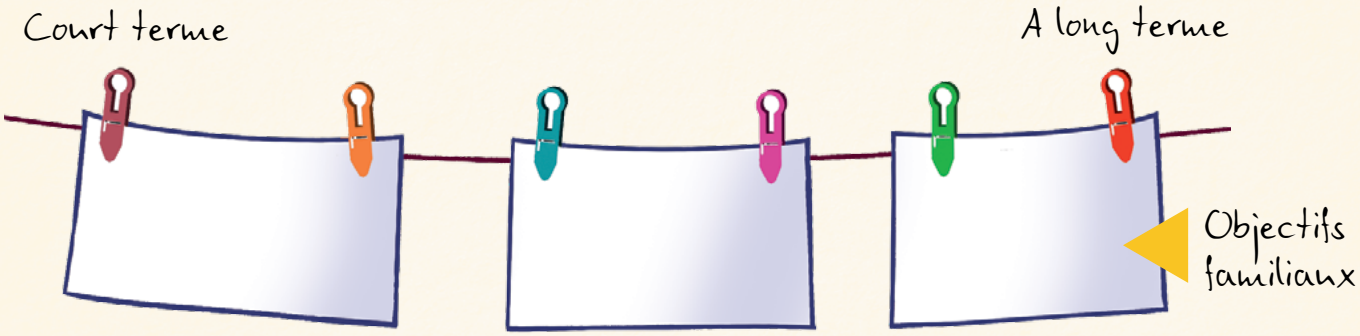
AIDE À LA FORMATION A.1.1.

Mes objectifs

Avez-vous déjà réfléchi à vos objectifs ?
Si oui, écrivez-les ou dessinez-les ici !







RAPPEL :

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

2. PARLER DE SES OBJECTIFS À SA FAMILLE !

DES CONSEILS POUR DISCUTER DE VOS OBJECTIFS AVEC VOTRE FAMILLE

- *Réfléchissez bien à ce que vous voulez (et aux raisons pour lesquelles vous le voulez) avant d'en parler à votre famille.*
- *Ne craignez pas de parler de vos objectifs. Tous les hommes et toutes les femmes - jeunes ou vieux - ont le droit de fixer leurs propres objectifs.*
- *Trouvez des alliés dans votre famille : des personnes à qui vous auriez parlé auparavant et qui pourraient vous soutenir, des personnes qui sont respectées dans la famille.*
- *Pour parler de vos objectifs à votre conjoint et/ou à d'autres membres de votre famille, choisissez le bon moment, fixez un moment où ils sont disponibles.*
- *Soyez confiant lorsque vous parlez de vos objectifs et écoutez les opinions des autres personnes sans les interrompre.*
- *Soyez respectueux des membres de votre famille et flexible sur votre position.*
- *En cas de désaccord, examinez le problème et cherchez des solutions de compromis qui profiteront à tous les membres de la famille.*

A FAIRE	NE PAS FAIRE
• Avoir confiance en soi	• Être passif ou arrogant
• Énoncez clairement ce que vous voulez	• Crier
• Écoutez votre partenaire	• Interrompre
• Reconnaissez le point de vue de l'autre personne	• Se mettre en colère
• Faites preuve de respect	• Être vulgaire ou insultant
• Soyez flexible et calme	• Répétez le même point plusieurs fois
• Donnez votre opinion, même si vous devez du respect de l'autre personne	• Rejeter immédiatement les idées de l'autre personne
	• Être sur la défensive
	• Montrer de l'impatience



3. ÉVALUER LE COÛT DE SES OBJECTIFS ET DE SES PRIORITÉS

Connaissez-vous les coûts de vos objectifs ?

Connaissez-vous les coûts de vos objectifs ? Si oui, inscrivez les coûts à côté des objectifs que vous avez écrits ou dessinés ci-dessus. Si ce n'est pas le cas, il est très important que vous vous renseigniez. C'est la seule façon de savoir de combien d'argent vous avez besoin pour atteindre vos objectifs. En attendant, vous pouvez indiquer un coût approximatif que vous pourrez corriger plus tard.

Ensuite, hiérarchisez vos objectifs en indiquant 1 pour le plus important, 2 pour le deuxième plus important et ainsi de suite.

NUMERO	OBJECTIF PERSONNEL OU FAMILIAL	OBJECTIF	COUT ESTIME

RAPPEL

Les objectifs sont généralement plus faciles à atteindre si l'on réfléchit à l'avance et si l'on rassemble toutes les informations nécessaires pour prendre une décision en connaissance de cause. Il est essentiel d'évaluer le coût de la réalisation de ses objectifs. Une recherche minutieuse est parfois nécessaire (recherche d'informations auprès des fournisseurs, recherche des tendances du marché, etc.).

N'oubliez pas que les prix augmentent avec le temps ! Prévoyez donc une marge, c'est-à-dire épargnez un peu plus, au cas où les coûts de réalisation de vos objectifs augmenteraient au cours des prochaines années.



4. ELABORER UN PLAN D'ÉPARGNE POUR ATTEINDRE SES OBJECTIFS

Etude de Cas N°2

LE PLAN D'EPARGNE DE JOSEPH

Joseph travaille dans une initiative de culture de légumes pour les réfugiés. Sa femme, Martha, travaille quotidiennement pour un réfugié qui a créé un élevage de volailles prospère. Ils ont 5 enfants et vivent dans un camp. Joseph et Martha parlent généralement de leur avenir. Ils ont de nombreux objectifs mais il sait qu'il n'est pas facile de les réaliser tous. Joseph a passé en revue leurs projets.

Il a entendu dire que les gens du camp allaient fournir des matelas à chaque famille, mais il veut s'assurer d'avoir un nouveau matelas pour chaque membre de sa famille. Il a également réalisé que les outils qu'il utilise dans le cadre de l'initiative de culture de légumes sont assez vieux et lui font mal à la main. Il aimerait, à un moment donné, acheter au moins une nouvelle pelle.

À long terme, il souhaite créer sa propre exploitation avicole et y diriger une entreprise familiale avec Martha. Joseph a évalué le coût de chaque projet et fixé les dates auxquelles il souhaite atteindre ses objectifs. Il a calculé le montant qu'il doit épargner chaque mois à cette fin. Joseph a établi ce que nous appelons un plan d'épargne. Cela lui a permis de se faire une idée plus précise de ce qu'il doit épargner chaque mois pour atteindre ses objectifs.

Voyons donc le plan d'épargne de Joseph !

MON PLAN D'ÉPARGNE

Mes objectifs	Date à laquelle je veux atteindre mon objectif	Coûts de mon objectif	Nombre de mois avant la date de réalisation de mon objectif	Nombre de mois avant la date du réalisation de mon objectif	Combien dois-je économiser chaque mois pour atteindre mon objectif?
Objectifs à court terme (moins de 12 mois)					
Pour acheter 6 matelas pour toute la famille	*Mars de cette année*	*$90*	*3 mois*	*Le camp Fournit un maximum de 3 matelas à chaque famille*	*$15*
Objectifs à moyen terme (1 à 3 ans) :					
Pour acheter une nouvelle pelle	*Janvier de l'année prochaine*	*$60*	*12 mois*		*$5*
Objectifs à long terme (plus de 3 ans) :					
Pour mettre en place leur propre ferme de volaille	*Janvier Dans 3 ans*	*$2980*	*36 mois*	*Subvention des ONG pour soutenir les réfugiés pour un maximum de $1000*	*$55*
Montant total que je dois épargner chaque mois pour atteindre tous mes objectifs (somme des montants de la colonne de droite) :					**$75**



IMPORTANT: Une fois que Joseph aura atteint son objectif à court terme, il devra adapter son plan d'épargne et l'argent qu'il doit mettre de côté chaque mois pour atteindre ses autres objectifs

AIDE À LA FORMATION A1.2

Plan d'épargne



C'est maintenant votre tour !

Maintenant, résumons et remplissons 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.

▶ Aide à la formation

A1.2

MON PLAN D'ÉPARGNE					
	Date à laquelle Je veux atteindre mes objectifs	Coût de la réalisation de mes objectifs	Nombre de mois restants pour réaliser mon objectifs	Autres sources de financement (facultatif)	De combien j'ai besoin pour épargner chaque mois pour réaliser mes objectifs
Mon (mes) objectif(s) à court terme est (sont) :					
Mon (mes) objectif(s) à long terme est (sont) :					
Les objectifs à court terme que je partage avec ma famille sont :					
Les objectifs à long terme que je partage avec ma famille sont :					
Montant total que je dois épargner chaque mois pour atteindre tous mes objectifs (somme des montants de la colonne de droite) :					

VOTRE TOUR

J'ai besoin d'économiser

. . . . . .

par mois pour réaliser tous mes objectifs

Attention ! Si ce n'est pas possible pour que vous puissiez économiser autant chaque mois, vous devez revoir vos objectifs :

en réduisant leurs coûts, ou en annulant certains des objectifs maintenant, ou en repoussant la date à laquelle vous voulez réaliser certains de vos objectifs.

Vous pouvez le faire en regardant comment vous avez hiérarchisé les objectifs :
par exemple, vous ne changerez pas vos objectifs 1 et 2 mais vous devrez peut-être modifier vos objectifs 3 et 4.



Etude de Cas N°3

JOSEPH BOIT UN THÉ AVEC ASSAD

En buvant un thé avec son ami Assad, Joseph raconte qu'il a décidé d'expliquer à ses patrons à l'initiative de culture de légumes qu'il n'est pas satisfait de son salaire. Il essaie donc d'économiser un peu plus pour l'avenir, au cas où il déciderait d'arrêter de travailler là-bas. Il a été difficile de parler de cette situation à Martha, car ils sont très économes, mais elle a compris.

Assad, quant à lui, lui a confié qu'il avait décidé de ne pas discuter de ses problèmes avec sa compagne. Il assume seul toutes les difficultés liées au ralentissement économique et a dû réduire ses dépenses personnelles au minimum pour pouvoir continuer à contribuer au budget familial.

Même après avoir réduit toutes ses dépenses personnelles, il n'a parfois pas assez d'argent pour acheter la nourriture dont ils ont besoin. Cette situation lui pèse et il cherche une solution.

AIDE À LA FORMATION A2.1

Activité de jeu de rôle : conflit et négociation



CONFLIT 1

Farid, l'ami de Joseph du camp, se marie bientôt. Joseph discute avec Assad et d'autres amis du camp du choix de leur cadeau. Tous les amis pensent qu'ils devraient tous donner beaucoup d'argent parce que c'est un cadeau de mariage et que Farid en a vraiment besoin. Joseph veut contribuer autant que possible pour lui, mais il pense que le montant qu'ils demandent est trop élevé pour lui. Il a peur que ses amis pensent qu'il est cupide. Que doit-il faire ?

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

CONFLIT 2

Marie a réussi à mettre de côté un peu d'argent pour développer son entreprise. Elle parle au téléphone avec sa mère, qui lui demande si elle peut prêter de l'argent à la tante de Marie qui veut lancer une nouvelle entreprise. Marie ne veut pas lui prêter de l'argent car elle a besoin de tout l'argent qu'elle a économisé. Elle ne veut pas dire non à la sœur de sa mère et ne sait pas quoi faire. Que doit-elle faire ?

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

CONFLIT 3

Meshak met toujours de l'argent de côté pour faire face aux urgences et pour développer l'entreprise familiale. L'une de ses filles insiste pour qu'il lui donne un peu d'argent pour acheter de nouveaux vêtements, car cela fait longtemps qu'elle n'a pas acheté de nouvelle robe. Meshak sait qu'elle aime les vêtements, mais il pense aussi qu'il doit économiser autant que possible. Que doit-il faire ?

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

CONFLIT 4

Jane travaille à la cuisson de ses produits. Elle met de l'argent de côté chaque mois, même si ce n'est qu'un peu. Elle envoie également de l'argent à sa famille quand elle le peut, en leur disant d'en garder un peu pour les urgences. Lorsque sa mère tombe malade, son père lui avoue qu'il n'a rien mis de côté et qu'il ne lui reste rien. Elle 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 arrivez. Au moins un des personnages de votre jeu de rôle doit essayer d'appliquer les règles d'une communication efficace.

MESSAGES CLÉS

- Il est plus facile de réaliser vos projets de vie si vous savez ce que vous voulez et si vous vous fixez des objectifs précis pour y parvenir.
- Certains objectifs peuvent être atteints rapidement, d'autres prennent des années, voire des décennies. Les objectifs doivent être classés comme étant à court, moyen ou long terme.
- Les objectifs des personnes changent au cours de leur vie et différents membres de la famille auront des objectifs différents. Il est important de rendre les différents objectifs des membres de la famille compatibles les uns avec les autres.
- Une bonne communication est souhaitable dans toutes les familles, en particulier dans les familles dont les membres vivent dans une ville, une région ou un pays éloigné.
- Définir ses objectifs et faire la différence entre le mythe et la réalité dans la fixation des objectifs permet de les atteindre plus facilement.
- Il est important de rechercher des informations fiables pour évaluer la valeur et le coût de la réalisation de vos objectifs.
- Vous devez également être en mesure de réajuster vos objectifs s'ils sont trop coûteux, et faire preuve de souplesse à cet égard (en cas de changement de votre situation financière ou sociale).
- Garder vos objectifs à l'esprit est un moyen sûr d'atteindre le succès.
- L'élaboration d'un plan d'épargne vous aide à les réaliser plus facilement.

NOTES



B

GÉRER SON ARGENT JUDICIEUSEMENT

ÉDUCATION QUIZ FINANCIÈRE

B1. C'est la fin du mois, je viens de recevoir mon salaire :

- ☐ **a.** Je me précipite au marché pour acheter cette jolie veste que j'ai vue l'autre jour.
- ☐ **b.** Je mets de côté une partie de mon salaire pour atteindre mes objectifs.
- ☐ **c.** J'achète un gros cadeau pour l'anniversaire de mon meilleur ami.

B2. Un budget, c'est :

- ☐ **a.** Un outil pour décider, planifier et utiliser votre argent pour atteindre vos objectifs.
- ☐ **b.** Une feuille pour enregistrer les dépenses.
- ☐ **c.** Une table.

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

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

B4. Comment dois-je faire pour respecter mon budget ?

- ☐ **a.** J'ai tellement d'obligations qu'il m'est impossible de respecter mon budget.
- ☐ **b.** Je ne fais pas de budget car je crois au destin.
- ☐ **c.** J'utilise des feuilles de suivi pour enregistrer mes dépenses et mes revenus.

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

1. DEPENSEZ SON ARGENT JUDICIEUSEMENT

QUESTIONS

- Êtes-vous quelqu'un qui aime dépenser ou quelqu'un qui aime épargner ?
- Par exemple, renoncez-vous souvent à ce que vous voulez ?

DÉFINITION

Épargner signi e ne pas dépenser tout son argent et en mettre une partie de côté pour un objectif spéci que dans le futur. Cela signi e mettre de côté de petites ou de grandes sommes d'argent, régulièrement ou de temps en temps.

EXERCICE

En fonction de votre propre situation, choisissez entre les dépenses nécessaires (que nous appelons besoins) et les dépenses facultatives (que nous appelons envies) ! Entoure les images qui correspondent aux besoins pour les distinguer des envies.

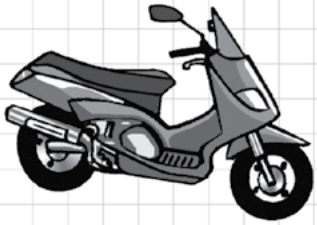
AIDE À LA FORMATION B1.1

Cartes illustrées des désirs et des besoins

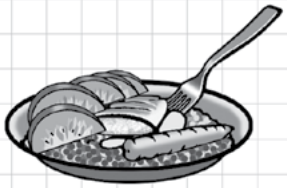




Ticket de lotterie



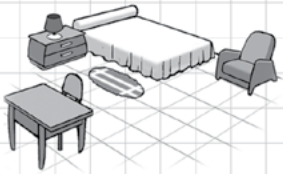
Moto



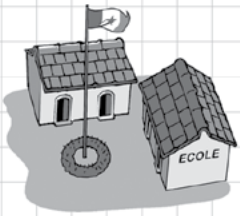
Plat de nourriture



Retrait d'argent



Un appartement



Ecole



Téléphone intelligent



Eau



Carte Sim



Visite chez le médecin



Electricité



Cannette de Soda



Cinema ticket



Crème Glacée



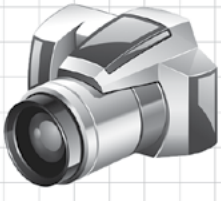
Chaussures chères



Cigarettes



téléviseur à écran plat



Appareil photo



système sonore



Lecteur MP3

Je voudrais acheter...

Mes besoins	Quel est le prix ?
Besoins totaux	
Mes désirs	**Quel est le prix ?**
Total des demandes	

ATTENTION !

Faites attention ! Parfois, quelque chose peut être un besoin pour quelqu'un et un désir pour quelqu'un d'autre. Par exemple, le téléphone portable, Joseph en a besoin pour son entreprise, tandis que Meshak utilise son téléphone portable pour appeler ses amis et sa famille.

Est-ce que j'ai assez d'argent pour acheter toutes les choses que j'ai énumérées ?

☐ Oui ☐ Non

Si je n'ai pas assez d'argent, je décide de renoncer aux désirs suivants :

NOTES

Lisez l'histoire de ces personnages et réfléchissez à ce qui leur arrive. Qu'auraient-ils pu faire différemment ?

Etude de Cas N°1

JOSEPH ET MARTHA FONT FACE A UNE URGENCE

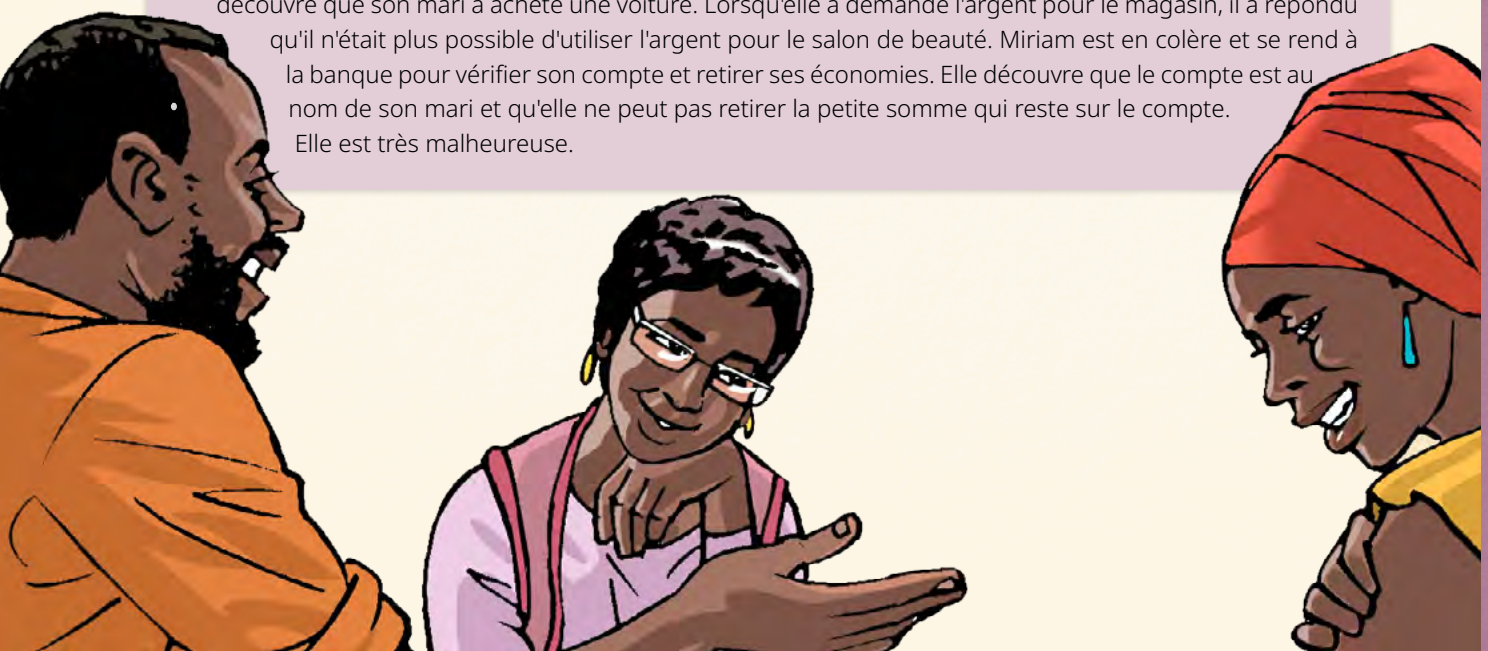


Joseph travaille dans une initiative de culture de légumes pour les réfugiés. Sa femme, Martha, travaille comme journalière pour un réfugié qui a créé un élevage de volailles prospère. Ils ont 5 enfants et vivent dans un camp. Ils sont économes mais ont peu de revenus et ont parfois du mal à joindre les deux bouts. La semaine dernière, Martha a commencé à se sentir mal, ainsi que deux de leurs enfants. Ils pouvaient obtenir les médicaments dans le camp, mais comme ils étaient inquiets et en avaient besoin d'urgence, ils ont décidé de se rendre dans une pharmacie voisine et ont payé pour les obtenir rapidement. Comme c'était la fin du mois et qu'ils étaient à court d'argent, ils ont dû emprunter de l'argent à une connaissance de Joseph. Joseph recevra son salaire la semaine prochaine. Son ami lui a prêté 5 dollars et Joseph a accepté de lui rembourser 6 dollars sur son salaire. Il a utilisé l'argent pour acheter les médicaments à la pharmacie. Ils se sont tous rétablis rapidement après avoir pris les médicaments.

Etude de Cas N°2

MIRIAM, MESHAK ET LE VOISIN DE SARA ONT UN PROBLEME

Meshak et Sara ont une relation très étroite avec leurs voisins Miriam et John. Ils possèdent comme eux des terres agricoles, mais Miriam tient également un petit salon de beauté dans une rue commerçante proche de leur maison. La boutique de Miriam a connu un certain succès ces derniers temps. Elle a appris à être disciplinée avec l'argent et fait des bénéfices depuis un certain temps maintenant. Comme elle ne comprend pas les institutions financières, elle donne régulièrement une partie de ses revenus à son mari, Jean, pour qu'il dépose l'argent sur le compte bancaire. Un jour, elle rentre chez elle en pensant demander à Jean un peu d'argent du compte de l'entreprise car elle veut acheter de nouveaux outils pour son magasin. Lorsqu'elle arrive, elle découvre que son mari a acheté une voiture. Lorsqu'elle a demandé l'argent pour le magasin, il a répondu qu'il n'était plus possible d'utiliser l'argent pour le salon de beauté. Miriam est en colère et se rend à la banque pour vérifier son compte et retirer ses économies. 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 malheureuse.



CONSEILS POUR ÉCONOMISER

- *Mettez de côté un peu d'argent chaque jour ou chaque semaine.*
- *N'achetez pas un article neuf si le vôtre fonctionne encore ou s'il peut être réparé.*
- *Achetez moins de cadeaux à votre famille. Parlez-leur d'abord et mettez-vous d'accord avec eux sur votre soutien.*
- *Si possible, dépensez moins pour les cérémonies culturelles ou sociales.*
- *Gardez moins d'argent liquide dans votre portefeuille (et laissez-le dans un endroit sûr : à la maison, sur un compte bancaire...).*
- *Si vous envoyez de l'argent à vos parents ou à d'autres membres de votre famille, ne leur envoyez pas tout votre argent et gardez-en une partie pour vos propres besoins et urgences.*
- *Gardez toujours à l'esprit vos objectifs à long terme afin de vous rappeler pourquoi vous vous économisez !*

MESSAGES CLÉS

- Vous devez être capable de distinguer les dépenses essentielles des dépenses facultatives.
- Épargner en cas d'urgence : épargner est essentiel, une nécessité absolue.
- "Gérez bien ce qui a été gagné par d'autres".
- Épargner signifie renoncer à un désir immédiat pour investir et atteindre un objectif dans le futur.
- L'épargne, c'est la sécurité.

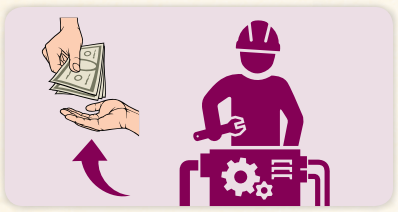
NOTES

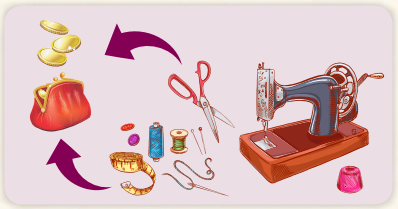
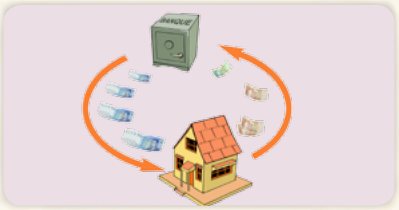
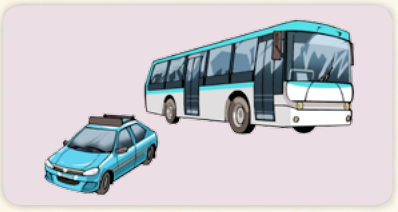
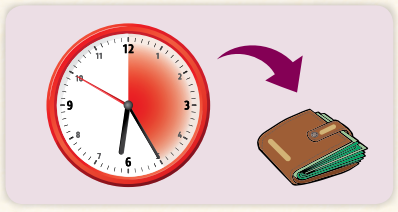
2. ELABORER UN BUDGET

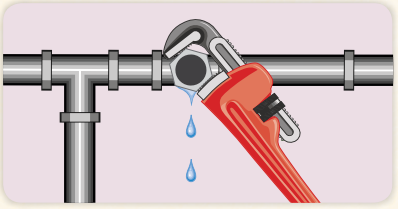
AIDE À LA FORMATION B.2.1

Images pour la budgétisation (pour les groupes peu alphabétisés)





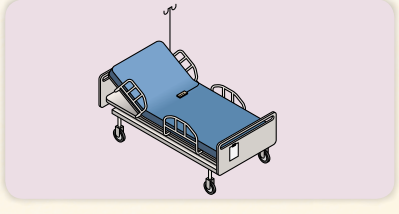
















AIDE À LA FORMATION B.2.2

Budget vide du personnage

Apprenons-en un peu plus sur Marie et sur la manière dont elle établit son budget.

LE BUDGET FAMILIAL DE MARIE

SOURCES DE REVENUS	Montant
Revenu fixe	
Salaire de Moussa (menuiserie)	
La contribution de Marie au budget familial	
Sous-total revenu fixe	
Revenu variable	
Produits de la vente de meubles usagés	
Sous-total revenus variables	
TOTAL DES REVENUS	

DÉPENSES	
Dépenses essentielles (besoins)	
Location	
Gaz, eau, électricité	
Alimentation	
Voyages et transports (voiture ou transports publics)	
Soins de santé / médicaments	
Communication (factures de téléphone)	
Frais d'inscription au jardin d'enfants	
Sous-total (besoins)	
Dépenses facultatives (souhaits)	
Sous-total (souhaits)	
TOTAL DES DÉPENSES	

TOTAL DES DÉPENSES (Besoins et désirs)	
LES REVENUS MOINS LES DÉPENSES (ÉPARGNE)	





Etude de Cas N°3

LE BUDGET FAMILIAL DE MARIE - PARTIE 1

Hier était le dernier jour du mois et Marie et Moussa ont décidé de faire le point sur leurs revenus. Tout d'abord, ils ont jeté un coup d'œil sur les revenus et dépenses de son entreprise. Marie est arrivée à la conclusion que son revenu net était de 950 Dollars. Comme les mois précédents, Marie a décidé de contribuer à hauteur de 800 Dollars aux dépenses de la famille, et de garder 150 Dollars pour son budget personnel. Le salaire de Moussa à l'atelier de menuiserie était de 600 Dollars. Ils ont décidé de vendre une vieille table en bois que Moussa réparait pendant son temps libre. Un voisin l'a achetée pour 70 Dollars.

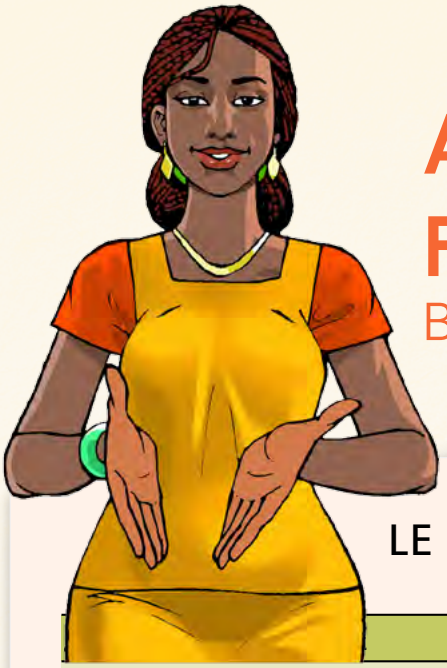
Etude de Cas N°4

LE BUDGET FAMILIAL DE MARIE - PARTIE 2

Une fois que Marie et Moussa ont examiné leurs revenus pour le mois suivant, ils commencent à planifier la façon avec laquelle ils vont dépenser l'argent. Tout d'abord, ils vont payer leur loyer (220 Dollars). Ensuite, pour le gaz, l'eau et l'électricité, ils estiment qu'ils dépenseront 80 Dollars. Pour la nourriture, ils estiment à 350 Dollars, pour le transport à 90 Dollars et pour les médicaments à 50 Dollars. Le coût de leur téléphone portable prépayé s'élève à environ 30 Dollars. La crèche où ils gardent leurs enfants leur coûte 100 dollars pour les deux enfants. Ils enverront 100 Dollars aux parents de Marie comme chaque mois. Ils ont également décidé de remplacer le téléphone de Marie par un modèle plus récent. Cela coûtera environ 120 Dollars.

Marie conserve une partie de son revenu net. Ce mois-ci, elle calcule ses dépenses personnelles pour le mois suivant : 20 Dollars pour un nouveau tissu qu'elle veut utiliser pour se faire une nouvelle robe et 40 Dollars pour une nouvelle formation en ligne sur l'entrepreneuriat qu'elle a commencée le mois dernier.





AIDE À LA FORMATION B.2.3

Budget Familial du personnage

LE BUDGET FAMILIAL DE MARIE

	Montant
Revenu fixe	
Salaire de Moussa (menuiserie)	600$
Contribution de Marie au budget familial	800$
Sous-total revenu fixe	**1400$**
Revenu variable	
Produits de la vente de meubles usagés	70$
Sous-total revenus variables	**70$**
TOTAL DES REVENUS	**1470$**

DÉPENSES	
Dépenses essentielles (besoins)	
Location	220$
Gaz, eau, électricité	80$
Alimentation	350$
Voyages et transports (voiture ou transports publics)	90$
Soins de santé / médicaments	50$
Communication (factures de téléphone)	30$
Frais de crèche	100$
Transfert d'argent aux parents de Marie	100$
Sous-total (besoins)	**1020$**
Dépenses facultatives (souhaits)	
Nouveau téléphone Marie	120$
Sous-total (souhaits)	120$
TOTAL, DES DÉPENSES	**1140$**

LES REVENUS MOINS LES DÉPENSES (ÉPARGNE)	**330$**

AIDE À LA FORMATION B.2.4

Budget personnel du personnage



LE BUDGET PERSONNEL DE MARIE

SOURCES DE REVENUS	Montant (Dollars)
Revenu fixe	
Sous-total revenu fixe	
Revenu variable	
Revenu net de la boutique de Marie	950
Sous-total revenus variables	950
TOTAL DES REVENUS	**950**

DÉPENSES	
Dépenses essentielles (besoins)	
Contribution au budget familial	800
Frais de formation à l'entrepreneuriat	40
Sub-total (needs)	**840**
Optional expenses (wants)	
Fabric for dress	20
Sub-total (wants)	20
TOTAL EXPENSES	**860**

INCOME MINUS EXPENSES (SAVINGS)	**90**

QUESTIONS

- **Avez-vous déjà établi un budget ?**

  ☐ **Oui** ☐ **Non**

- **Si c'est le cas, l'avez-vous écrit ou l'avez-vous seulement gardé en mémoire ?**

  ☐ **Par écrit** ☐ **Gardé à l'esprit**

DÉFINITION

Un budget est un outil permettant de décider, de planifier et d'utiliser votre argent pour atteindre vos objectifs.

EXERCICE

Vous avez vu au cours de la formation comment Marie et sa famille établissent leur budget. Maintenant, c'est votre tour ! Créez votre propre budget !

Attention ! La ligne " Revenus - dépenses " en bas du tableau doit être positive. Si elle ne l'est pas, cela signifie que vous n'avez pas assez de revenus et pas assez d'argent pour toutes vos dépenses. Cela signifie également que vous n'avez pas d'argent à épargner pour atteindre vos objectifs.

Si vous prévoyez de grosses dépenses dans quelques mois, commencez à économiser de l'argent à tout moment pour que vous puissiez faire face à ces grosses dépenses et respecter votre budget.



AIDE À LA FORMATION B.2.5

Mon budget

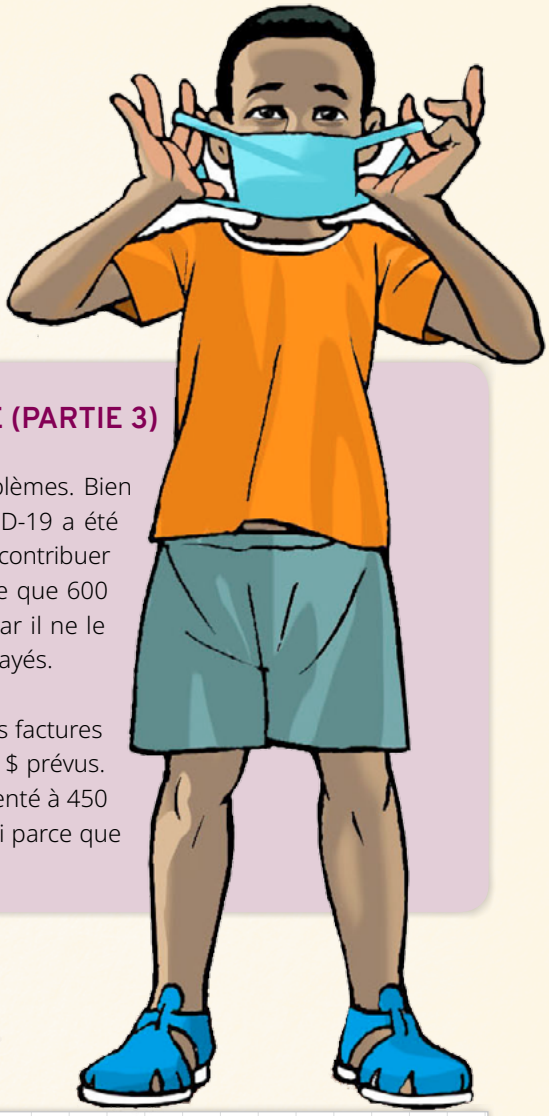
MON BUDGET

SOURCES DE REVENUS	Montant
Revenu fixe	
Sous-total revenu fixe	
Revenu variable	
Sous-total revenus variables	
TOTAL DES REVENUS	

DÉPENSES	
Dépenses essentielles (besoins)	
Location	
Gaz, eau, électricité	
Alimentation	
Voyages et transports (voiture ou transports publics)	
Soins de santé / médicaments	
Communication (factures de téléphone)	
Frais d'école/de crèche	
Sous-total (besoins)	
Dépenses facultatives (souhaits)	
Sous-total (souhaits)	
TOTAL DES DÉPENSES	

LES REVENUS MOINS LES DÉPENSES (ÉPARGNE)	

Continuons avec le cas de Marie



Etude de Cas N°5

BUDGET FAMILIAL DU PERSONNAGE (PARTIE 3)

Il semble que Marie et Moussa soient confrontés à certains problèmes. Bien qu'ils aient soigneusement planifié leur budget, l'impact du COVID-19 a été dur. Marie a vendu beaucoup moins que prévu, et au lieu de pouvoir contribuer à hauteur de 800 dollars au budget familial, elle ne pourra mettre que 600 dollars. En plus de cela, le voisin a décidé de rendre le meuble car il ne le satisfaisait pas, ils ont donc dû lui rendre les 70 Dollars qu'il avait payés.

Au niveau des dépenses, en raison du temps passé à la maison, les factures de gaz, d'eau et d'électricité ont augmenté à 120 $, au lieu des 80 $ prévus. En plus de cela, leurs dépenses alimentaires ont également augmenté à 450 $, en raison des pénuries et de l'augmentation des prix, mais aussi parce que les enfants ont dû rester à la maison toute la journée.

NOTES



AIDE À LA FORMATION B.2.6

Budget ajusté du personnage

LE BUDGET FAMILIAL DE MARIE

SOURCES DE REVENUS	Montant
Revenu fixe	
Salaire de Moussa (menuiserie)	600$
Contribution de Marie au budget familial	600$
Sous-total revenu fixe	**1200$**
Revenu variable	
Produits de la vente de meubles usagés	0$
Sub-total variable income	0$
TOTAL INCOME	**1200$**

DÉPENSES	
Dépenses essentielles (besoins)	
Location	220$
Gaz, eau, électricité	120$
Alimentation	450$
Voyages et transports (voiture ou transports publics)	90$
Soins de santé / médicaments	50$
Communication (factures de téléphone)	30$
Frais d'école/de crèche	100$
	100$
Sous-total (besoins)	
Dépenses facultatives (souhaits)	**1160$**
Nouveau téléphone Marie	120$
Sous-total (souhaits)	**120$**
TOTAL DES DÉPENSES	**1280$**

LES REVENUS MOINS LES DÉPENSES (ÉPARGNE)	**-80$**

MESSAGES CLÉS

- Il existe un outil permettant de gérer vos revenus - un budget.
- Pour établir votre budget, vous devez calculer vos revenus et vos dépenses. Grâce à ce calcul, vous pouvez définir votre capacité d'épargne, c'est-à-dire le montant que vous pouvez mettre de côté chaque mois.
- En cas d'urgences ou de changements dans votre situation financière, vous devrez ajuster votre budget pour pouvoir couvrir toutes vos dépenses et épargner pour vos objectifs.
- Un budget peut vous aider à décider comment dépenser votre argent et épargner pour atteindre vos objectifs.

3. FAIRE UN SUIVI DE SON BUDGET



Etude de Cas N°6

GESTION DU BUDGET DE MARIE

Le mois dernier, Marie a expliqué à nouveau à ses parents combien elle allait leur envoyer. Elle leur a dit qu'ils avaient beaucoup de projets avec Moussa et qu'ils devaient économiser le plus possible. Hier, Marie a reçu un appel téléphonique de sa famille : ses parents lui ont demandé d'envoyer plus d'argent car ils ont été frappés par une grosse tempête et le toit de leur maison devait être réparé immédiatement. Marie a hésité : elle s'est souvenue qu'elle avait déjà envoyé à sa famille le montant prévu dans leur budget. Elle était déçue mais s'est rendue chez l'opérateur de transfert d'argent et leur a envoyé l'argent demandé. Maintenant, en parlant avec Moussa, ils se rendent compte qu'ils ne pourront pas avoir un budget équilibré avec cette dépense supplémentaire.

Ils ont discuté et ont décidé de reporter l'achat du téléphone mais aussi d'essayer d'économiser autant que possible sur les dépenses liées à la nourriture et au transport.







Etude de Cas N°7

LA GESTION DU BUDGET DE JANE

Le mois dernier, Jane a réalisé que ses chiffres étaient très serrés et qu'elle devait toujours garder un œil sur ses dépenses. Hier, Jane a reçu un appel téléphonique de sa cousine Hawwa. Elle lui a demandé d'emprunter de l'argent car sa fille était gravement malade et avait besoin de médicaments coûteux. Jane hésite : elle se souvient qu'elle n'a pas d'argent de côté dans son budget. En y réfléchissant, elle se rappelle que sa cousine l'avait aidée si souvent qu'elle ne pouvait pas refuser. Plus tard dans la semaine, le four de Jane, qu'elle utilise pour faire le pain qu'elle vend, a commencé à avoir des problèmes. Jane n'a pas assez d'argent pour le réparer et Hawwa n'a toujours pas l'argent pour la rembourser. Jane a dû emprunter de l'argent à un voisin.

QUESTIONS

- Qu'a fait Marie pour respecter son budget ?

Il existe de nombreuses façons de s'assurer que vous respectez votre budget. Vous pouvez utiliser une feuille de calcul, comme Marie, ou une application, comme beaucoup de gens commencent à l'utiliser !

Faisons connaissance avec un moyen de respecter votre budget.

NOTES

AIDE À LA FORMATION B.3.1

Feuille de suivi des revenus

FEUILLE DE SUIVI DES REVENUS

Nom :

Mois :

Année :

DATE	DESCRIPTION DE LA SOURCE DE REVENUS	MONTANT DU REVENU

AIDE À LA FORMATION B.3.2

Feuille de suivi des dépenses

FEUILLE DE SUIVI DES DEPENSES

Nom : _____

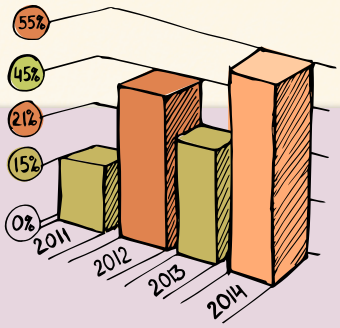
Mois : _____

Année :

DATE		MONTANT DÉPENSÉ	PLANIFIÉE OU NON PLANIFIÉE	
			OUI	NON
			☐	☐
			☐	☐
			☐	☐

CONSEILS POUR RESPECTER VOTRE BUDGET

- *Rappelez-vous souvent ce que vous aviez prévu de dépenser.*
- *Prévoyez dans le budget une somme pour les dépenses imprévues.*
- *Gardez les économies hors de portée pour ne pas les dépenser.*
- *Gardez une trace de ce que vous dépensez.*
- *Veillez à ne pas dépenser plus que ce qui est prévu dans le budget.*
- *Si vous dépensez plus pour un article, dépensez moins pour un autre.*
- *Dressez une liste des moyens de réduire les dépenses prévues.*
- *Faites participer la famille à l'élaboration et au respect du budget.*





AIDE À LA FORMATION B.3.3

Cartes de transaction
Marie et Moussa



MARIE ET MOUSSA

Le 1er février, Moussa reçoit son salaire mensuel. Le montant qu'il reçoit est de 500 $

MARIE ET MOUSSA

Le 1er février, ils paient le loyer au propriétaire pour un total de 220 $

MARIE ET MOUSSA

Le 1er février, ils paient les factures des services (électricité, eau) pour un total de 80 $

MARIE ET MOUSSA

Le 2 février, Marie verse 800 $ en espèces au budget familial

MARIE ET MOUSSA

Le 4 février, le voisin paie 70 $ en espèces pour le meuble en bois

MARIE ET MOUSSA

Le 2 février, ils séparent 350 $ dans une enveloppe pour les dépenses alimentaires

MARIE ET MOUSSA

Le 2 février, ils séparent 90 $ dans une enveloppe pour les frais de transport

MARIE ET MOUSSA

Le 10 février, ils ont dû payer 50 $ pour des médicaments car les deux enfants étaient malades

MARIE ET MOUSSA

Le 12 février, ils doivent recharger le solde de leur téléphone portable. Cela leur coûte 30 $

MARIE ET MOUSSA

Le 15 février, ils paient la cotisation mensuelle de 100 $ pour la crèche

MARIE ET MOUSSA

15 février, ils envoient 100 $ aux parents de Marie par l'intermédiaire d'un opérateur de transfert d'argent

MARIE ET MOUSSA

Le 22 février, ils décident d'aller au marché et d'acheter à Marie un nouveau téléphone pour 120 $

MARIE ET MOUSSA

Le 25 février, ils doivent réparer le chauffe-eau pour 40 $

EXERCICE

Vous pouvez utiliser les deux feuilles ci-dessus appelées "feuilles de suivi des revenus et des dépenses" pour contrôler les revenus et les dépenses. Vérifions ce qui s'est passé avec Marie et Moussa.

FEUILLES DE SUIVI DES REVENUS

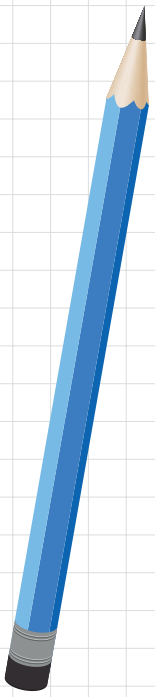
Name: Marie et Moussa
Month: Février
Year: 2021

DATE	DESCRIPTION	MONTANT DU REVENU
1.2.21	Le salaire de Moussa	500
2.2.21	La contribution de Marie	800
4.2.21	Un voisin paie les meubles	70
TOTAL DES REVENUS		1370

FEUILLE DE SUIVI DES DEPENSES

Name: Marie et Moussa
Month: Février
Year: 2021

DATE	DESCRIPTION OF EXPENSE ITEM	MONTANT DÉPENSÉ	PLANIFIÉE OU NON PLANIFIÉE	
			OUI	NON
1.2.21	Location	220	☒	☐
1.2.21	Factures de services	80	☒	☐
2.2.21	Alimentation	350	☒	☐
2.2.21	Transport	90	☒	☐
10.2.21	Médicaments	50	☒	☐
12.2.21	Téléphones portables	30	☒	☐
15.2.21	Frais de crèche	100	☒	☐
15.2.21	Remise au parent de Marie	100	☒	☐
22.2.21	Nouveau téléphone Marie	120	☒	☐
25.2	Réparation du chauffe-eau	40	☐	☒
			☐	☐
			☐	☐
			☐	☐
TOTAL DES DÉPENSES		1180		
TOTAL DES REVENUS		1370		
L'ÉPARGNE (= REVENUS – DÉPENSES)		190		



Maintenant, c'est votre tour.

Dans les annexes et les documents clés à la fin de ce module, vous trouverez des informations sur les revenus et les dépenses.

Des feuilles de suivi des dépenses que vous pouvez utiliser pour suivre vos propres revenus et dépenses.

De cette façon, vous respecterez votre budget et vous finirez par atteindre vos objectifs.

MESSAGES CLÉS

- Rappelez-vous souvent ce que vous aviez prévu de dépenser.
- Prévoyez dans le budget une somme pour les imprévus les besoins en matière de dépenses.
- Faites participer la famille à l'élaboration et le respect du budget.
- Vous devez connaître votre revenu total. Savoir combien vous gagnez est une étape importante pour prendre le contrôle de votre argent et vous permet de planifier vos dépenses à l'avance.
  Vous devez également connaître le montant de vos dépenses totales. Il est important de contrôler votre budget. Vous pouvez ajuster vos dépenses quand vous voyez que vous avez dépensé plus que prévu.



⚠ **Attention ! Si vos revenus sont irréguliers, c'est-à-dire que vous gagnez chaque mois un montant différent, vous pouvez établir votre budget en utilisant un revenu moyen et épargner lorsque vous gagnez plus pour équilibrer les périodes où vous gagnez moins.**

4. CONSERVEZ LES DOCUMENTS FINANCIERS



Etude de Cas N°8

MESHAK JETTE UN DOCUMENT IMPORTANT DE SA BANQUE

Meshak possède deux comptes bancaires distincts pour chacune de ses entreprises. Il reçoit de temps en temps des relevés des deux comptes mais ne les conserve jamais. Il est client de la même banque depuis plus de deux ans et n'a jamais eu de problème auparavant. Il ne voit pas l'intérêt de conserver les relevés. Un jour, il se rend compte qu'il manque 40 dollars sur son compte d'épicerie. 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 40 dollars. La banque ne peut pas résoudre le problème sans preuve. Il pourrait entamer une réclamation officielle maintenant, mais cela prend généralement beaucoup de temps. Meshak est contrarié de ne pas avoir gardé ces documents importants.



Etude de Cas N°9

LA GESTION DU BUDGET DE JANE

Lorsque Jane reçoit la facture d'électricité de son appartement à la fin de chaque mois, elle se rend à la compagnie d'électricité pour effectuer les paiements. Un jour, elle découvre que l'alimentation en électricité a été coupée ! Très en colère, elle se rend au bureau de la compagnie pour se plaindre. Là, un employé lui dit qu'elle n'a pas payé depuis deux mois. Elle est sûre d'avoir payé les factures. Cependant, lorsqu'on lui demande une preuve de paiement (la facture portant la mention "PAYÉ"), elle se rend compte qu'elle a jeté le document. Jane insiste cependant pour dire qu'elle a payé les deux derniers mois, mais l'employé lui répond que le système informatique est parfois défaillant et que la seule solution est de produire la facture acquittée (la facture portant le cachet "PAYE"). Maintenant, elle doit payer non seulement pour les deux derniers mois, mais aussi pour le rebranchement de l'électricité. Elle n'avait rien prévu pour cette dépense supplémentaire. Elle est très inquiète et ne voit pas d'autre solution que d'emprunter de l'argent pour pouvoir payer cette facture.

AIDE À LA FORMATION B.3.1

Feuille de suivi des revenus

MA FEUILLE DE SUIVI DES REVENUS

Nom : _____

Mois : _____

Année :

DATE	DESCRIPTION DE LA SOURCE DE REVEVUS	MONTANT DU REVENU

AIDE À LA FORMATION B.3.2

Feuille de suivi des dépenses

MA FEUILLE DE SUIVI DES DEPENSES

Nom :

Mois :

Année :

DATE	DESCRIPTION DE L'OBJET ACHETE	MONTANT DÉPENSÉ	PLANIFIÉE OU NON PLANIFIÉE	
			OUI	NON
			☐	☐
			☐	☐
			☐	☐

C



CONNAÎTRE LES PRODUITS D'ÉPARGNE

ÉDUCATION FINANCIÈRE QUIZ

C1. Quel est, selon vous, le meilleur moyen d'épargner ?

- ☐ **a.** Je garde mon argent à la maison car c'est plus pratique.
- ☐ **b.** Je dépose mon argent à la banque car c'est plus sûr.
- ☐ **c.** Je mets mon argent dans la tontine car j'y ai beaucoup d'amis.
- ☐ **d.** Chaque méthode présente des avantages et des inconvénients. Je les examine attentivement avant de choisir la méthode qui convient le mieux à mes besoins.

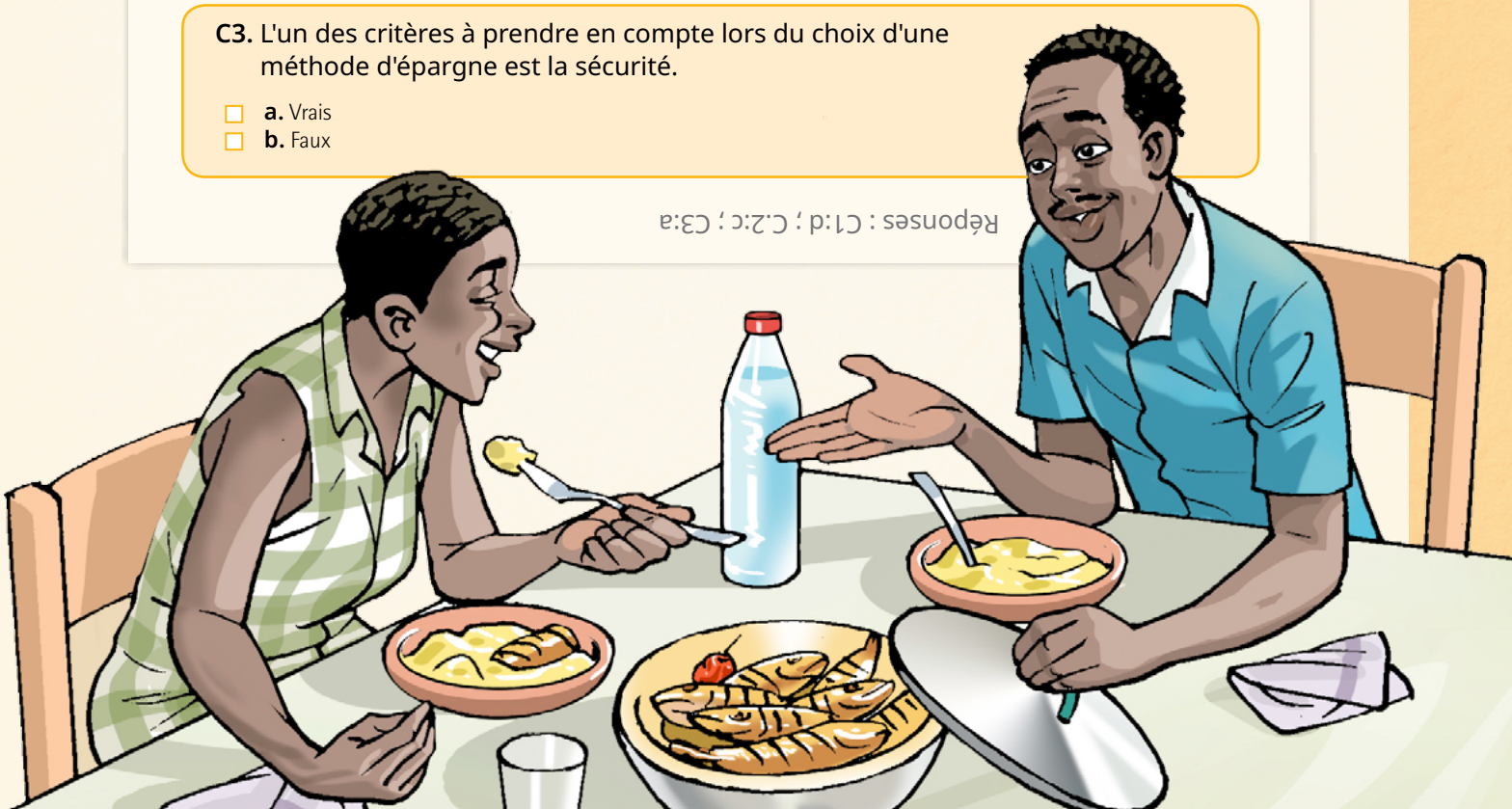
C2. Vous souhaitez créer votre entreprise dans quelques années, quel compte d'épargne est le plus approprié pour vous ?

- ☐ **a.** Un compte d'épargne ordinaire.
- ☐ **b.** Un compte d'épargne contractuel.
- ☐ **c.** Un compte de dépôt à terme.

C3. L'un des critères à prendre en compte lors du choix d'une méthode d'épargne est la sécurité.

- ☐ **a.** Vrais
- ☐ **b.** Faux

Réponses : C1:d ; C.2:c ; C3:a



1. COMPARER LES MÉTHODES D'ÉPARGNE

Maintenant que vous avez créé votre budget personnel (ou votre budget familial), vous savez combien vous pouvez économiser chaque mois et combien vous devez économiser pour chacun de vos objectifs.

AIDE À LA FORMATION C.1.1

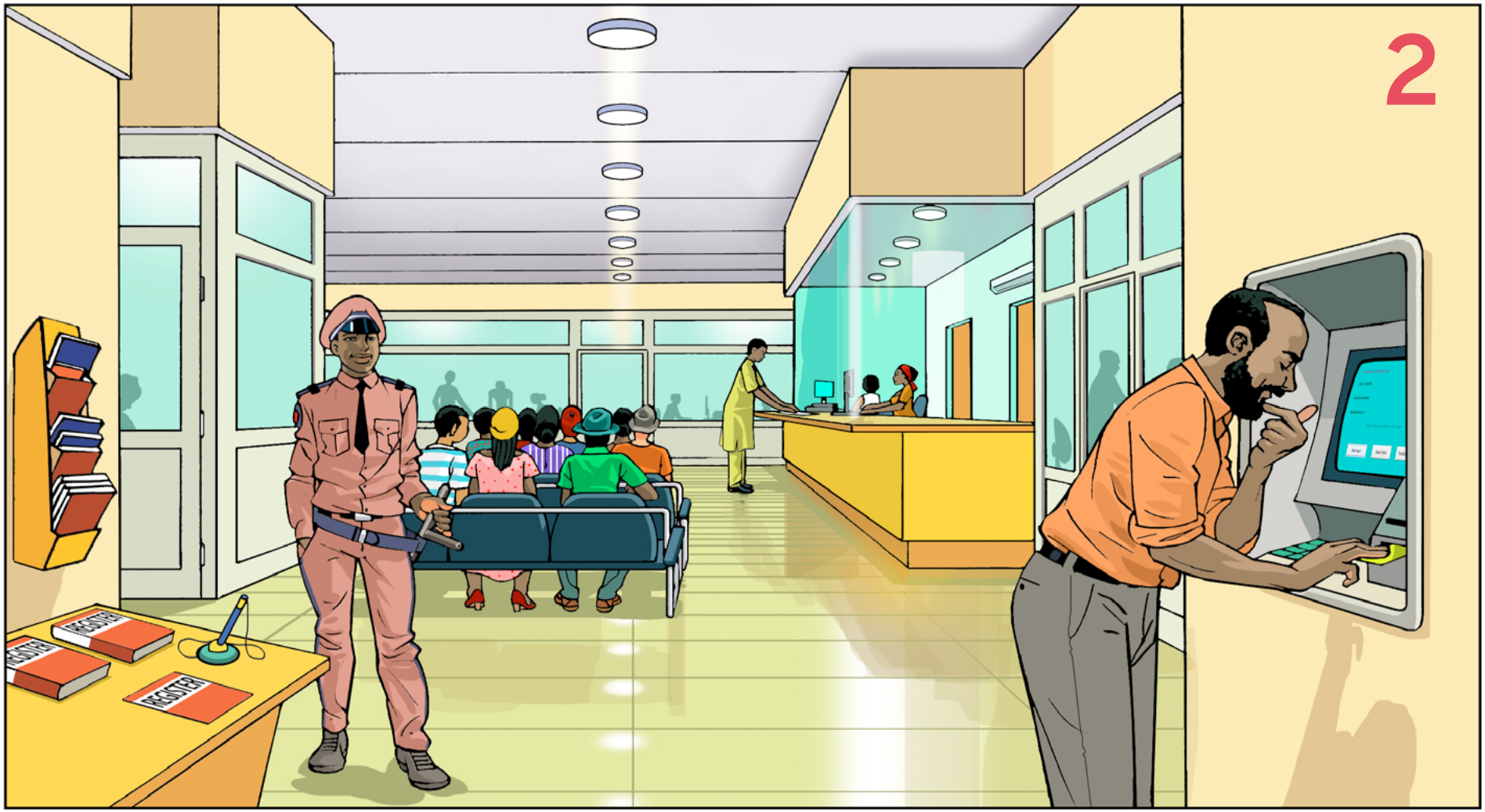
Méthodes d'épargne



Marie est une cliente de longue date de son VSLA local. Elle aime y faire des économies et rencontrer régulièrement les autres femmes de son groupe.

QUESTIONS

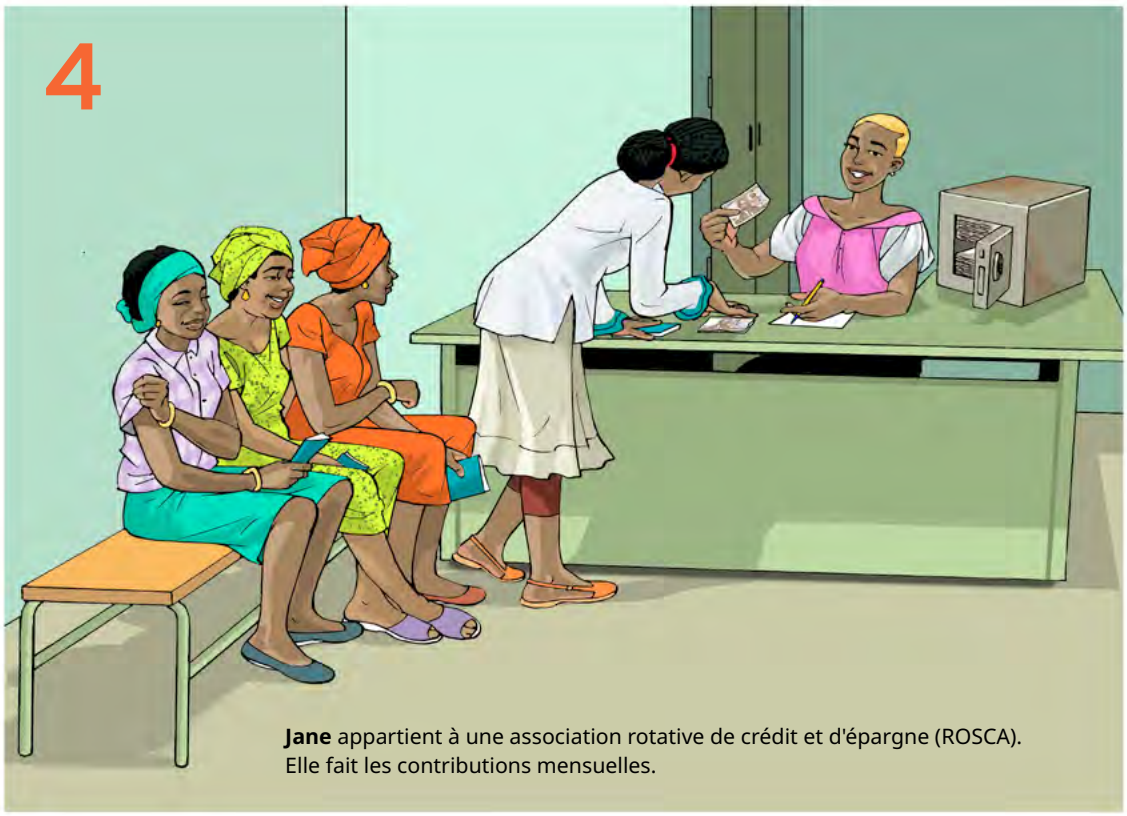
- Quelles sont les méthodes d'épargne utilisées par les personnages ci-dessus ?
- Sont-ils formels, semi-formels ou informels ?
- Chaque méthode a ses avantages et ses inconvénients. À la fin de ce module, dans la section Réponses aux exercices, vous trouverez un tableau qui résume les avantages et les inconvénients de chaque méthode d'épargne.



Meshak préfère conserver ses économies à la banque voisine de sa maison, afin de ne pas être tenté de dépenser l'argent qu'il a mis de côté.



Joseph met son argent de côté sous le matelas du camp.



Jane appartient à une association rotative de crédit et d'épargne (ROSCA). Elle fait les contributions mensuelles.

N'oubliez pas que pour inclure davantage de caractéristiques dans le tableau, vous pouvez penser à.. :

- **La sécurité de votre argent sur place,**
- **La possibilité de retirer votre argent quand vous le souhaitez,**
- **Les délais possibles pour retirer votre argent,**
- **La possibilité d'économiser beaucoup ou juste un peu d'argent,**
- **La possibilité de bénéficier d'un crédit sur votre épargne,**
- **La possibilité que votre épargne génère de l'argent (intérêts).**



À VOUS DE JOUER !

Je connais les avantages et les inconvénients de plusieurs méthodes d'épargne. En regardant mes objectifs et mon budget encore, je pense que la meilleure méthode d'épargne pour mes projets est :

Mes objectifs	Méthodes d'épargne

MESSAGES CLÉS

- L'épargne offre une sécurité en cas d'urgence.
- Certains besoins/urgences sont prévisibles, d'autres non. L'épargne vous permet de prévoir les besoins ou projets futurs.
- Lorsque tout va bien, l'épargne vous permet également de planifier les choses que vous aimeriez faire ou avoir.
- Vous devez connaître les différentes méthodes d'épargne pour choisir celle qui convient le mieux à vos besoins.

2. CHOISIR UN PRODUIT D'ÉPARGNE

Un produit d'épargne est par exemple un compte d'épargne ordinaire qui génère un taux d'intérêt de 4 % ou un compte d'épargne libre d'impôt.

DÉFINITION

Un produit d'épargne est un mode d'épargne dont on connaît les caractéristiques, comme par exemple :

- Taux d'intérêt
- Accès à l'épargne / flexibilité des retraits
- Commodité et facilité d'utilisation
- Conditions d'ouverture d'un compte d'épargne
- La sécurité
- Coût de l'épargne (frais d'ouverture, de gestion ou de clôture d'un compte, frais de transaction)
- Liquidité

Voici les trois principaux produits d'épargne offerts par les institutions financières :

Le compte d'épargne ordinaire est adapté lorsque vous souhaitez effectuer des dépôts ou accéder à votre argent à tout moment.

Le compte d'épargne ciblé/contractuel est adapté lorsque vous souhaitez épargner un montant déterminé chaque mois pendant une période déterminée pour atteindre un objectif précis (logement, éducation, mariage, entreprise...). N'oubliez pas que les retraits anticipés sont soit interdits, soit pénalisés.

Le compte de dépôt à terme (fixe) est adapté si vous souhaitez faire fructifier votre argent pour des objectifs à plus long terme (vous déposez une somme forfaitaire que vous vous engagez à ne pas toucher pendant une période déterminée).

Chaque type de produit présente des avantages et des inconvénients (par exemple, les différents taux d'intérêt). Dans les pages suivantes, vous trouverez trois brochures, une pour chacun de ces produits. A la fin de ce module, dans la section Réponses aux exercices, vous trouverez un tableau comparatif qui résume les informations de chaque brochure.



AIDE À LA FORMATION C.2.1

Compte d'épargne ordinaire

COMPTE D'ÉPARGNE ORDINAIRE



ACCÉDER À VOTRE ARGENT N'IMPORTE QUELLE HEURE

Un moyen facile, simple et pratique de conserver et de retirer votre argent à tout moment lorsque vous en avez besoin. Notre compte d'épargne ordinaire offre une grande souplesse dans la gestion de votre argent. Il n'est pas nécessaire d'informer préalablement la banque pour les dépôts et les retraits. Votre capital est garanti. Il vous permet de constituer votre capital au fil du temps, à votre propre rythme.

AVANTAGES

- Un produit sans risque
- Vos économies sont en sécurité
- Taux d'intérêt : 1%
- Vous pouvez déposer de l'argent à tout moment, autant de fois que vous voulez
- Vous pouvez retirer votre argent à tout moment et sans avis préalable
- Frais nuls dans toutes vos opérations
- Les frais d'ouverture et de fermeture sont gratuits.
- Dépôt minimum : 10 Dollars
- Adapté aux situations d'urgence
- Carte gratuite pour effectuer des dépôts ou des retraits aux guichets automatiques.
- Utiliser n'importe quel distributeur automatique de billets dans le pays (cela peut entraîner des frais).

TERME : indéterminé

EXIGENCES

- Une pièce d'identité valide (carte d'identité nationale, passeport ou autre forme légale et valide d'identification).
- Preuve de résidence.

AIDE À LA FORMATION C.2.2

Compte d'épargne ciblé/contractuel

COMPTE 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 mensue à l'avance. Vous pouvez choisir parmi 12 à 48 mois avec différents taux d'intérêt.

CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

- Taux d'intérêt annuel jusqu'à 3% pour une période de 48 mois.
- Dépôt minimum de 20 Dollars 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.

EXIGENCES

- Bon dossier de crédit.
- 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.



DURÉE : choisissez entre 12 mois et 48 mois.

AIDE À LA FORMATION C.2.3

Compte de dépôt à terme (fixe)

COMPTE DE DÉPÔT À TERME



GAGNEZ VOTRE ARGENT
GAGNEZ PLUS D'ARGENT

Ce compte vous permet d'obtenir des taux d'intérêt élevés. L'argent que vous investissez sur ce compte est bloqué et il est parfait pour vos futurs investissements et toutes les dépenses importantes que vous prévoyez. Le parfait compte pour ne pas être tenté d'utiliser votre épargne alors que obtenir un bon rendement de votre capital.

DURÉE :
de 3 mois à 5 ans

CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

- Taux d'intérêt le plus élevé du marché - jusqu'à 4%. Le taux est fixe et connu à l'avance.
- Dépôt minimum : 500 Dollars
- Gratuit pour l'ouverture, les transactions et la clôture du compte.
- Dépôts flexibles : vous placez votre argent quand vous le pouvez.
- Pénalité pour les retraits anticipés
- Certificat de dépôt gratuit
- Construisez votre historique d'épargne avec nous et accédez au crédit pour vos projets.

EXIGENCES

- Preuve de l'origine des fonds.
- Une pièce d'identité valide (carte d'identité nationale, passeport ou autre forme légale et valide d'identification).
- Preuve de résidence

Maintenant que vous en savez plus sur les différents produits d'épargne, aidez nos personnages à décider quel compte d'épargne ils doivent ouvrir pour les aider à atteindre leurs objectifs.

AIDE À LA FORMATION C.2.4

Associer les objectifs aux cartes de description des produits d'épargne

CORRESPONDANCE ENTRE LES OBJECTIFS ET LES CARTES DE DESCRIPTION DES PRODUITS D'ÉPARGNE



SITUATION 1

Marie veut agrandir son magasin. Elle est sûre qu'un magasin plus grand lui permettra d'attirer plus de clients et de gagner plus d'argent. Elle a quelques économies dans le cadre de la VSLA, mais elle se rend compte qu'elle n'est pas capable d'épargner de manière constante chaque mois. Elle veut mettre de côté un montant fixe chaque mois pendant une période d'un an. Elle ne veut pas être tentée de dépenser cet argent dans d'autres objectifs et elle envisage 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 tout de même essayer.

Quel type de compte d'épargne peut-elle choisir ?

ÉDUCATION FINANCIÈRE

CORRESPONDANCE ENTRE LES OBJECTIFS ET LES CARTES DE DESCRIPTION DES PRODUITS D'ÉPARGNE



SITUATION 2

Joseph et Marta n'épargnent que sous le matelas. Ils ont de nombreux objectifs, le plus important étant d'économiser suffisamment pour avoir leur propre élevage de volailles. Ils ne veulent pas être tentés d'utiliser leur argent à d'autres fins. Si possible, ils aimeraient obtenir le taux d'intérêt le plus élevé possible.

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

ÉDUCATION FINANCIÈRE



CORR NTRE LES OBJECTIFS ET LES CARTES DE DESCRIPTION DES PRODUITS D'ÉPARGNE

SITUATION 3

Meshak n'a cessé d'économiser au cours de l'année écoulée pour acheter une parcelle de terre supplémentaire. Il s'est finalement mis d'accord avec un voisin pour lui vendre sa terre, mais pas avant un an, car le voisin veut faire une dernière saison de culture sur sa terre.

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



CORRESPO ES CARTES DE DESCRIPTION DES PRODUITS D'ÉPARGNE

SITUATION 4

Jane aimerait ouvrir un compte bancaire officiel. Bien qu'elle aime faire partie du ROSCA et qu'elle souhaite continuer à y épargner, son activité de boulangerie se porte bien et elle aimerait mettre en sécurité une petite somme de côté chaque mois, qu'elle pourrait éventuellement utiliser pour développer son activité. Elle pense qu'elle doit éviter les tentations de puiser dans cette épargne à d'autres fins.

Quel type de compte d'épargne peut-elle choisir ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

CONSEILS

Chaque type de produit a ses avantages et ses inconvénients (par exemple, un taux d'intérêt différent). Pour choisir un produit d'épargne, vous ne devez pas seulement connaître les caractéristiques des différents produits. Vous devez également bien vous connaître en vous posant les questions suivantes :

- *Votre situation personnelle : quels sont vos revenus ? Vos dépenses (y compris le remboursement d'une dette) ? Combien avez-vous économisé ? Combien mettez-vous de côté quand tout va bien ? Combien pourriez-vous mettre de côté en gérant mieux votre argent ? Si vous êtes un immigrant ou un citoyen vivant à l'étranger, pouvez-vous ouvrir un compte d'épargne dans une institution financière ?*
- *Vos objectifs : dans quel but voulez-vous épargner ? Pour les urgences ? Pour étudier ? Pour investir dans la création d'une entreprise ? Pour votre retour au pays ? Pour votre logement ? Pour votre retraite ?*
- *Votre horizon : pendant combien de temps souhaitez-vous épargner / bloquer votre argent ?*
- *Votre comportement : voulez-vous prendre des risques ou non ? Ne vous lancez pas dans des investissements risqués si vous ne connaissez pas les marchés financiers !*

⚠ ***Méfiez-vous des publicités mensongères !*** *N'oubliez pas qu'aucun produit d'épargne ne peut vous garantir des rendements élevés sans risque, surtout en peu de temps.*

Quelles questions poser à un établissement financier avant de choisir votre produit d'épargne ?

- *Puis-je effectuer des retraits quand je le souhaite ?*
- *Quel est le taux d'intérêt ?*
- *Dois-je payer des impôts sur le taux d'intérêt ? Si oui, combien ?*
- *Puis-je contracter des prêts sur mon épargne ?*
- *Le calendrier d'épargne est-il flexible ? (En d'autres termes, devez-vous déposer certains montants à une date fixe ?)*
- *Y a-t-il un dépôt minimum lors de l'ouverture du compte d'épargne ou un montant minimum qui devrait toujours être sur le compte ?*
- *Des frais seront-ils facturés pour les retraits anticipés ? Si oui, de quel montant ?*
- *Comment les gens utilisent-ils normalement ce type de compte ?*
- *En tant que citoyen vivant à l'étranger, puis-je ouvrir un compte ici ? Quels documents demandez-vous ?*

MESSAGES CLÉS

- À chaque objectif d'épargne correspond un produit d'épargne approprié.

ANNEXES ET DOCUMENTS CLES

LES CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN CONSIDÉRATION DANS LE CHOIX D'UNE MÉTHODE D'ÉPARGNE

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, le nombre de retraits que le titulaire du compte est autorisé à effectuer sur son compte chaque mois, ou si la banque ou l'institution financière dispose de guichets automatiques ou de succursales dans toutes les régions du pays (ce qui permet au titulaire d'accéder plus facilement 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 riche pour ouvrir un compte bancaire. Ce n'est pas toujours vrai. Certaines banques n'exigent qu'un très petit dépôt (voire aucun) si vous souhaitez ouvrir un compte d'épargne.
Cependant, les exigences peuvent inclure des pièces d'identité nationales, des preuves de résidence et/ou des services payés par la personne, ce qui n'est pas toujours facile à respecter pour de nombreuses personnes, notamment les personnes déplacées financièrement...

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. Autrement dit, s'ils 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. La récompense, ou l'intérêt, correspond généralement à un pourcentage du montant que vous avez déposé. Il peut également y avoir des avantages fiscaux à épargner avec des institutions formelles.

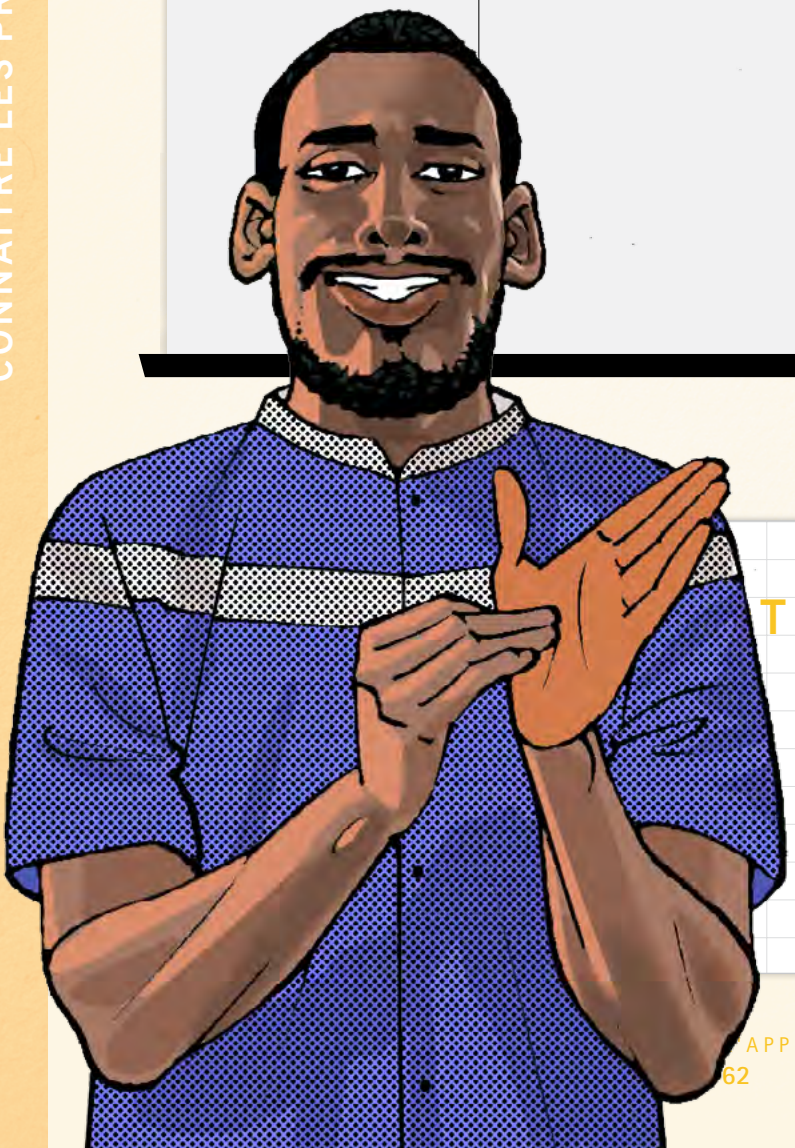
Liquidité
Pouvez-vous retirer votre épargne de votre compte ? Comment et à quelles conditions ? Si vous avez un besoin urgent d'argent, le mode d'épargne que vous avez choisi doit vous permettre de retirer la totalité de votre épargne dans un délai raisonnable. Dans le cas de l'épargne en nature (un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

Coût de l'épargne (frais)
Les institutions officielles peuvent vous facturer des frais pour effectuer des transferts, retirer de l'argent aux guichets automatiques, etc. Si vous avez besoin d'un accès rapide à l'argent, il est préférable d'avoir une méthode d'épargne qui permet l'accès à votre argent dans un délai raisonnable.

But et objectifs de votre stratégie d'épargne
En fonction de votre raison d'épargner, certaines méthodes vous conviendront mieux que d'autres (par exemple pour économiser pour une maison ou un appartement, où des sommes importantes sont en jeu, une méthode formelle sera plus appropriée qu'un système de tontine ou de garder votre argent sous le matelas).

LES RÉPONSES AUX EXERCICES

Méthode d'épargne	Avantages	Inconvénients
Formel		
• Banques • Le bureau de poste • Institutions de microfinance enregistrées • Coopératives d'épargne et de crédit enregistrées • Compagnies d'assurance (pour les produits d'épargne à long terme tels que l'assurance-vie) • Portefeuilles mobiles	• L'option la plus sûre • Confidentialité (personne, à l'exception du détenteur du produit d'épargne, ne sait combien se trouve sur le compte). • Moins de tentation de retirer de l'argent (plus facile de refuser les demandes) - Vous pouvez recevoir des intérêts. • Vous pouvez accéder à d'autres produits financiers (comptes courants, comptes d'épargne retraite, prêts, etc.) • Une meilleure façon de gérer votre argent (relevés de compte d'épargne) • Accélère le paiement des factures. - Lorsque la banque propose des services bancaires par Internet ou par téléphone portable, vous pouvez vérifier votre solde et gérer votre épargne 24 heures sur 24. • De nombreuses banques opèrent par l'intermédiaire d'agents bancaires qui rendent leurs services beaucoup plus accessibles.	• Pas facilement disponible pour les personnes à faible revenu, les analphabètes, les personnes déplacées de force. • Peut exiger des pièces d'identité ou des preuves de résidence qui ne sont pas facilement disponibles pour ces personnes. • Les employés de banque sont souvent des commerciaux dont l'objectif est de vendre des produits. Ils peuvent donc privilégier l'intérêt de la banque plutôt que celui des clients. • Les taux de rémunération varient d'un produit à l'autre. Ils peuvent être très bas. • Certains produits peuvent exiger un dépôt minimum pour l'ouverture d'un compte, ce qui peut constituer un obstacle. • Vous pouvez être amené à payer des frais de compte. • Une perte de temps à faire la queue à la banque. • Les différents produits et frais sont complexes ; peur de faire une erreur. • Heures d'ouverture restreintes (fermeture le soir et le week-end). • Les effets de l'instabilité économique ou politique : crises financières, dévaluations monétaires, blocage des retraits, impossibilité de faire sortir l'argent du pays (contrôle des changes). • Les agents bancaires peuvent ne pas disposer de fonds suffisants pour vous servir. • Pas facilement accessible aux personnes à faible revenu, aux analphabètes, aux personnes déplacées de force.



NOTES

Methode d'épargne	Avantages	Inconvenients
Semi-formel • Groupes d'épargne • Groupes d'entraide • Banques de village • Associations villageoises d'épargne et de crédit • Institutions de microfinance non enregistrées • Coopératives d'épargne et de crédit non enregistrées • Institutions de prêt non enregistrées	• Accès facile • Le fait que vous épargniez signifie souvent que vous pouvez obtenir un prêt. • Vous pouvez percevoir des intérêts sur les prêts effectués avec l'épargne. • Les règles du groupe d'épargne concernant la fréquence et le montant des dépôts encouragent l'épargne. • Discipline • Favorise la solidarité et renforce les liens sociaux entre les membres.	• Peu de garanties. • Vous ne pouvez pas être sûr de percevoir des intérêts sur votre épargne. • Accès limité ou inexistant aux prêts. - La possibilité d'épargner ou de retirer de l'argent est soumise à l'approbation des membres. • Le risque qu'un membre ne respecte pas les règles (par exemple, quelqu'un pourrait disparaître après avoir reçu de l'argent du groupe). • Selon le degré de formalisation, il peut être impossible de faire appel à la police en cas de problème. • Danger de mort d'un membre du groupe d'épargne. • Vous devez faire partie d'un réseau pour pouvoir adhérer à un groupe d'épargne. • Les groupes d'épargne courent un plus grand risque d'échec (pas de supervision de la gestion par les autorités).
Informel • À la maison (en espèces, dans un coffre-fort ou une tirelire. • En nature (or, bijoux, bétail, terres, biens, etc.) • Confier de l'argent à un ami, un parent ou un commerçant.	• Accès facile. • Le bien que vous avez acquis peut prendre de la valeur. • Vous devez vendre votre actif pour récupérer votre argent (sous réserve de la loi du marché). • L'ami, le parent ou le commerçant est toujours disponible. • L'épargne en nature présente d'autres avantages : production ou vente de lait (dans le cas des bovins), les bijoux peuvent être portés pour des événements importants. • Si vous épargnez en nature (bétail, biens), vous pourrez peut-être gagner de l'argent (vente de viande/lait, loyer...).	• Non sécurisé : la valeur peut baisser au fil des ans, risque de vol, de maladie ou de décès (dans le cas du bétail). • La tentation de dépenser peut-être forte (si vous gardez de l'argent à la maison). • Difficile à liquider en cas d'urgence (la vente d'un actif prend du temps). • Coût associé à l'épargne en nature : coûts alimentaires et vétérinaires pour le bétail, réparations de la propriété.



Tableau comparatif des produits d'épargne à l'aide de brochures fictives

	Épargne régulière	Économies contractuelles	Dépôt à terme
Est-il possible de l'ouvrir si vous êtes réfugié et/ou déplacé ?	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 ?	10 Dollars	20 Dollars	500 Dollars
Pouvez-vous effectuer des retraits à tout moment ? Y a-t-il des frais ou des pénalités ?	Oui, sans frais	Oui, mais vous perdez des intérêts	Oui, avec des sanctions
Quel est le taux d'intérêt ?	1%	3%	4%
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 d'épargne est-il flexible ou devez-vous déposer certains montants à une date fixe ?	Flexible	Il a des engagements de dépôt mensuel	Flexible
Puis-je déposer ou retirer mon épargne dans un distributeur automatique de billets ?	Oui	Non	Non

AIDE À LA FORMATION C.2.4

Associer les objectifs aux cartes de description des produits d'épargne



RÉPONSES SITUATION 1

Un compte d'épargne contractuel permettrait à Marie d'effectuer des dépôts mensuels fixes et d'épargner pendant une période déterminée.



RÉPONSES SITUATION 2

Tout d'abord, ils devraient essayer d'ouvrir un compte bancaire normal dans une banque, car ils n'en ont jamais eu. Une fois devenus clients, ils pourraient vérifier si un compte d'épargne contractuel pourrait leur être proposé.



RÉPONSES SITUATION 3

Comme Meshak n'a pas l'intention de dépenser cet argent avant au moins un an, un compte de dépôt à terme fixe lui permettrait d'obtenir le taux d'intérêt le plus élevé possible et de protéger son argent contre la tentation de le dépenser à d'autres fins (car des pénalités sont imposées en cas de retrait anticipé).



RÉPONSES SITUATION 4

Jane devrait essayer d'ouvrir un compte bancaire normal dans une banque, car elle n'en a jamais eu. Sur ce compte bancaire, elle pourrait mettre de côté chaque mois une somme d'argent qu'elle pourrait utiliser pour développer son entreprise.

D



UTILISER LES PRODUITS DE CRÉDIT A BON ESCIENT

ÉDUCATION QUIZ FINANCIÈRE

D1. Selon vous, quel est le meilleur moyen de financer un projet ?

- ☐ **a.** Emprunter de l'argent.
- ☐ **b.** Utilisez vos économies.
- ☐ **c.** Empruntez de l'argent et utilisez vos économies.
- ☐ **d.** Analysez vos besoins et vos ressources et choisissez la meilleure option en conséquence.

D2. Qu'est-ce qui est le plus important dans le choix d'un prêt ?

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

D3. Quel est le terme qui n'appartient pas aux termes de crédit ?

- ☐ **a.** Le taux d'intérêt.
- ☐ **b.** Caution.
- ☐ **c.** Budget.
- ☐ **d.** Pénalités.

Réponses : D1:d ; D.2:c ; D.3:a

1. COMPARER LES OPTIONS DE FINANCEMENT

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

AIDE À LA FORMATION D.1.1

Histoire du financement



HISTOIRE DE FINANCEMENT

MARIE

Marie a besoin de remplacer sa machine à coudre. Elle ne peut pas emprunter à son VSLA car elle est en train de rembourser son dernier prêt. Elle décide d'emprunter de l'argent à un autre réfugié du camp. Conséquence : elle devra rembourser le prêt avec des intérêts et veiller à ce qu'il soit remboursé à temps, car elle a entendu dire que ce prêteur informel est très sévère avec les retards.

ÉDUCATION FINACIÈRE



HISTOIRE DE FINANCEMENT

JOSEPH

Joseph et Martha puisent dans leurs économies pour acheter de nouveaux matelas à leurs enfants. La conséquence est qu'une partie de leur épargne est utilisée. Cependant, ils n'auront pas à rembourser un prêt ou à payer des intérêts.

ÉDUCATION FINACIÈRE



HISTOIRE DE FINANCEMENT

MESHAK

Meshak emprunte de l'argent à une institution financière pour ouvrir sa deuxième épicerie, à côté du nouveau camp de réfugiés. La conséquence : il devra rembourser le prêt et les intérêts dans le cadre d'un plan de remboursement global.

ÉDUCATION FINACIÈRE



HISTOIRE DE FINANCEMENT

JANE

Le four de Jane s'est finalement cassé et ne peut pas être réparé. Elle doit en acheter un nouveau pour pouvoir continuer à exercer son activité. Elle a quelques économies, mais elles ne suffisent pas. Elle décide de vendre sa bague, qui est le seul objet de valeur qu'elle a rapporté de sa ville natale. Avec cet argent, elle peut acheter un petit four d'occasion pour continuer à travailler.

ÉDUCATION FINACIÈRE

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

1. Vendre un actif, comme Jane.
2. Utilisez votre épargne personnelle, comme Joseph.
3. Emprunter de l'argent à la famille/aux amis et à d'autres sources informelles de crédit, comme Marie.
4. Emprunter auprès d'une institution financière telle qu'une banque, des institutions de microfinance, des VSLA ou des coopératives d'épargne et de crédit enregistrées, comme Meshak.

A la fin de ce module, dans la section Réponses aux exercices, vous trouverez l'aide à la formation D.1.3, sous la forme d'un tableau décrivant les avantages et les inconvénients de chaque méthode de financement.



AIDE À LA FORMATION D.1.2

L'histoire de deux entreprises

JANE

Vous êtes Jane et vous dirigez une petite entreprise de vente de pain. Aujourd'hui, vous allez rendre visite à votre amie, Farida, qui vend des plats cuisinés.

Vous posez beaucoup de questions à votre amie sur la façon dont elle finance son entreprise. Votre amie veut aussi savoir comment vous vous y prenez.

C'est ainsi que vous avez créé et développé votre entreprise :

Vous avez commencé avec 500 dollars que vous avez économisés dans votre ville. Vous aviez également 150 dollars que vos proches vous ont donnés avant de commencer votre voyage.

Bien que votre entreprise soit très petite, vous avez un plan pour la développer petit à petit.

Vous essayez de mettre de côté 30 dollars chaque semaine sur un compte d'épargne dédié à votre entreprise, que vous avez récemment ouvert à la banque nationale. De cette façon, tous les 3 ou 4 mois, vous avez économisé suffisamment d'argent pour améliorer un peu votre entreprise (meilleurs ustensiles de cuisine pour travailler, meilleurs matériaux d'emballage) et la développer. Vous pouvez maintenant acheter de plus grandes quantités d'intrants et diversifier vos achats de production. Vous avez également pensé à ouvrir un magasin physique.

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

FARIDA

Vous êtes Farida et vous dirigez une petite entreprise de vente de plats cuisinés. Votre amie Jane a également un magasin similaire. Aujourd'hui, elle va vous rendre visite.

Vous aimeriez savoir comment votre amie finance et développe son entreprise. Votre sœur veut aussi savoir comment vous vous y prenez. Voici comment vous avez créé et développé votre entreprise :

YoVous avez commencé avec 1000 dollars que vous aviez économisés et un prêt de 1500 dollars de votre banque.

Ce prêt vous a permis de réformer le magasin que vous louez. Grâce à cette réforme, vous avez pu recevoir plus de clients dans votre jolie boutique située dans une rue calme.

Vous avez payé toutes vos dépenses hebdomadaires à temps chaque semaine, y compris les remboursements du prêt. Mais vous n'êtes capable d'épargner que 15 Dollars chaque semaine.

Un jour, une petite boutique est arrivée sur le marché dans l'avenue la plus fréquentée de la ville. La boutique était à louer.

Cela semblait être une bonne opportunité commerciale : vous avez calculé que votre chiffre d'affaires doublerait si vous louiez le magasin. Vous avez donc pris une décision rapide, au cas où quelqu'un d'autre le louerait avant vous. Vous avez donc emprunté 2.500 dollars à votre beau-frère.

QUESTIONS

- Comment Jane et Farida ont-elles développé leur entreprise ?
- Laquelle de ces deux femmes d'affaires a le plus de chances de réussir ? Pourquoi ?
- Quelle personne prend le plus de risques ?
- Quel conseil donneriez-vous à Jane et Farida ?

NOTES

À VOUS DE JOUER !

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

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 afin de choisir l'option 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. EMPRUNTER POUR FINANCER SES PROJETS: CHOISIR UN PRODUIT DE CREDIT



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 prêt. Certaines tentent de faciliter l'obtention d'un prêt, 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 économisé de l'argent.

DÉFINITION

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

Crédit : Accord contractuel par lequel un emprunteur reçoit quelque chose de valeur maintenant et accepte de rembourser le prêteur à une certaine date dans le futur, généralement avec des intérêts.

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



REGLES DU JEU ET DÉFINITIONS

Faites correspondre chaque crédit de terme avec sa définition. Ne vous inquiétez pas si vous n'en êtes pas sûr. A la fin du module, dans la section Réponses aux exercices, vous trouverez les bonnes réponses.

INTÉRÊT	Professionnel chargé par ses clients de leur trouver les prêts les plus adaptés et/ou les moins chers (généralement des prêts 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, pour pouvoir utiliser l'argent du prêteur.
PÉNALITÉS	Le montant du prêt accordé par le prêteur, net d'intérêts.
PRINCIPAL	Personne qui remboursera votre prêt au cas où vous ne le feriez pas. Cette personne peut être invitée à apposer sa signature sur l'accord conclu avec le prêteur. La garantie peut également prendre la forme d'un bien immobilier.
GARANT/ GARANTIE	Sommes que l'emprunteur devra verser au prêteur s'il ne rembourse pas le prêt (par exemple, saisie de biens, d'un véhicule, d'économies...).
PÉRIODE DE GRÂCE	Remboursement de la totalité ou d'une partie de votre prêt avant la fin de la durée du contrat.
RETRACTATION	La part du financement de votre projet que vous possédez avant d'emprunter des sommes supplémentaires auprès de l'établissement de crédit. Cet apport sera constitué principalement de vos liquidités et de votre épargne
REMBOURSEMENT ANTICIPÉ	Période accordée entre la réception d'un prêt et le premier remboursement (buy now, pay later)
HYPOTHÈQUE	Annulation d'un contrat de crédit sans pénalité. Une "période de réflexion" vous protégeant contre les achats impulsifs.
APPORT PERSONNEL	Mise en gage d'un bien immobilier dont on est propriétaire pour obtenir un crédit auprès d'un établissement financier. En cas de non-remboursement, le créancier 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, que devez-vous analyser lors de la sélection d'un prêteur ?

Caractéristiques importantes à prendre en compte lors du choix d'un prêteur

- Taux d'intérêt (fixe ou variable)
- Taux annuel effectif global (TAEG), le coût réel de la souscription du prêt (y compris les frais administratifs, les assurances obligatoires).
- Le montant que vous pouvez emprunter
- La facilité d'obtenir le prêt (par exemple, le montant que vous devez avoir épargné avant qu'un prêt puisse être accordé, le montant de la garantie...)
- Exigences (documents que je dois présenter, chances qu'ils me donnent un crédit)
- La rapidité avec laquelle vous recevez l'argent
- Pénalités en cas de retard de remboursement
- Distance de 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 à une fin particulière (logement, investissement productif...)
- Possibilité de prolonger la durée du contrat 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.



MESSAGES CLÉS

- Pour utiliser les produits de crédit avec succès, vous devez bien comprendre la terminologie du crédit.
- L'emprunteur est responsable du remboursement du prêt selon le 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 choisir judicieusement un prêt et un prêteur, vous devez d'abord savoir quels sont les produits disponibles et qui sont les prêteurs, en rassemblant le plus d'informations possible. Grâce à ces informations, vous serez en mesure de choisir le produit le mieux adapté à vos besoins.
- Le choix du prêteur dépend de la nature de votre projet, c'est-à-dire de l'objectif que vous souhaitez atteindre en contractant un prêt.

3. COMPRENDRE LES COÛTS D'UN PRODUIT DE CREDIT

Supposons qu'après avoir bien réfléchi, vous ayez décidé de contracter un prêt 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.

Selon les lois en vigueur dans de nombreux pays, une personne ne peut rembourser au-delà d'un pourcentage de son revenu mensuel. Selon les pays, ce pourcentage varie entre 30 et 40 % du revenu mensuel. Si l'on dépasse ce pourcentage, le risque de surendettement est élevé. De plus, une institution financière qui accorde un crédit à une personne qui devra rembourser plus que le pourcentage de son revenu autorisé peut être poursuivie en justice.

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



A titre d'exemple, nous allons calculer la capacité de remboursement de Meshak.

Case Study N°1

LA CAPACITÉ DE REMBOURSEMENT DE MESHAK

Meshak est très ordonné avec ses chiffres. Il s'est attribué un salaire mensuel fixe de 1 200 dollars provenant de sa ferme. Il reçoit cet argent indépendamment des revenus de la ferme. Parfois, l'exploitation fonctionne très bien, et ils ont des revenus supplémentaires, qui varient d'un mois à l'autre, mais il a choisi de toujours avoir une somme fixe, comme s'il était un employé. Ce revenu variable n'est pas pris en compte dans ce calcul).

Revenu mensuel : 1,200 Dollars.

Capacité mensuelle de remboursement : 30% du revenu mensuel ' 360 Dollars.

Sur la base de ce calcul, Meshak ne peut donc pas s'engager à rembourser plus de 360 Dollars par mois (sur tous les prêts qu'il a pu contracter).

CAPACITÉ PERSONNELLE

Maintenant, à vous de jouer ! Calculez votre propre capacité à rembourser un prêt.

Revenu mensuel :	100%
Capacité mensuelle de remboursement :	30% du revenu mensuel

AIDE À LA FORMATION D.3.1



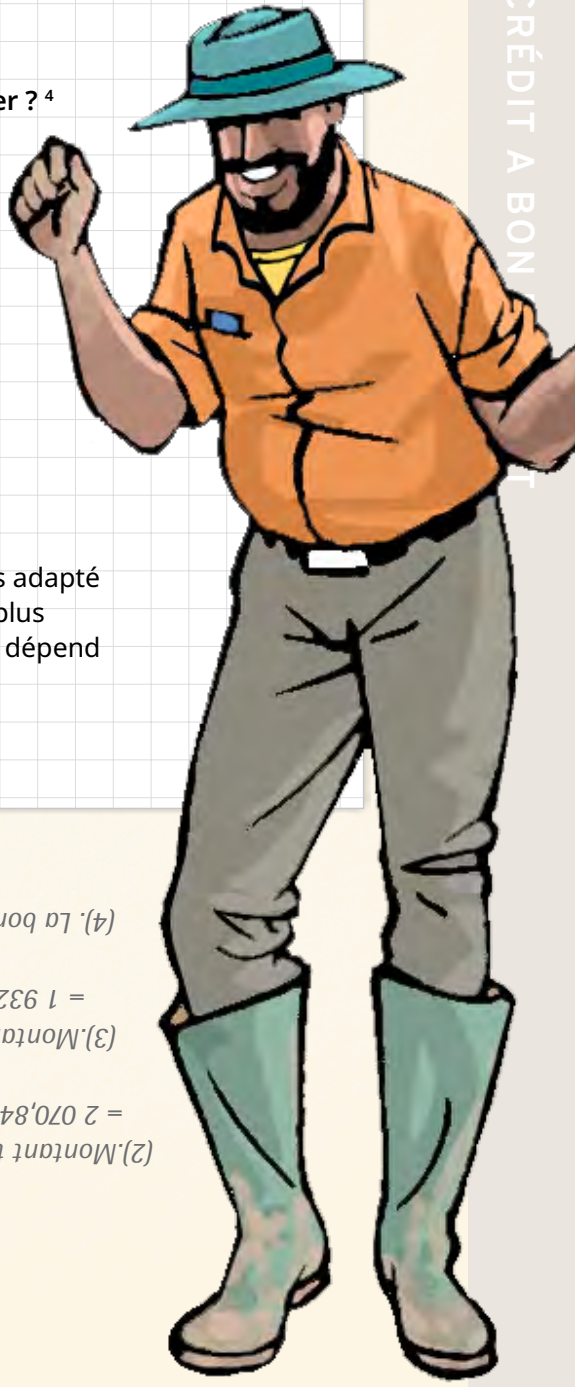
Meshak a calculé qu'il aura besoin de 10 000 dollars pour louer un autre magasin et ouvrir une deuxième épicerie. Il dispose des produits financiers (prêts) suivants, conçus spécialement pour les entrepreneurs. Il essaie de déterminer laquelle de ces offres est la moins chère.

NOM DU PRODUIT	BANQUE NATIONALE	MICROFINANCE ASSOCIATION	VOTRE MEILLEUR BANQUE DE CRÉDIT
Taux annuel en pourcentage (TAEG)	6% par an	5.5% per annum	6% per annum
Durée du prêt.	5 ans (60 mois)	7 ans (84 mois)	6 ans (72 mois)
Montant remboursable chaque mois (versements mensuels)	193.33 Dollars	143.70 Dollars	165.73 Dollars
Montant total remboursable (Durée du prêt x mensualité)	193.33 x 60 = 11,599.68 Dollars		
Coût réel du prêt (Montant total remboursable moins montant de capital demandé par Meshak)	11,599.68 – 10.000 = 1,599.68 Dollars		

A vous de jouer ! Quel est le coût réel du prêt proposé par l'ASSOCIATION MICROFINANCE ? [2]

Et le coût réel de VOTRE MEILLEURE BANQUE DE CRÉDIT ? [3]

Quel est donc le prêt le moins cher que Meshak se voit proposer ? [4]



⚠ **Attention!** Le crédit le moins cher n'est pas forcément le plus adapté aux besoins de Meshak. Par exemple, il peut être plus difficile et plus risqué de rembourser une somme importante chaque mois. Cela dépend de la somme que Meshak prévoit de gagner chaque mois.

(2).Montant total remboursable = 12 070,84 Dollars (143,70 x 84). Coût réel du prêt = 2 070,84 Dollars (12 070,84 - 10 000).

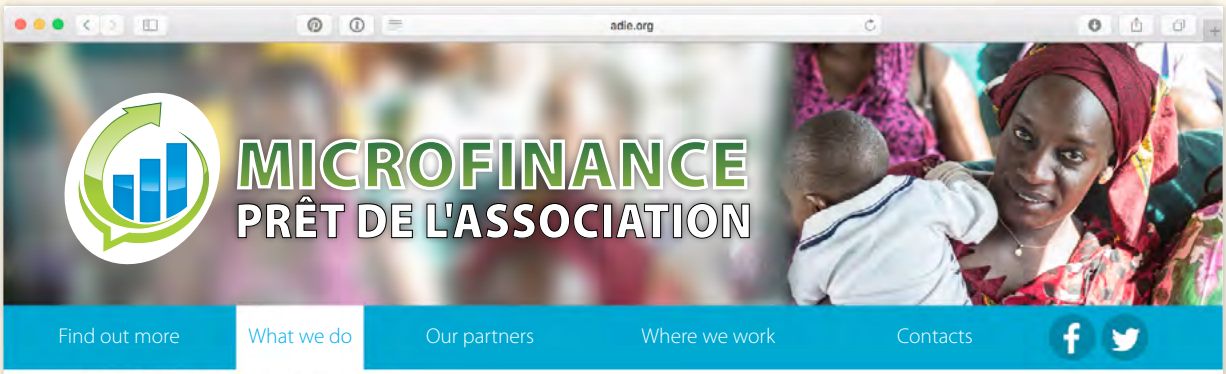
(3).Montant total remboursable = 111 932,48 Dollars (165,73 x 72). Coût réel du prêt = 1 932,48 Dollars (11 932,48 - 110 000).

(4). La bonne réponse est le prêt de la Banque Nationale.

AIDE À LA FORMATION D.3.2

Brochures fictives annonçant des prêts





- TAEG : **5,5%**
- Durée du prêt : **7 years**
- Remboursements mensuels : **143.70 Dollars**
  (Sur un prêt de 10 000 Dollars)
- Période de grâce : **0**
- Montant maximal du prêt : **12,000 Dollars**

Conditions:

- Apport personnel minimum 0.
- Vous devez être client de l'association de microfinance.

- Surveillance personnelle pendant toute la période de remboursement.
- Cours de formation pour les entrepreneurs en matière de création d'entreprise et d'éducation financière.
- La plus longue durée du marché. Les taux les plus bas. Venez nous rendre visite.

VOTRE MEILLEUR CRÉDIT / PRÊT BANCAIRE



VOTRE PARTENAIRE FINANCIER POUR LA CROISSANCE ET LES NOUVEAUX PROJETS

- TAEG : 6.00%
- Durée du prêt : 6 ans
- Remboursements mensuels 165.73 Dollars
  (Sur un prêt de 10 000 Dollars)
- Délai de grâce : 0
- Montant maximal du prêt : 10 000 Dollars
- **Conditions:**
  - Contribution personnelle minimale : 20 % du coût du projet.
  - Vous devez être client depuis au moins douze mois.
- Pas de services non financiers ni de formation cours pour les entrepreneurs

AIDE À LA FORMATION D.3.3

Tableau résumant les arguments qui ont influencé le personnage dans le choix d'un prêteur et d'un prêt (vide)

FACTEURS	BANQUE NATIONALE	ASSOCIATION DE MICROFINANCE	VOTRE MEILLEURE BANQUE DE CRÉDIT
TAEG / coût du prêt			
Facilité d'accès à un prêt / conditions			
Le montant qu'il/elle peut emprunter			
Fréquence des remboursements			
Soutien et disponibilité des services non financiers			

ÉDUCATION FINANCIÈRE

A vous de jouer !

Compte tenu de mes objectifs, de mon budget et de ma capacité de remboursement, ai-je besoin d'un produit de crédit ?

☐ **Oui** ☐ **Non**

Si oui, dans quel but ? . . . . . .

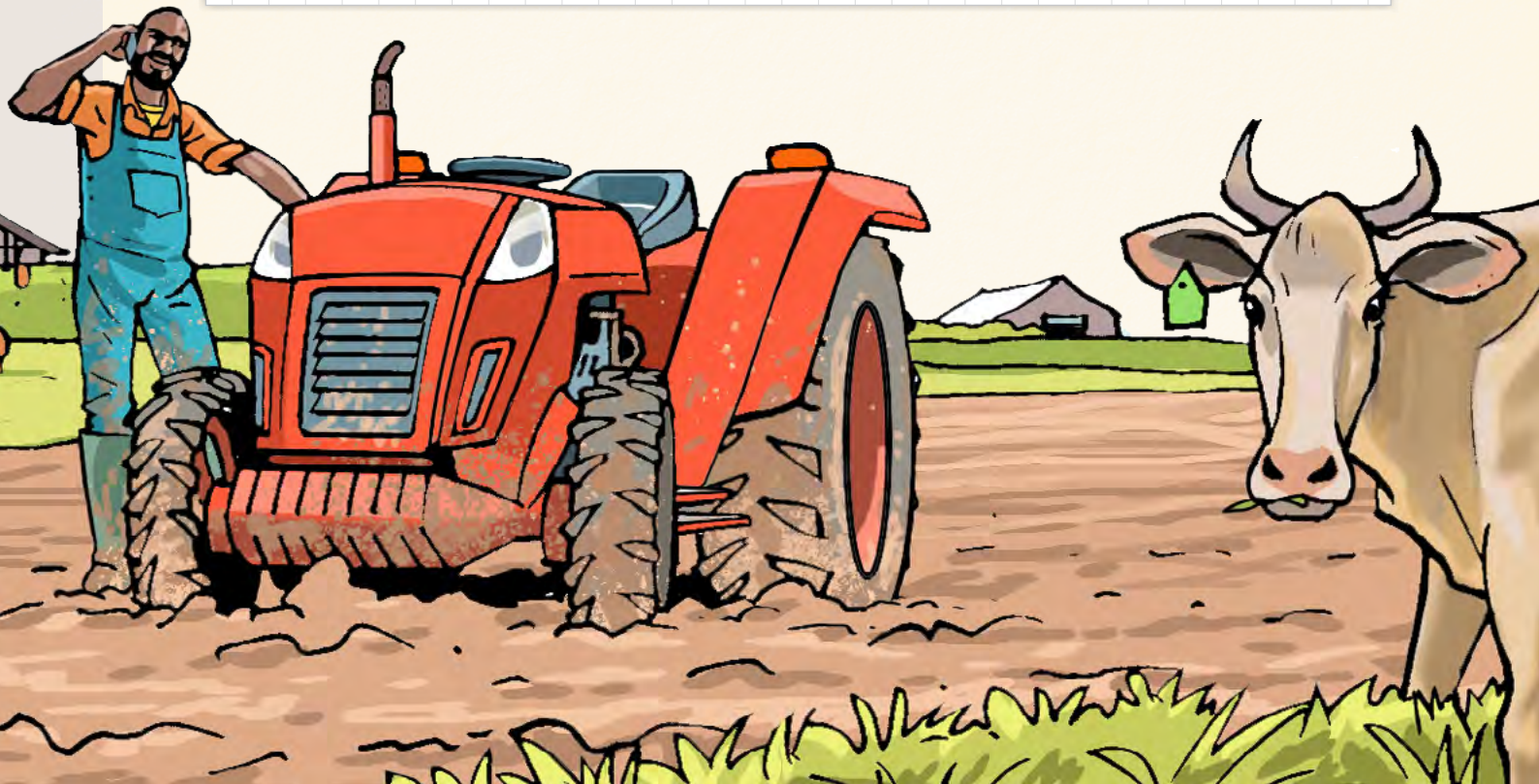
Quel montant ? . . . . . .

Maintenant, cherchez des informations auprès des institutions financières autour de vous et remplissez le tableau de Meshak, mais pour l'objectif que vous avez décidé d'avoir un crédit.

⚠ **Attention !** Pour pouvoir comparer les produits de crédit, vous devez demander combien le prêt vous coûtera globalement (c'est-à-dire combien vous rembourserez en plus du montant que vous avez emprunté). Cela comprend le taux d'intérêt sur le capital emprunté, mais aussi les frais administratifs, l'assurance, les autres services offerts. Comme Meshak, méfiez-vous des taux d'intérêt bas qui, sur une longue période, peuvent en fait vous coûter très cher !

NOM DU PRODUIT			
Taux annuel effectif global (TAEG)			
Durée du prêt			
Montant remboursable chaque mois (versements mensuels)			
Montant total remboursable (durée d'un prêt x mensualité)			
Coût réel du prêt (Montant total remboursable moins le montant du capital demandé)			

Le meilleur produit pour mes besoins est : . . . . . .



AIDE À LA FORMATION D.3.4

Scénario d'achat d'une maison en utilisant la finance conventionnelle et la finance islamique



FINANCEMENT CONVENTIONNEL

Une femme de la communauté d'accueil souhaite acheter un bien immobilier d'une valeur de 100 unités monétaires.

Elle contracte un prêt auprès d'une banque et achète le bien. Elle obtient le bien immédiatement. Elle doit rembourser 120 unités monétaires sur 20 ans. Le coût du prêt est de 20 unités monétaires, calculé comme suit : (120 - 100 = 20)

FINANCE ISLAMIQUE

Une femme islamique de la communauté d'accueil souhaite acheter un bien immobilier d'une valeur de 100 unités monétaires.

Sa banque achète le bien pour 100 unités, en assumant le risque associé (par exemple, la possibilité que la propriété pourrait brûler). L'appartement appartient désormais à la banque. La banque lui vend l'appartement pour 120 unités monétaires et lui transfère la propriété du bien après 90 jours. Elle a accepté de rembourser l'argent à la banque sur une période de 20 ans. Le coût du prêt est de 20 unités monétaires. (120-100 = 20)

MESSAGES CLÉS

- Afin de bien utiliser un produit de crédit, vous devez bien comprendre tous les termes du crédit.
- Emprunter s'accompagne de la responsabilité de rembourser, et de rembourser à temps.
- Emprunter est une affaire sérieuse. Ne le prenez pas à la légère !
- Pour choisir votre produit de crédit, vous devez connaître les différents produits, en rassemblant des informations 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. LES DANGERS DU DEFAUT DE PAIEMENT ET DU SURENDETTEMENT

AIDE À LA FORMATION D.4.1

Une histoire de surendettement



PARTIE 1
Hawwa, la cousine de Jane, et son mari David discutent pendant le petit-déjeuner.

David	Hawwa, n'est-ce pas aujourd'hui que ta demande de prêt est en train d'être décidée à l'institution de microfinance ?
Hawwa	Oui, le comité des prêts se réunit à 11 heures ce matin. Je ne suis pas inquiet car, cette fois, nous ne demandons que 400 dollars, moins que la dernière fois.
David	Mais, Hawwa, pourquoi n'empruntes-tu que 400 dollars ? As-tu oublié que la semaine prochaine je dois rembourser l'argent que nous devons à notre voisin ?
Hawwa	David, tu m'as dit que tu trouverais l'argent pour le remboursement !
David	Je sais, mais je n'ai pas pu le faire. Tu dois emprunter au moins 1000 Dollars à l'institution de microfinance.
Hawwa	Mais je ne serais jamais capable de rembourser un prêt aussi important !
David	Ne t'inquiète pas pour ça. Je te donnerai l'argent dont tu as besoin plus tard. Je dois y aller maintenant. A plus tard.



PART 2
Hawwa arrive avec son amie, Sandra, à la réunion de l'institution de microfinance où sa demande de prêt doit être évaluée.

Hawwa	Salut, Sandra. Comment allez-vous ? Et votre famille ? Est-ce que vous allez bien ? Vous passez une bonne journée ?
Sandra	Oui, tout va bien, merci, Hawwa. Et toi, qu'en est-il de toi ?
Hawwa	Je vais bien. J'ai besoin de te demander une faveur. Tu peux me prêter 100 dollars ?
Sandra	(essaie de s'éloigner...) Mais, Hawwa, c'est la deuxième fois que tu me demandes de l'argent pour rembourser le commerçant. Et tu n'as jamais rendu les 100 dollars que je t'ai prêtés.
Hawwa	Ne t'inquiète pas ! Je te rembourserai. Aujourd'hui, je vais recevoir de l'argent de ma cousine Jane et je te le donnerai tout de suite.
Sandra	Tu empruntes aussi à ta cousine ?
Hawwa	Oui, j'ai aussi dû lui emprunter de l'argent, car ma fille était très malade et je n'ai pas pu travailler pendant plusieurs semaines. Je suis très endettée.

QUESTIONS

- Que fait Hawwa ?
- Pourquoi emprunte-t-elle à plusieurs prêteurs ?
- Que pense Hawwa des différents prêteurs auprès desquels elle cherche à obtenir des prêts ?
- Comment Hawwa est-elle soutenue par son mari ?
- Que pensez-vous qu'il va arriver à Hawwa ?

DÉFINITION

Le surendettement est l'incapacité d'une personne à faire face à ses dettes personnelles.

CONSEILS POUR ÉVITER LE SURENDETTEMENT

- *N'empruntez que la somme d'argent que vous êtes en mesure de rembourser.*
- *Calculez votre ratio dette/revenu. Calculez votre revenu mensuel total et les paiements mensuels que vous devez effectuer pour rembourser vos prêts (dettes mensuelles). Comparez ces deux chiffres et calculez le ratio. En général, si vos remboursements atteignent 30 % de vos revenus mensuels, vous ne devez pas contracter de prêt supplémentaire.*
- *Si vous ne pouvez pas rembourser le prêt à temps, soyez honnête avec votre prêteur et expliquez 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 la dette.*
- *Conservez toujours une épargne d'urgence afin de pouvoir faire face aux urgences sans affecter vos remboursements de prêts.*
- *Agissez ! 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 jeu de rôle

CARTES DE JEU DE RÔLE

CARTE 1

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

Préparez un court sketch dans lequel vous discutez de la situation et décidez de ce qu'il faut faire avec Hawwa.

ÉDUCATION FINANCIÈRE

CARTES DE JEU DE RÔLE

CARTE 2

Vous êtes des membres de la famille élargie et des amis d'Hawwa (mari, cousin, autres personnes déplacées qui la connaissent). Vous avez tous prêté de l'argent à Hawwa 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 Hawwa.

ÉDUCATION FINANCIÈRE

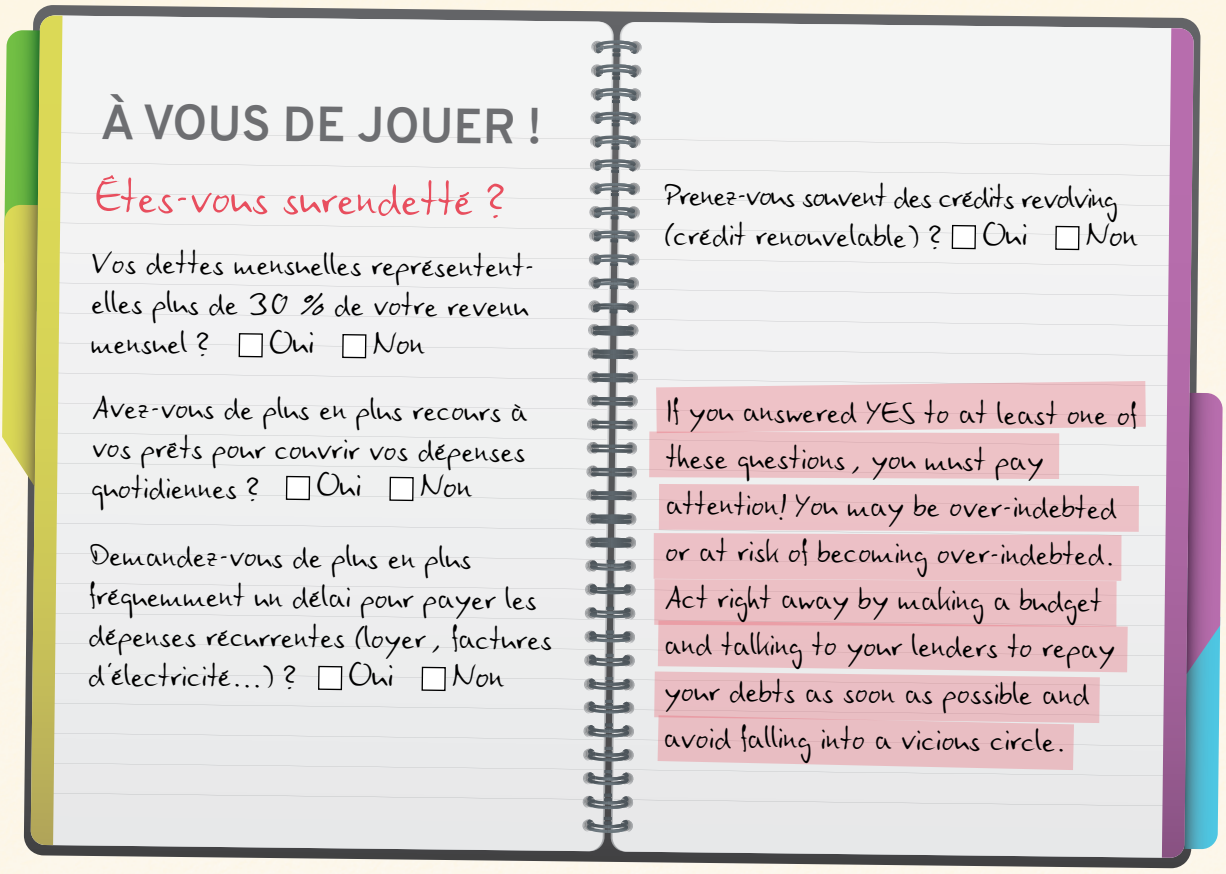
CARTES DE JEU DE RÔLE

CARTE 3

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

ÉDUCATION FINANCIÈRE





QUELQUES SOLUTIONS

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

- Rrééchelonner la dette, c'est-à-dire réduire le montant remboursé chaque mois et allonger la durée de la dette.
- Interrompre les paiements pour une période donnée.
- Vendez un bien pour rembourser vos 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 établissement de crédit !

MESSAGES CLÉS

- Le remboursement est une décision qui doit être prise lorsque vous décidez d'emprunter.
- Évitez d'emprunter pour rembourser un prêt !
- L'argent d'un crédit ne vous appartient pas !

ANNEXES ET DOCUMENTS CLES

QUESTIONS A POSER A UN PRETEUR POTENTIEL

- Quels types de prêts proposez-vous ? Quels types de projets sont financés par ces prêts (achat d'une maison, création d'entreprise, achat d'une voiture...) ?
- Quel est le taux d'intérêt ?
- Quels sont les frais et les charges facturés ?
- Quel est le TAEG (c'est-à-dire le coût réel du prêt, y compris les frais) ?
- Dois-je fournir des garanties pour obtenir un prêt ? Si oui, quelles garanties ?
- Les conditions de garantie sont-elles différentes si je suis un réfugié ou une personne déplacée ?
- Combien dois-je contribuer, le cas échéant ?
- Quelle est la fréquence des paiements d'intérêts ?
- Quand chaque remboursement doit-il être effectué ? (début du mois...)
- Quelles sont les pénalités perçues en cas de retard de paiement ?
- Où les remboursements doivent-ils être effectués ?
- Combien de temps faut-il pour obtenir un prêt et recevoir l'argent ?
- Combien de fois devrai-je venir ici pour finaliser la demande de prêt ?
- Quels documents dois-je présenter au prêteur pour obtenir un prêt ?
- Dois-je payer les intérêts restants si je rembourse le prêt avant le terme ?
- Y a-t-il des assurances obligatoires ou facultatives si je contracte ce prêt ? Si oui, combien coûtent-elles et à quoi servent-elles ?
- Vos produits sont-ils également applicables aux réfugiés et aux personnes déplacées ?
- À quelle distance de mon lieu de résidence/d'affaires se trouve le bureau où je dois effectuer les paiements ?
- Dois-je assister aux réunions pour obtenir mon crédit ?
- Quelle est la durée de ces réunions ?
- Vérifiez-vous si j'ai d'autres prêts auprès d'autres institutions ?

LES RÉPONSES AUX EXERCICES



AIDE À LA FORMATION D.1.3:
Avantages et inconvénients des différentes méthodes de financement

LES AVANTAGES ET LES INCONVÉNIENTS DES DIFFÉRENTS MOYENS DE FINANCEMENT

	Avantages	Inconvénients
Vente d'actifs/de biens	• Les commerçants vous permettront de racheter vos biens après les avoir vendus.	• Risque de perte de valeur de l'actif • S'il s'agit d'un actif productif, la famille peut encourir des coûts supplémentaires ou 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'interférence extérieure).	• Vous épuisez vos économies • L'argent doit être épargné sur une longue période et ne couvrira probablement pas tous vos besoins • Vous pouvez manquer de ressources financières en cas d'urgence
Emprunter auprès d'un prêteur informel (famille, commerçant...)	• Rapide • Une transaction locale • Pas de procédure de mise en œuvre	• Très cher • Risqué : si vous ne remboursez pas, le prêteur peut adopter des méthodes "lourdes", y compris l'intimidation • Aucune protection juridique en cas d'abus par le prêteur • Il est facile de s'endette.
Emprunter auprès d'une institution financière formelle (banque, institutions de microfinance, VSLAs, ROSCAs - Cooperatives d'épargne et de crédit)	• Rapide • Accessible • Proximité • Enregistré conformément aux exigences légales • Faire partie d'un groupe capable de donner des conseils (aspects sociaux/soutien collectif)	• Ne prêtent généralement que de petits montants • Il se peut que le produit ne soit pas adapté à votre projet. • Taux d'intérêt parfois élevés • Certains fournisseurs peuvent ne me financer que si j'ai une entreprise enregistrée.

CARTES DE DEFINITION DES TERMES DE CREDIT

INTÉRÊT	Professionnel chargé par ses clients de leur trouver les prêts les plus adaptés et/ou les moins chers (généralement des prêts 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, pour pouvoir utiliser l'argent du prêteur.
PÉNALITÉS	Le montant du prêt accordé par le prêteur, net d'intérêts.
PRINCIPAL	Personne qui remboursera votre prêt au cas où vous ne le feriez pas. Cette personne peut être invitée à apposer sa signature sur l'accord conclu avec le prêteur. La garantie peut également prendre la forme d'un bien immobilier.
GARANT /GARANTIE	Sommes que l'emprunteur devra verser au prêteur s'il ne rembourse pas le prêt (par exemple, saisie de biens, d'un véhicule, d'économies...).
PÉRIODE DE GRÂCE	Remboursement de la totalité ou d'une partie de votre prêt avant la fin de la durée du contrat.
RETHINK	La part du financement de votre projet que vous possédez avant d'emprunter des sommes supplémentaires auprès de l'établissement de crédit. Cet apport sera constitué principalement de vos liquidités et de votre épargne
REMBOURSEMENT ANTICIPÉ	Période accordée entre la réception d'un prêt et le premier remboursement (Achetez maintenant , payez plus tard)
HYPOTHÈQUE	Annulation d'un contrat de crédit sans pénalité. Une "période de réflexion" vous protégeant contre les achats impulsifs.
CONTRIBUTION PERSONNELLE	Mise en gage d'un bien immobilier dont on est propriétaire pour obtenir un crédit auprès d'un établissement financier. En cas de non-remboursement, le créancier 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.

AIDE À LA FORMATION D.3.1

Calculer le coût du prêt de Meshak

NOM DU PRODUIT	BANQUE NATIONALE	ASSOCIATION DE MICROFINANCE	VOTRE MEILLEURE BANQUE DE CRÉDIT
Taux annuel effectif global(TAEG)	6% par an	5.5% par an	6% par an
Durée du prêt	5 ans (60 mois)	7 ans (84 mois)	6 ans (72 mois)
Montant remboursable chaque mois (mensualités)	193.33 Dollars	143.70 Dollars	165.73 Dollars
Montant total à rembourser (durée du prêt x mensualité)	193.33 x 60 = 11,599.68 Dollars	143.70 x 84 = 12,070.84 Dollars	165.73 x 72 = 11,932.48 Dollars
Coût réel du prêt (Montant total remboursable moins le montant du capital demandé par Meshak)	11,599.68 – 10.000 = 1,599.68 Dollars	12,070.84 – 10.000 = 2,070.84 Dollars	11,932.48 – 10.000 = 1,932.48 Dollars

NOTES

AIDE À LA FORMATION D.3.3

Tableau résumant les arguments qui ont influencé le personnage dans le choix d'un prêteur et d'un prêt

CRITÈRES DE MESHAK POUR LE CHOIX D'UN PRÊTEUR ET D'UN PRÊT

FACTEURS	BANQUE NATIONALE	ASSOCIATION DE MICROFINANCE	VOTRE MEILLEURE BANQUE DE CRÉDIT
TAEG / coût du prêt	• Réduction du coût réel du prêt	• TAEG le plus bas, coût réel du prêt le plus élevé en raison de la durée plus longue.	• Coût réel moyen du prêt.
Facilité d'accès à un prêt / conditions	• Impossible, car Meshak n'est pas client de la banque depuis plus de 6 mois. • Contribution personnelle acceptable pour Meshak (pour un projet coûtant 10.000 Dollars, il devrait contribuer à hauteur de 100 Dollars)	• Nécessité de devenir client de l'association de microfinance	• Impossible, car Meshak n'est pas client de la banque depuis plus de 12 mois. • Contribution personnelle acceptable pour Meshak (pour un projet coûtant 10.000 Dollars, il devrait contribuer à hauteur de 200 Dollars)
Le montant qu'il peut emprunter	• Quantité suffisante	• Quantité suffisante	• Quantité suffisante
Fréquence des remboursements	• Mensuel	• Mensuel	• Mensuel
Soutien et disponibilité des services non financiers	• Non	• Oui (il pourrait être très important pour Meshak d'avoir un soutien/une supervision)	• Non
CONCLUSION	• Le prêt le moins cher, mais aucune aide n'est disponible et Meshak doit attendre 6 mois pour être éligible.	• Le prêt est assez coûteux, mais les entrepreneurs peuvent bénéficier d'un soutien et il n'est pas nécessaire de fournir un apport personnel.	• Le prêt le plus cher • Niveau élevé de contribution personnelle

E



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

ÉDUCATION QUIZ FINANCIÈRE

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

- ☐ **a.** Effectuer des retraits et des paiements.
- ☐ **b.** Effectuez uniquement des retraits.
- ☐ **c.** Effectuer des retraits, même lorsque 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 n'a pas mon mot de passe, donc je ne suis pas inquiet. Je ne ferai rien.
- ☐ **b.** Je contacte immédiatement ma banque pour faire bloquer la carte.
- ☐ **c.** Je contacte immédiatement ma banque pour qu'elle me délivre une nouvelle carte.

E3. Un transfert d'argent permet

- ☐ **a.** D'ouvrir un compte bancaire.
- ☐ **b.** De déplacer de l'argent d'un endroit à un autre.
- ☐ **c.** D'accéder à une carte de débit pour payer vos achats.

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

- ☐ **a.** Demandez à un chauffeur de taxi ou de minibus.
- ☐ **b.** Demandez à un opérateur officiel de transfert d'argent.
- ☐ **c.** Demandez à un parent

Réponses : E1:a ; E2:b ; E3:b ; E4:b

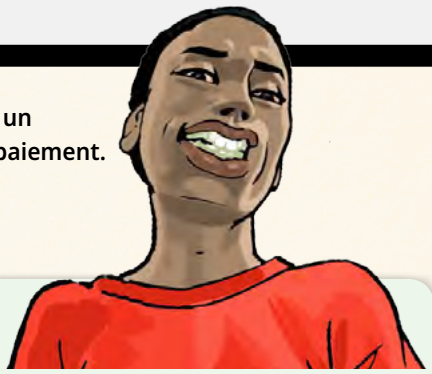
1. COMPRENDRE LES MOYENS DE PAIEMENT ET LES UTILISER EN TOUTE SÉCURITÉ

Dans les modules précédents, nous avons étudié comment choisir des produits de prêt 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 objets que vous achetez.

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

Les différents moyens de paiement et les opérations de paiement

- L'argent
- Carte bancaire
- Paiement par Internet
- Virements bancaires et débits directs
- Portefeuille numérique
- Mandat électronique
- Paiement par téléphone portable (si le service est disponible dans le pays concerné)
- Le troc...



A 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.

Etude de Cas N°1

LA PREMIÈRE CARTE DE JOSEPH

C'est le dernier vendredi du mois et, comme chaque mois, Joseph a reçu l'aide financière familiale versée par l'organisation internationale qui gère le camp. Depuis ce mois-ci, quelque chose a changé : au lieu de recevoir l'aide en espèces, ils lui ont donné, ainsi qu'à tous les autres bénéficiaires de son camp, une carte bancaire. Quelques jours plus tard, Joseph s'arrête à un distributeur automatique de billets et se rappelle qu'il a la carte dans son portefeuille et qu'il aimerait l'essayer. Il suit l'écran et il est en mesure de vérifier son solde. Il décide ensuite de retirer 50 dollars, car sa femme lui a demandé d'apporter de l'argent liquide à la maison pour payer l'argent qu'ils devaient à un autre réfugié. Sur le chemin du retour au camp, il s'arrête dans un petit supermarché. Il achète du riz et des bouteilles d'eau. Il décide de payer avec sa carte car il voit le panneau indiquant qu'ils les acceptent. Tout se passe très bien, et il est très heureux.



Etude de Cas N°2

MARIE UTILISE LA CARTE

Après avoir visité plusieurs fois plusieurs institutions financières et rassemblé tous les documents demandés, Marie peut enfin ouvrir un compte d'épargne. Ce compte est assorti d'une carte bancaire que Marie commence très lentement à utiliser. Après sa visite au marché où elle a acheté des tissus pour sa boutique, Marie s'arrête à un distributeur automatique de billets pour retirer de l'argent afin de payer un fournisseur qui passera plus tard à la boutique. En se dirigeant vers l'arrêt de bus, elle voit une très belle paire de chaussures pour son fils aîné. Elle n'a pas assez d'argent liquide sur elle, mais elle a sa carte et décide de l'utiliser. Elle entre dans le magasin, paie avec la carte et prend la paire de chaussures. Elle est très heureuse d'avoir cette carte.

Etude de Cas N°3

MESHAK UTILISE SA CARTE



Meshak vient de recevoir un appel de la banque. Comme il est un bon client, la banque vient de 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, surtout maintenant qu'il a beaucoup de dépenses en faisant sa deuxième épicerie. Les jours passent et Meshak utilise sa carte sans faire trop attention à toutes les dépenses qu'il fait. C'est la saison des soldes et il en profite pour acheter des vêtements pour tous ses enfants. Il pense toujours vérifier ses dépenses pendant le week-end, mais il ne trouve jamais le temps de le faire. À la fin du mois, il se rend compte qu'il n'a pas assez d'argent pour couvrir toutes les dépenses effectuées avec sa carte bancaire. Il doit payer des intérêts très élevés. Meshak s'en veut d'avoir été si négligent.

DÉFINITION

Cartes prépayées ou en espèces

Une carte prépayée vous permet de retirer de l'argent de votre compte en le saisissant dans un appareil appelé guichet automatique (souvent abrégé en ATM). Outre la possibilité de retirer de l'argent, vous pouvez vérifier le solde de votre compte. Vous pouvez acheter de la nourriture, du carburant, des vêtements et payer votre loyer avec cette carte, à condition que la personne à laquelle vous payez accepte les cartes. L'argent que vous utilisez est immédiatement déduit de votre solde. Certaines cartes vous permettent de payer des factures et de recharger du crédit sur votre téléphone portable. Chaque banque possède son propre réseau de distributeurs automatiques de billets, mais souvent, vous pouvez utiliser votre carte bancaire 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 chaque fois que vous utilisez un distributeur qui fait partie du réseau d'une autre banque. Vous ne pouvez utiliser que l'argent que vous avez mis dans votre solde. Vous pouvez le recharger autant de fois que vous le souhaitez, par le biais de distributeurs automatiques, de virements bancaires ou même en faisant appel à des agents du réseau, selon le pays. Si vous recevez cette carte par l'intermédiaire d'une organisation, celle-ci peut la recharger périodiquement (par exemple, chaque mois) afin que vous puissiez compter sur le dépôt régulier de cet argent sur votre compte.

Cartes de débit

Une carte de paiement permet d'effectuer des transactions bancaires électroniques. En plus de l'utiliser pour retirer de l'argent aux guichets automatiques, vous pouvez utiliser une carte de débit pour payer les marchandises que vous achetez dans de nombreux magasins.

Vous devez avoir de l'argent sur votre compte au moment de l'achat. Le montant de votre achat est immédiatement déduit de votre compte. Vous pouvez vérifier régulièrement votre solde par le biais de la banque à domicile ou du téléphone portable. Dans certains cas, vous pouvez recevoir un relevé de la banque, indiquant le montant total déduit de votre compte ainsi que votre solde.

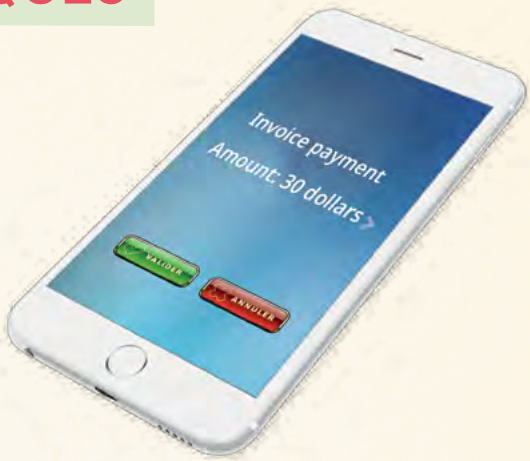
Carte de crédit

En général, une carte de crédit vous permet d'effectuer les mêmes transactions qu'une carte prépayée/argent liquide et qu'une carte de débit. La différence majeure est qu'elle permet, aussi d'avoir accès à un crédit instantané. C'est-à-dire que si vous n'avez pas d'argent sur votre compte, vous pouvez quand même faire un achat dans un magasin en contractant un prêt auprès de l'institution financière qui vous a vendu la carte de crédit (institutions financières, grands magasins...).

Selon les termes du contrat d'achat par carte de crédit, le montant de votre achat/prêt sera déduit de votre compte (en une ou plusieurs fois, à un taux d'intérêt souvent beaucoup plus élevé que celui des produits de crédit classiques). Vous recevrez régulièrement un relevé de l'institution financière qui vous a vendu la carte de crédit, indiquant le montant total déduit de votre crédit, le montant remboursé et le taux d'intérêt. Aujourd'hui, vous pouvez également vérifier toutes ces informations en ligne.

PORTEFEUILLES NUMÉRIQUES





Etude de Cas N°4

JOSEPH PAYE UNE FACTURE PAR L'INTERMÉDIAIRE D'UN TÉLÉPHONE MOBILE

Joseph a besoin d'acheter une nouvelle paire de chaussures pour travailler à la ferme. Il marche dans une rue commerçante de la ville et voit un magasin qui vend des chaussures à un très bon prix. Il entre dans le magasin, essaie une paire de bottes de travail et décide de les acheter. 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. Joseph demande : "Est-ce que vous avez 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, on n'utilise pas d'argent liquide, et que c'est plus sûr pour tout le monde. Joseph, qui a téléchargé ce porte-monnaie numérique et déposé 30 dollars, décide 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 récupère le sac et quitte le magasin heureux d'avoir essayé ce nouveau mode de paiement.



Etude de Cas N°5

MOUSSA PAYE AVEC UN CODE QR

Marie et Moussa décident de visiter un nouveau marché qui a ouvert ses portes dans une grande ville voisine. Ils ont entendu dire que c'était un très beau bâtiment moderne. Ils s'y promènent avec les enfants lorsque Moussa se rappelle qu'ils doivent acheter de nouvelles ampoules pour la maison. Ils trouvent un magasin qui vend toutes sortes d'appareils électriques. Après avoir choisi les ampoules, la caissière leur annonce qu'en raison du COVID-19, ils bénéficient d'une remise spéciale de 5 % pour tout client payant par carte ou portefeuille numérique. Moussa se souvient d'avoir cette nouvelle application de portefeuille numérique dans son téléphone. Il demande à la femme s'il peut payer avec son application, ce qu'elle confirme et lui dit d'attendre un peu pour qu'elle puisse générer un code QR pour cela. Moussa scanne une image QR à la caisse et l'argent est automatiquement retiré pour son portefeuille numérique. Moussa et Marie sont tous deux fascinés d'utiliser ce moyen de paiement pour la première fois.

DÉFINITION

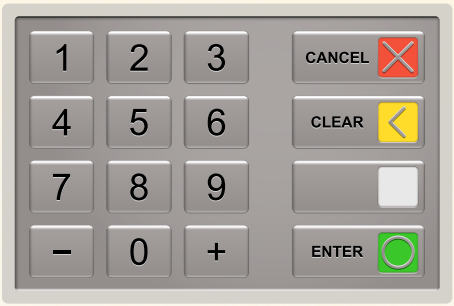
Par portefeuille numérique, nous entendons un appareil électronique, un service en ligne ou un logiciel qui permet à une partie d'effectuer des transactions électroniques avec une autre partie en troquant des unités de monnaie numérique contre des biens et des services.

	Avantages	Inconvénients
Porte-monnaie électronique	• Vous pouvez retirer de l'argent dans les magasins : pas besoin de faire la queue à un distributeur automatique ou à une banque. • Vous n'avez pas besoin de transporter de l'argent sur vous lorsque vous payez des factures ou quelqu'un. • Votre porte-monnaie électronique est protégé par un code PIN ; votre argent est en sécurité. - Vous n'avez pas besoin de remplir de formulaire pour retirer ou déposer de l'argent, comme vous le faites lorsque vous vous rendez dans une banque. • Il peut être plus pratique de retirer de l'argent dans un magasin qu'à un distributeur automatique ou au guichet d'une banque. • Les détaillants sont rarement à court d'argent. • Vous n'avez pas besoin d'un compte bancaire. • Les transactions sont effectuées immédiatement.	• Vous pouvez oublier votre code PIN. • Votre téléphone portable peut être volé. • Difficile de respecter son budget.

CONSEILS DE SÉCURITÉ POUR LES PORTEFEUILLES NUMÉRIQUES

- Ne partagez pas votre code PIN avec qui que ce soit.
- Ne gardez jamais votre code PIN à proximité ou avec votre carte SIM.
- N'enregistrez pas votre code PIN comme contact dans votre téléphone.
- Exigez toujours de regarder 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 d'insérer le code PIN.

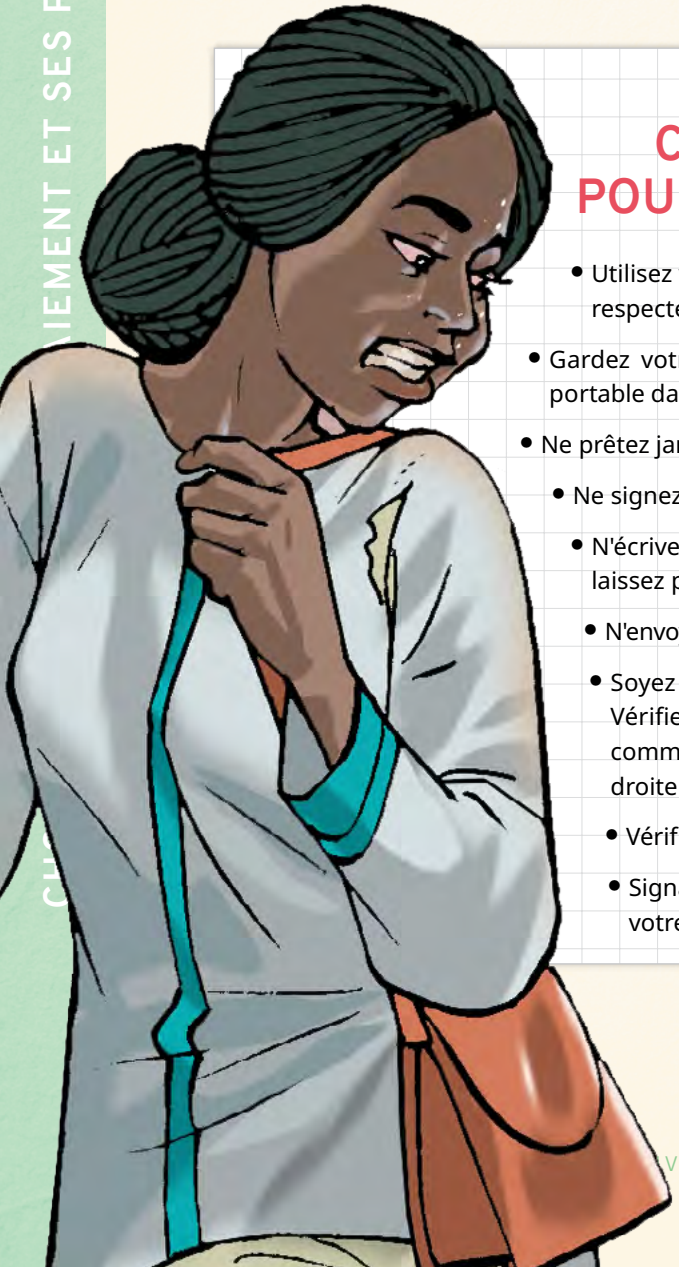




Etude de Cas N°6

JANE NE TROUVE PAS LE CODE SECRET

Jane doit retirer de l'argent pour payer un stand sur le marché local qu'elle utilisera dès ce week-end pour vendre ses produits. Elle est déjà en retard pour son rendez-vous avec le responsable du marché. Elle s'arrête au distributeur automatique et lance la procédure de retrait d'argent. Elle tape son code secret comme demandé mais l'écran du distributeur indique que le code est erroné. Surprise, Jane retape son code mais la machine refuse à nouveau l'opération. Elle réfléchit un instant, mais elle est très confuse. Elle essaie une troisième fois en changeant un chiffre dans son code. Le distributeur refuse l'opération et retient sa carte. Jane est très ennuyée, elle n'a pas réussi à retirer l'argent et en plus, sa carte a été retenue par le distributeur !



CONSEILS DE SÉCURITÉ POUR LES MOYENS DE PAIEMENT

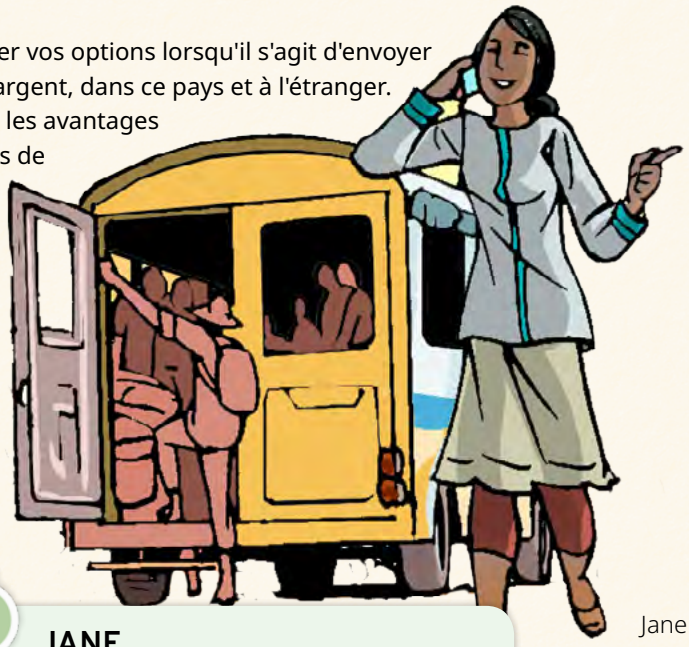
- Utilisez vos moyens de paiement avec précaution, en pensant toujours à respecter votre budget.
- Gardez votre carte, votre chéquier, votre portefeuille et votre téléphone portable dans un endroit sûr.
- Ne prêtez jamais votre carte de crédit ou votre chéquier à qui que ce soit.
- Ne signez jamais un chèque en blanc (sans indiquer le montant).
- N'écrivez pas votre code confidentiel sur votre carte bancaire et ne le laissez pas à proximité.
- 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 en bas à droite de l'écran...).
- Vérifiez soigneusement et régulièrement vos relevés bancaires.
- Signalez immédiatement à votre banque toute somme débitée de votre compte que vous ne pouvez pas expliquer.

MESSAGES CLÉS

- Il existe différents moyens de paiement : espèces, carte de paiement ou opération de paiement : virement bancaire, prélèvement automatique/ordre permanent, paiement par téléphone portable ou par Internet...
- Chaque moyen de paiement est différent. Comme tous les produits financiers, chacun implique des coûts et présente des avantages et des inconvénients, qui dépendent souvent du type de dépenses que vous souhaitez régler.
- Une carte de débit vous permet de retirer de l'argent. Une carte de débit peut également être utilisée pour acheter des godos chez les commerçants (en utilisant les fonds disponibles sur votre compte bancaire).
- En plus de vous permettre de retirer de l'argent et de régler vos achats, la 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 ! Utilisez toujours vos moyens de paiement avec précaution, toujours penser à rester dans les limites de votre budget.

2. DECOUVRIR LES OPÉRATEURS DE TRANSFERT D'ARGENT

Nous allons explorer vos options lorsqu'il s'agit d'envoyer et de recevoir de l'argent, dans ce pays et à l'étranger. Nous examinerons les avantages et les inconvénients de chaque méthode.





Etude de Cas N°7

JANE NE TROUVE PAS L'ARGENT

Jane a reçu un appel urgent de ses parents. Une grosse tempête avait endommagé leur toit. Ils ont besoin d'argent pour acheter des matériaux pour le réparer. Jane avait économisé un peu d'argent pour le magasin, mais elle décide qu'elle ne peut pas laisser tomber ses parents et qu'elle doit les aider. Elle se rend à la gare routière, où les bus prennent des passagers et des caisses avant de se diriger vers le sud, où se trouve son village. Elle demande à un chauffeur d'apporter de l'argent à ses parents et lui verse une petite somme pour cela. Plusieurs heures plus tard, sa mère n'avait toujours pas reçu l'argent. Jane pense que le chauffeur est un homme honnête, mais elle savait que la route était dangereuse. Elle a également entendu dire que lorsque les bus tombent en panne, ils doivent utiliser l'argent de leur poche pour payer les réparations. Elle espère que ce n'est pas le cas, car cela signifie que la livraison sera retardée ou que l'argent ne parviendra jamais à ses parents.



Etude de Cas N°8

MARIE UTILISE UN PRESTATAIRE FORMEL

Marie sait que c'est le jour du mois où elle doit transférer de l'argent à sa mère. Elle a toujours utilisé le même prestataire, mais un de ses apprentis lui a dit qu'il y avait un nouvel opérateur de transfert d'argent qui venait d'ouvrir à côté du marché, beaucoup moins cher. Sara décide de l'essayer et se rend chez le nouveau prestataire. Elle remplit un formulaire de demande de transfert d'argent. L'homme au comptoir lui donne une longue liste d'agents où la mère peut recevoir son argent chez elle. Marie appelle sa mère et lui donne l'adresse d'un agent qui se trouve très près du domicile de sa mère. Plus tard dans la journée, la mère de Marie se rend chez cet agent. Elle montre sa carte d'identité et reçoit l'argent. Marie a dû payer une petite somme pour envoyer l'argent à sa mère, et c'était un peu moins qu'avec l'autre fournisseur. Bonne nouvelle ! La mère de Marie vient d'appeler pour dire qu'elle a reçu l'argent.

DÉFINITION

Opérateurs informels de transfert d'argent
Ces institutions et ces personnes ne sont pas réglementées ou supervisées 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
• La Poste (via le bureau local ou Internet) • Entreprises spécialisées dans les transferts d'argent (via l'agence ou l'Internet) • Banques (via une agence bancaire ou Internet) • Services de transfert d'argent par téléphone mobile	• Boutiquiers et commerçants • Chauffeurs de taxi et de camion • Amis et famille

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

- Frais d'envoi d'argent (payés par l'expéditeur).
- Les frais de réception de l'argent (payés par le destinataire).
- Proximité géographique (pour l'expéditeur et le destinataire).
- La sécurité.
- Vitesse.
- Commission de change (le cas échéant).

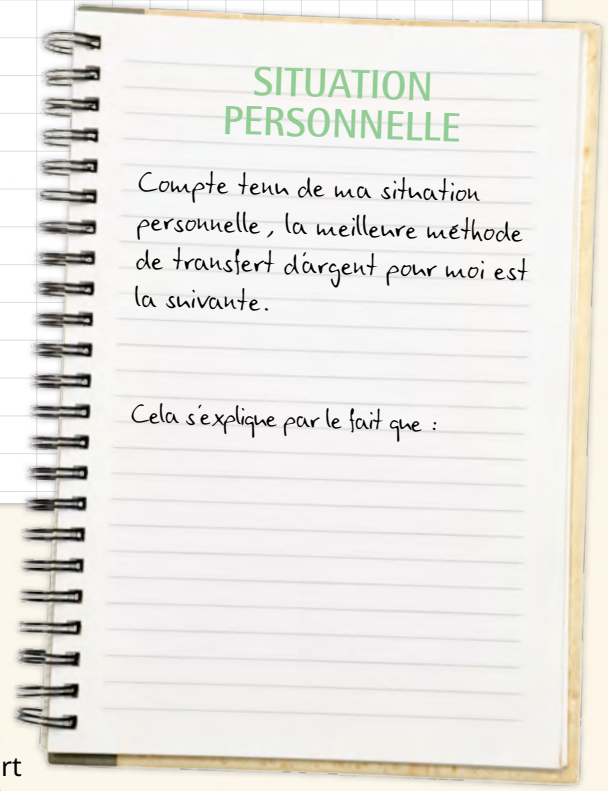
QUESTIONS

- Et vous ? Vous envoyez de l'argent aux gens, ou à l'étranger ?

  ☐ **Oui** ☐ **Non**

- Si oui, pour quelle raison ?

- Quelle méthode utilisez-vous ?



MESSAGES CLÉS

- Il est important de connaître la procédure de transfert d'argent (documents à fournir, coûts, réseau de l'opérateur...).
- Il existe plusieurs façons de transférer de l'argent : de l'argent liquide à l'argent liquide, d'un compte bancaire à l'argent liquide, de l'argent liquide à un compte bancaire, d'un compte bancaire à un compte bancaire, d'un téléphone portable à un téléphone portable ...
- 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. L'examen de caractéristiques telles que le coût d'envoi, la commission de change, le coût de réception, la proximité géographique, etc.) vous permet de prendre la décision la plus adaptée à vos besoins.
- Envoyez de l'argent en toute sécurité, passez par les canaux officiels 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

La méthode de Marie

Marie envoie de l'argent à sa mère en utilisant un opérateur de transfert d'argent.

La méthode de Joseph

Joseph envoie de l'argent à ses amis via son portefeuille mobile ; ses amis le reçoivent dans l'instant dans leur portefeuille mobile.

La méthode de Meshak

Meshak envoie de l'argent de son compte bancaire à celui de son fournisseur.

La méthode de Jane

Jane envoie de l'argent à ses parents via un opérateur de transfert ; ses parents le récupèrent en espèces auprès de l'agent local du même opérateur.

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 de fonds

- Contactez ou visitez une banque ou un établissement financier (en personne ou en ligne) ;
- Remplissez un formulaire de transfert d'argent simple et rapide ;
- Approchez le commis et donnez-lui les informations suivantes :
  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, possède 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 et, 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 versé sur son compte (comme vous l'auriez précisé).
- Rendez-vous à la banque ou à l'agence et donnez à l'employé les informations nécessaires concernant la somme d'argent qui vous est envoyée et le nom de la personne qui vous envoie.
- Montrez à l'employé de banque votre carte d'identité ou tout autre document prouvant votre identité.
- Après vérification sur le système informatique, l'employé ou l'agent vous remettra l'argent.

MÉTHODE 2 : Par l'intermédiaire de ma banque en utilisant le home-banking

- Entrez le site web de votre institution bancaire. Complétez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
- Une fois dans le système, sélectionnez le compte à partir duquel vous voulez envoyer de l'argent.
- Cliquez sur Effectuer des transferts / Envoyer de l'argent. Parfois, cette fonctionnalité se trouve sous un onglet appelé Paiements.
- Une fois dans la section Transferts, vous devrez compléter les informations suivantes :
  - Date de réalisation.
  - Destination : *ici vous devrez compléter l'Alias et/ou le numéro de compte bancaire du bénéficiaire.*
  - Monnaie : *généralement, la monnaie locale mais peut aussi être une autre monnaie internationale.*
  - Montant : *compléter la valeur du transfert.*
  - Concept : *choisissez le concept de paiement (Actif, Divers, Loyer ou un autre qui apparaît dans le panneau déroulant).*
  - Description : *il s'agit d'envoyer un message au bénéficiaire.*
  - Courriel du destinataire : *pour qu'une notification parvienne au destinataire.*
- Appuyez sur Continuer ou Effectuer le transfert et l'argent sera envoyé à la date choisie. Certaines banques peuvent exiger une étape de sécurité supplémentaire (il peut s'agir d'un SMS envoyé sur votre téléphone que vous devez inclure pour confirmer la transaction, ou d'un code PIN supplémentaire généré pour ces opérations). En général, vous recevez une confirmation sur le même site web ou par courriel que le transfert a été effectué avec succès.
- Entrez le site web de votre institution bancaire. Complétez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
- Une fois dans le système, sélectionnez le compte sur lequel l'argent vous a été envoyé. Lorsque vous entrez en visualisant les détails du compte, vous devriez avoir un nouveau revenu pour le montant envoyé et un détail qui indique qui et quand vous a envoyé l'argent.

MÉTHODE 3 : Par mon porte-monnaie numérique

- Accédez à l'application depuis votre téléphone. Il doit s'agir de la même application que celle utilisée par le bénéficiaire.
- Cliquez sur le menu et choisissez l'option "Envoyer de l'argent".
- Dans le champ "À", vous pouvez choisir un contact dans votre répertoire, un numéro de téléphone portable ou une adresse électronique.
- Saisissez la valeur à envoyer, choisissez la raison de l'envoi de l'argent (par exemple, le remboursement de l'argent emprunté ou l'argent pour le dîner d'hier) et appuyez sur le bouton "Continuer".
- Sélectionnez le mode 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 débit, carte de crédit ou compte bancaire). Si vous souhaitez utiliser une nouvelle carte, l'application vous demandera les détails de la carte. En appuyant sur "Continuer", l'application confirmera l'envoi de l'argent.
- Vous pouvez recevoir une notification par votre application directement sur votre téléphone indiquant que vous avez reçu de l'argent.
- Lorsque vous ouvrez l'application, vous constatez instantanément le paiement dans votre solde et vos derniers mouvements. Le revenu de l'argent est immédiatement disponible, c'est-à-dire au moment même où celui qui vous envoie l'argent termine l'opération.

NOTES

AIDE À LA FORMATION E.3.2

Formulaire de transfert d'argent (formulaire de l'opérateur de transfert)

FORMULAIRE DE TRANSFERT D'ARGENT

Date

Montant :

La monnaie :

INFORMATIONS SUR L'EXPÉDITEUR

Nom de famille :

Nom :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Date et lieu de naissance :

Numéro de carte d'identité ou de passeport :

INFORMATIONS SUR LE RÉCEPTEUR

Nom de famille :

Nom :

Question test dans le cas où le destinataire ne dispose pas d'une identification valide :

Services optionnels disponibles à des coûts supplémentaires. Vérifiez les services souhaités :

- ☐ Je veux qu'un chèque soit livré à l'adresse suivante :
- ☐ Je veux que vous téléphoniez au destinataire
- ☐ Message à envoyer

SIGNATURE DU CLIENT

AIDE À LA FORMATION E.3.3

Formulaire de transfert d'argent

(formulaire de virement international de la banque)

FORMULAIRE DE TRANSFERT D'ARGENT

Date

Montant :

INFORMATIONS SUR L'EXPÉDITEUR

Nom de famille :

Nom :

Adresse :

Numéro de compte :

INFORMATIONS SUR LE RÉCEPTEUR

Nom de famille :

Nom :

Adresse :

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

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

SIGNATURE DU CLIENT

MESSAGES CLES

- Il est important de se familiariser avec la procédure de transfert d'argent (documents requis, coûts, réseau de l'opérateur...).
- Il existe de nombreuses façons de transférer de l'argent : de l'argent liquide à de l'argent liquide, de compte bancaire à de l'argent liquide, de l'argent liquide vers compte bancaire, compte bancaire vers compte bancaire, carte de paiement vers argent liquide, carte bancaire vers compte bancaire, carte bancaire vers carte bancaire, carte bancaire vers téléphone mobile, téléphone mobile vers téléphone mobile...La technologie évolue sans cesse. Tenez-vous bien informé des nouvelles méthodes, car vous pourriez les trouver plus pratiques que les anciennes.
- La prise en compte de votre situation personnelle et de celle de la personne à qui vous envoyez de l'argent dans le choix de votre mode de transfert et de votre opérateur (coût du transfert, commission de change, coût de la réception, proximité géographique...), vous permettra de prendre la meilleure décision possible.

ANNEXES ET DOCUMENTS CLES

Questions à poser à un opérateur officiel de transfert d'argent

- *Comment puis-je envoyer de l'argent à un proche ?*
- *Quels formulaires dois-je remplir pour envoyer de l'argent ?*
- *Quels formulaires la personne accueillie devra-t-elle remplir ?*
- *Quel document d'identité est requis pour envoyer de l'argent ?*
- *Quel document d'identité est requis pour recevoir de l'argent ?*
- *Dois-je avoir un compte bancaire auprès de votre banque pour pouvoir envoyer de l'argent ?*
- *Combien de temps faut-il à la personne bénéficiaire pour recevoir l'argent ?*
- *Si je fais un transfert via une application sur mon téléphone, la personne qui reçoit l'argent doit avoir la même application ?*
- *Quel est le coût d'un transfert ?*
- *La personne qui reçoit l'argent recevra-t-elle tout l'argent que j'envoie, ou devra-t-elle 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 de l'arrivée de l'argent ?*
- *Puis-je annuler ou modifier mon transfert ?*
- *Quel est le taux de change utilisé pour convertir mon argent dans la devise du pays d'accueil (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 à distance pour transférer des fonds (internet, courrier...) ?*
- *Avez-vous des succursales ou des agents de votre banque à _____ (lieu de résidence du proche à qui vous envoyez l'argent) ?*
- *Puis-je envoyer de l'argent par mon téléphone si l'autre personne n'a pas de porte-monnaie numérique ? Si c'est le cas alors, où peut-elle retirer l'argent que j'envoie ?*

LES RÉPONSES AUX EXERCICES

Avantages, inconvénients et utilisation des moyens de paiement



Moyens de paiement	Avantages	Inconvénients	Utilisez
Espèces	• Simplicité d'utilisation. • Très largement accepté (monnaie légale). • Pas de frais. • Achat immédiat possible.	• Risque de vol ou de perte. • Aucun recours en cas de vol ou de perte. • Limitation du montant autorisé des transactions (tout ne peut pas être payé en espèces, surtout lorsqu'il s'agit de sommes importantes). • Il ne laisse aucune trace de la transaction (ce qui peut être problématique pour la gestion budgétaire).	• Pour les achats quotidiens lorsque de petites sommes d'argent sont en jeu. • Pour limiter le montant que vous pouvez dépenser pendant une période donnée ou à une occasion particulière. • Pouvoir acheter quelque chose immédiatement.
Carte bancaire	• Sécurité (en général). • 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 annulée en cas de vol). • Possibilité d'effectuer des achats portant sur des sommes importantes. • Ils peuvent être liés à des comptes bancaires dans d'autres pays (pas nécessairement là où je vis). • Peut donner accès à des produits secondaires : par exemple, assistance juridique, assurance lors de l'achat de billets d'avion Accès à d'autres services financiers (assurances, assistance juridique). • Ils peuvent être liés à des programmes de fidélisation qui pourraient déboucher sur des avantages/réductions.	• Frais parfois importants : cotisation annuelle, frais pour les retraits, les paiements effectués à l'étranger... • Risque de ne pas suivre vos dépenses. • Risque d'oubli dans la gestion de son budget. • Ne peut être utilisé partout : il faut que le détaillant dispose d'un terminal en état de marche.	• Pour effectuer des paiements quotidiens portant sur des sommes importantes. • Pour faire de gros achats occasionnels. • Pour l'achat de biens et de services, y compris les produits connexes" (par exemple, payer un billet d'avion si la carte prévoit une assurance).

Moyens de paiement	Avantages	Inconvénients	Utilisez
Virements bancaires et débits directs	• Plus besoin de se déplacer ou de transporter de l'argent liquide - Les achats peuvent être effectués 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. • Vous permet souvent d'accéder à de bonnes affaires.	• No one to refer to directly (if a problem arises). • Risk of scams if you buy from non-secure websites. • Possible delivery problems with items purchased online. • Risk of forgetting the expenses in the budget management. • Risk of not keeping track of expenditure.	• Pour accéder à de bonnes affaires - Pour des achats rapides offrant un avantage comparatif (vêtements, livres, DVD, billets de spectacle, billets d'avion...). • Pour les articles rares disponibles uniquement sur Internet. • Pour payer des factures (téléphone portable) si vous n'avez pas de compte bancaire. • Paiement sans contact physique (COVID-19).
Portefeuilles électroniques	• Il n'est pas nécessaire d'avoir un compte bancaire, il suffit d'avoir un numéro de téléphone portable et une carte sim. • Un moyen facile d'envoyer de l'argent à quelqu'un d'autre.	• Risque de vol du téléphone. • Risque d'oubli du pin/mot de passe. • Pourrait créer des problèmes en suivant votre budget.	• Transférer de l'argent à d'autres personnes - Paiement sans contact physique (COVID-19). • Paiement des factures.

TABLEAU COMPARATIF ENTRE LES DIFFÉRENTES CARTES BANCAIRES

CARTE	ESPECES	DEBIT	CREDIT
Où pouvez-vous utiliser cette carte ?	• Les guichets automatiques de votre banque et d'autres réseaux. • Dans les magasins qui acceptent les paiements par carte.	• Les guichets automatiques de votre banque et d'autres réseaux. • Dans les magasins qui acceptent les paiements par carte.	• Les guichets automatiques de votre banque et d'autres réseaux. • Dans les magasins qui acceptent les paiements par carte.
Que pouvez-vous faire avec cette carte ?	• Vérifiez votre solde • Retirer de l'argent. • Payez vos biens tant que vous avez de l'argent sur votre compte.	• Vérifiez votre solde. • Retirer et déposer de l'argent. • Payez les marchandises tant que vous avez de l'argent sur votre compte. • Transférez de l'argent vers d'autres comptes. • Rechargez votre téléphone.	• Vérifiez votre solde. • Retirer et déposer de l'argent. • Payez les marchandises tant que vous avez de l'argent sur votre compte. • Payer des marchandises même si vous n'avez pas d'argent sur votre compte à ce moment-là. • Payer les marchandises en plusieurs fois. • Transférez de l'argent vers d'autres comptes. • Rechargez votre téléphone.
Charges are immediate or deferred?	• Immédiat	• Immédiat	• En différé, vous paierez à la fin du mois le total de vos achats. Vous n'aurez pas à payer d'intérêts tant que vous payez à temps et que vous ne financez pas le solde.
Quels sont les coûts/frais liés à l'utilisation de cette carte ?	Cela dépend de l'offre de chaque fournisseur. Vous devez obtenir toutes les informations et comparer.		

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES OPÉRATEURS DE TRANSFERT D'ARGENT



LES OPÉRATEURS DE TRANSFERT DE FONDS	AVANTAGES	INCONVENIENTS
FORMEL	• Sécurité (l'argent est en sécurité, et le transfert est sécurisé) • Prêts à long terme de montants importants • Fiabilité • Confidentialité • Choix des produits • Opère dans le cadre de la réglementation bancaire, si elle est déclarée officiellement. • Vous permet de constituer un dossier de crédit et d'établir votre solvabilité • Accès aux conseils financiers et autres produits financiers • Vitesse (selon la méthode) • Discrétion (parfois un numéro de téléphone portable suffit pour obtenir l'argent)	• L'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 • Les coûts peuvent être élevés • Devoir attendre au comptoir • Plus difficile à utiliser pour les personnes illettrées • Parfois, manque de liquidités pour les transferts de sommes importantes
INFORMEL	• Coût (selon la méthode) • Accès • Disponibilité locale • Vitesse (selon la méthode) • la confiance (vous pouvez peut-être 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 collecter l'argent dans un endroit peu sûr (magasin, place publique...) : risque de vol ou d'agression. • Illégalité de l'entrée ou de la sortie de sommes importantes d'un pays (risque d'arrestation de la personne transportant l'argent). • Risque d'être volé • La fausse monnaie

F



ETABLIR DE BONNES RELATIONS AVEC LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

ÉDUCATION QUIZ FINANCIÈRE

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

- ☐ **a.** Vrais
- ☐ **b.** Faux

F2. J'ai remarqué qu'il y a de plus en plus de banques dans cette région :

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

F3. Quelle est la phrase qui n'est pas un principe 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.** Offrir des cadeaux aux clients
- ☐ **e.** Tarification responsable
- ☐ **f.** Mécanismes de résolution des plaintes

Réponses : F1:a ; F2:a ; F3:b

1. CONNAÎTRE LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

DÉFINITION

Institution financière : Service public ou privé qui s'occupe d'opérations financières telles que l'épargne, le crédit et les paiements.

DÉFINITION

Les banques sont des organismes agréés par l'État en tant qu'établissements de crédit pour effectuer des opérations bancaires : principalement recevoir des fonds du public, effectuer 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, fabriquer des produits ou agir en tant que coopératives ou mutuelles.

Institution de microfinance : est une institution financière spécialisée dans les services bancaires pour les groupes ou les individus à faibles revenus. Les institutions de microfinance fournissent des services de compte aux comptes à faible solde qui ne seraient normalement pas acceptés par les banques traditionnelles, et offrent des services de transaction pour des montants qui peuvent être inférieurs aux frais de transaction moyens facturés par les institutions financières traditionnelles.

Sociétés financières : sont des organismes à but lucratif agréés par l'État en tant qu'établissements de crédit. Elles ne peuvent pas accepter les dépôts du public ni proposer des produits d'épargne.

CONSEILS

Pour bien choisir votre institution financière, vous devez tenir compte des éléments suivants :

- *Les caractéristiques de l'institution financière*
- *Les caractéristiques des produits dont vous avez besoin en fonction de vos objectifs que cette institution pourrait vous proposer : type de compte, modes de paiement, produits d'épargne et de crédit, produits de transfert...*

AIDE À LA FORMATION F.1.1

Questions à poser à l'institution financière

CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN COMPTE DANS LE CHOIX D'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 commerciale, éducation financière...) • Services à distance (consultation du solde par Internet, alertes sur les dépenses par SMS, services bancaires par téléphone, etc. • Qualité du service et du personnel (temps d'attente, respect des clients, langues parlées, rapidité du service...) • Si nécessaire, les conditions d'adhésion à l'institution (cotisation, fréquence des réunions, pouvoir de décision des membres...). • Transparence concernant les frais et les conditions, qualité de l'information donnée aux clients. • Produits conçus pour des groupes de clients spécifiques (étudiants, salariés, retraités...) • Œuvres caritatives entreprises (fonds de solidarité, parrainages, fondations...) • (Pour les personnes envoyant ou recevant des transferts à/depuis un proche), 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 - Convivialité • Conditions d'ouverture d'un compte d'épargne • La sécurité • Taux d'intérêt • Possibilité d'accéder à d'autres produits et services fournis par l'institution financière • Coûts de 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 (avec des suggestions de solutions)

CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN COMPTE DANS LE CHOIX D'UNE INSTITUTION FINANCIÈRE	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 (question à poser à vous-même ou 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 liés à l'institution dans la presse ou par l'intermédiaire d'amis ou de membres 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 commerciale, éducation financière...)	• Proposez-vous des services de formation pour les clients/ membres ? Si oui, sur quels sujets ? Qui peut en bénéficier ? Sont-ils gratuits ? • Participez-vous à des activités de solidarité ou de parrainage ? • Participez-vous à des activités humanitaires ? • Avez-vous des conseillers pour aider les clients à gérer leurs investissements et leurs comptes ?
Services à distance (consultation du solde par Internet, alertes sur les dépenses par SMS, services bancaires par téléphone, etc.	• Fournissez-vous des services à distance ? • Un client peut-il connaître son solde en ligne ? • Si oui, ce service est-il inclus gratuitement lorsqu'une personne ouvre un compte ? Si non, combien coûte ce service ? • Puis-je être informé par SMS des paiements que j'ai effectués ?
Qualité du service et du personnel (temps d'attente, respect des clients, langues parlées, rapidité du service...)	• Quelles sont les heures d'ouverture de la banque ? • Quel est le temps d'attente moyen avant qu'un client soit pris en charge par un membre du personnel ? • Disposez-vous d'un réseau national de distributeurs automatiques de billets ? • Serai-je facturé si je retire de l'argent à un autre distributeur automatique (dans une autre région, à l'étranger, ou appartenant à une autre banque) ?

CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN COMPTE DANS LE CHOIX D'UNE INSTITUTION FINANCIÈRE	QUESTIONS À POSER
CARACTÉRISTIQUES DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE	
Le cas échéant (sociétés mutuelles), conditions d'adhésion	• Existe-t-il des conditions pour devenir membre de votre institution financière ? Quelles sont ces conditions ? • Quel est le montant de l'abonnement ? Est-il 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 applicables en cas d'absence ? • Quels sont les pouvoirs de décision des membres ?
Transparence sur les tarifs et les conditions, qualité de l'information donnée aux clients (questions à se poser)	• Les frais et les 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 ?
Des produits destinés à des groupes de clients spécifiques (étudiants, salariés, retraités...).	• Avez-vous des produits ou des services financiers spécialement conçus pour des personnes comme moi (jeunes, commerçants, employés, femmes, hommes/femmes d'affaires...) ?
Œuvres caritatives entreprises (fonds de solidarité, parrainages...)	• Votre institution participe-t-elle à des œuvres de charité ? 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 géographique du lieu de résidence du parent qui envoie ou reçoit l'argent.	• Existe-t-il une succursale de l'institution financière à proximité du lieu de résidence de ma famille (leur domicile, leur lieu de travail ou tout autre endroit pratique), étant donné que j'enverrai et recevrai de l'argent de et vers eux ?
Accès à l'épargne/flexibilité des retraits	• À quelle fréquence puis-je effectuer des retraits ? • Y a-t-il un montant minimum par retrait ? • Devrai-je payer des pénalités si je fais des retraits de ce compte d'épargne ?
Convivialité	• Les clients reçoivent-ils des relevés relatifs à leur compte d'épargne ? À quelle fréquence ? • Offrez-vous un service bancaire par téléphone et/ou en ligne ?
Conditions d'ouverture d'un compte d'épargne	• Quel est le dépôt minimum si j'ouvre un compte d'épargne ? • Quels documents dois-je vous montrer ?

CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN COMPTE DANS LE CHOIX D'UNE INSTITUTION FINANCIÈRE	QUESTIONS À POSER
CARACTÉRISTIQUES DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE	
Sécurité	• Quelles assurances ou garanties existent pour protéger les fonds des clients ?
Taux d'intérêt	• Quel est le taux d'intérêt de ce compte d'épargne ? • Comment le taux se compare-t-il à celui d'autres institutions ? • À quelle fréquence les intérêts sont-ils payés ? • 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 souscrivant un produit financier, aurai-je accès à d'autres produits et services ? Si oui, quels sont-ils ? À un taux plus favorable ?
Coûts de l'épargne (frais, pénalités)	• Combien cela coûtera-t-il ? (Quels sont les frais facturés pour les transferts, pour les retraits aux guichets automatiques ?) • Quels sont les frais de gestion d'un compte d'épargne ?
Liquidité	• Est-il facile de retirer des fonds ? Quelle est la procédure ? • Puis-je retirer le montant total 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 les normes éthiques ? Quelles normes ? - Le produit porte-t-il un label attestant de sa conformité à ces normes ?

VOTRE TOUR

En fonction de mes objectifs, de ma situation personnelle et de mes besoins financiers, je choisis une institution financière présentant les caractéristiques suivantes :

Exemple : près de mon domicile

1. . . . . .

2. . . . . .

3. . . . . .

MESSAGES CLÉS

- Pour sélectionner une institution financière, vous devez examiner ses caractéristiques et ses produits et choisir ceux qui répondent le mieux à vos besoins.
- Vous pouvez trouver les 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, n'oubliez pas que le taux d'intérêt est le seul aspect à prendre en compte parmi de nombreux autres.

NOTES

2. COMMENT UTILISER LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES EN TOUTE CONFIANCE !



Etude de Cas N°1

MESHAK ET SES EMPLOYÉS MARC ET GEORGE PARLENT DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

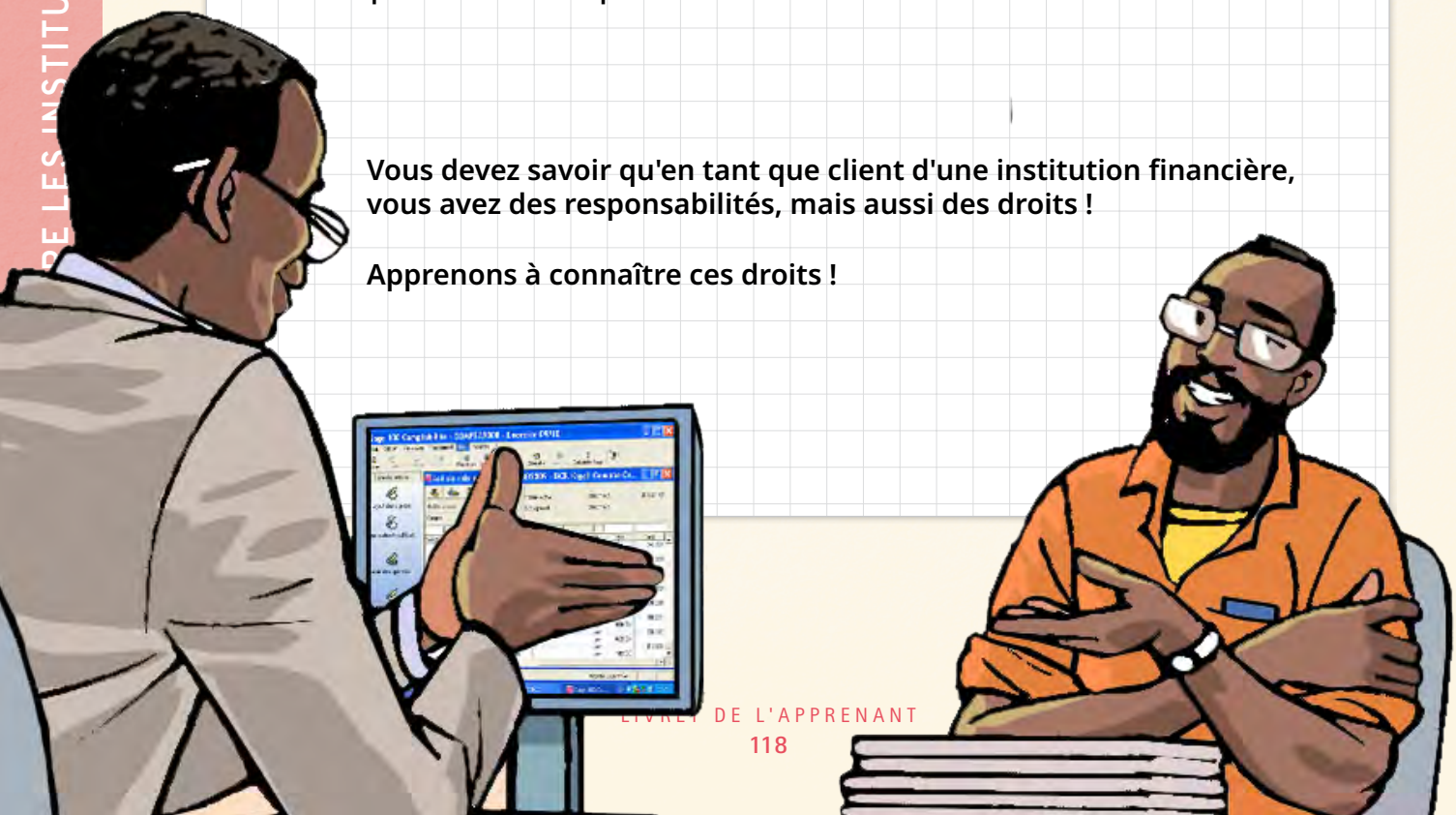
Marc et George sont des employés de Meshak. Marc a eu une mauvaise expérience avec une banque : il est entré pour demander des informations et a été persuadé par un membre du personnel d'ouvrir un compte spécialement conçu pour les réfugiés, qui entraîne des frais élevés. En outre, il paie pour des services qu'il n'utilise pas vraiment. Il regrette d'avoir pris une décision hâtive. Meshak 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. Au final, il a décidé d'ouvrir un compte dans l'une des banques qu'il avait visitées. Il leur propose de faire de même. Marc décide de se renseigner sur la manière de fermer son compte et, comme Meshak, de faire le tour des institutions financières pour en trouver une mieux adaptée à ses besoins. George dit qu'il pensait qu'il n'y avait pas d'institutions au service des réfugiés et décide de faire le tour des institutions avec Marc.

QUESTIONS

- **Pourquoi Marc 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 !

Apprenons à connaître ces droits !



AIDE À LA FORMATION F.2.1

Fiches descriptives

FICHES DESCRIPTIVES N° 1

Il faut me remplir si vous voulez 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 présenté les documents nécessaires, vous pourrez vous rendre au guichet et déposer de l'argent sur votre compte.

FICHES DESCRIPTIVES 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 de prendre des dépôts ou de vous donner des sommes d'argent.

FICHES DESCRIPTIVES N° 3

Je supervise tout le personnel et m'assure qu'il travaille correctement. En plus du personnel que vous pouvez voir, je supervise ceux qui travaillent dans les coulisses de leurs bureaux, qui gèrent les comptes des gens et font d'autres choses. 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.

FICHES DESCRIPTIVES N° 4

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

FICHES DESCRIPTIVES N° 5

Mon travail consiste à protéger la banque, le personnel de la banque et nos clients. Pour ce faire, 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.

FICHES DESCRIPTIVES N° 6

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

FICHES DESCRIPTIVES N°7

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

FICHES DESCRIPTIVES N°8

Vous devrez me compléter dans tous les détails et me signer si vous voulez retirer de l'argent de votre compte.

FICHES DESCRIPTIVES 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.

DESCRIPTIVE CARDS N°10

Vous devrez me compléter dans tous les détails, 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 Réponses aux exercices.

MESSAGES CLES

- Pour sélectionner une institution financière, vous devez examiner 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 dépliants 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 recueillir des informations.
- 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 générique.

AIDE À LA FORMATION F.2.2

Formulaire de demande d'ouverture de compte

YOURBANK

BOX RESERVED TO

APPLICATION FOR OPENING AN ACCOUNT

ACCOUNT HOLDER 1	ACCOUNT HOLDER 2
PERSONAL SITUATION	**PERSONAL SITUATION**
Civil status: ☐ M. ☐ Mrs. ☐ Ms.	Civil status:
Surname:	Surname:
Names:	Names:
Residence address: Zip-code:	Residence address: Zip-code:
Town:	Town:
Country:	Country:
Family situation: ☐ Married ☐ Separated ☐ Divorced ☐ Widow ☐ Single	Family situation: ☐ Married ☐ Divorced ☐ Single
Maiden name:	Maiden name:
Date and place of birth:	Date and place of birth:
Nationality:	Nationality:
Phone (home):	Phone (home):
Phone (mobile):	Phone (mobile):
Email:	Email:
PROFESSIONAL SITUATION	**PROFESSIONAL SITUATION**
Monthly net income: ⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊	Monthly net income: ⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊
☐ Active ☐ Job seeker ☐ Student ☐ Retired	☐ Active ☐ Job seeker ☐ Student ☐ Retired

ACCOUNTS

☐ Individual current account ☐ Joint current account ☐ Savings account

BANK CARDS AND SERVICES

☐ ATM card
☐ Debit card
☐ Credit card
☐ Internet banking
☐ Insurance for means of payment

SIGNATURES

ACCOUNT HOLDER 1	ACCOUNT HOLDER 2	BRANCH MANAGER

Date :

AIDE À LA FORMATION F.2.3

Utilisation d'un guichet 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 : INSÉRER LA CARTE



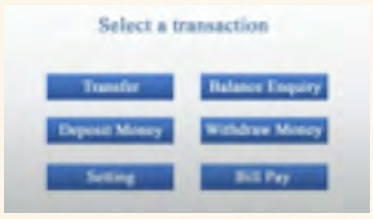
Insérez votre carte dans le distributeur automatique de billets (vous pouvez voir une fente verte ou toute autre fente).

ÉTAPE 2 : ENTRER LE CODE D'ACCÈS À 4 CHIFFRES



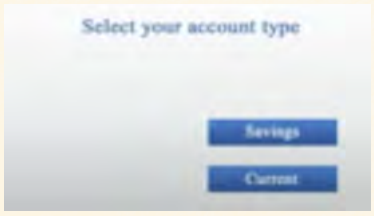
En utilisant le clavier, vous devez saisir votre mot de passe à 4 chiffres. Mais n'oubliez jamais que personne ne peut voir votre mot de passe lorsque vous le saisissez et ne le communiquez à personne. Si vous entrez plus de 3 fois un mauvais mot de passe, votre carte de guichet automatique peut être bloquée.

ÉTAPE 3 : SÉLECTIONNER SA TRANSACTION



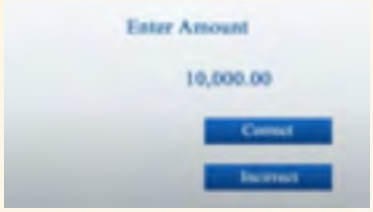
Dans cette section, de nombreuses options s'affichent, telles que le retrait d'argent, le transfert, la consultation du solde, etc. Dans ce cas, vous devez choisir le retrait d'argent.

STEP 4: SELECTIONNER SON COMPTE



Si votre carte de guichet automatique est liée à différents comptes bancaires, vous devrez sélectionner le compte bancaire à partir duquel vous souhaitez effectuer le retrait.

ÉTAPE 5 : ENTRER LE MONTANT



Dans cette section, vous devez saisir le montant de votre retrait et 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 échouera.

ÉTAPE 6 : COLLECTER L'ARGENT



Dans cette section, vous devez collecter votre argent dans la fente inférieure de la machine.

ÉTAPE 7 : CHOISIR UNE AUTRE TRANSACTION OU TERMINER LA SESSION



À ce moment-là, 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, assurez-vous de prendre votre carte.

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

NOTES

AIDE À LA FORMATION F.2.4

Fiches descriptives
principes de la protection des clients

FICHES DESCRIPTIVES N°1

Je possède un élevage de poulets.

Je viens de contracter un prêt 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.

Cependant, je dois maintenant rembourser le prêt à l'institution de microcrédit par mensualités et je n'ai pas de revenu actuel de mon entreprise pour effectuer les paiements. Il me semble maintenant que le prêt n'était pas adapté à mes besoins.

Est-ce normal ?

ÉDUCTATION FINANCIÈRE

FICHES DESCRIPTIVES N°2

J'ai déjà contracté deux prêts 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.

J'aimerais maintenant acheter une petite moto pour pouvoir me déplacer plus facilement. Ma banque refuse de m'accorder un troisième prêt.

Est-ce normal ?
Qu'est-ce que je peux faire ?

ÉDUCTATION FINANCIÈRE

FICHES DESCRIPTIVES N°3

Je suis un 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'ils m'ont donnée est en très petits caractères et je ne comprends pas tous les termes utilisés.

Que dois-je faire ?

ÉDUCTATION FINANCIÈRE

FICHES DESCRIPTIVES N°4

Je possède un compte courant et un compte d'épargne auprès d'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 ?

ÉDUCTATION FINANCIÈRE

FICHES DESCRIPTIVES N°5

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

J'ai peur de ce que la banque pourrait faire si je ne fais pas les remboursements.

Pourraient-ils venir chez moi et prendre mes biens ou ceux de ma famille, ou pire ?

ÉDUCTATION FINANCIÈRE

FICHES DESCRIPTIVES N°6

Je ne suis pas du tout d'accord avec ma banque au sujet de quelque chose qui s'est produit.

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

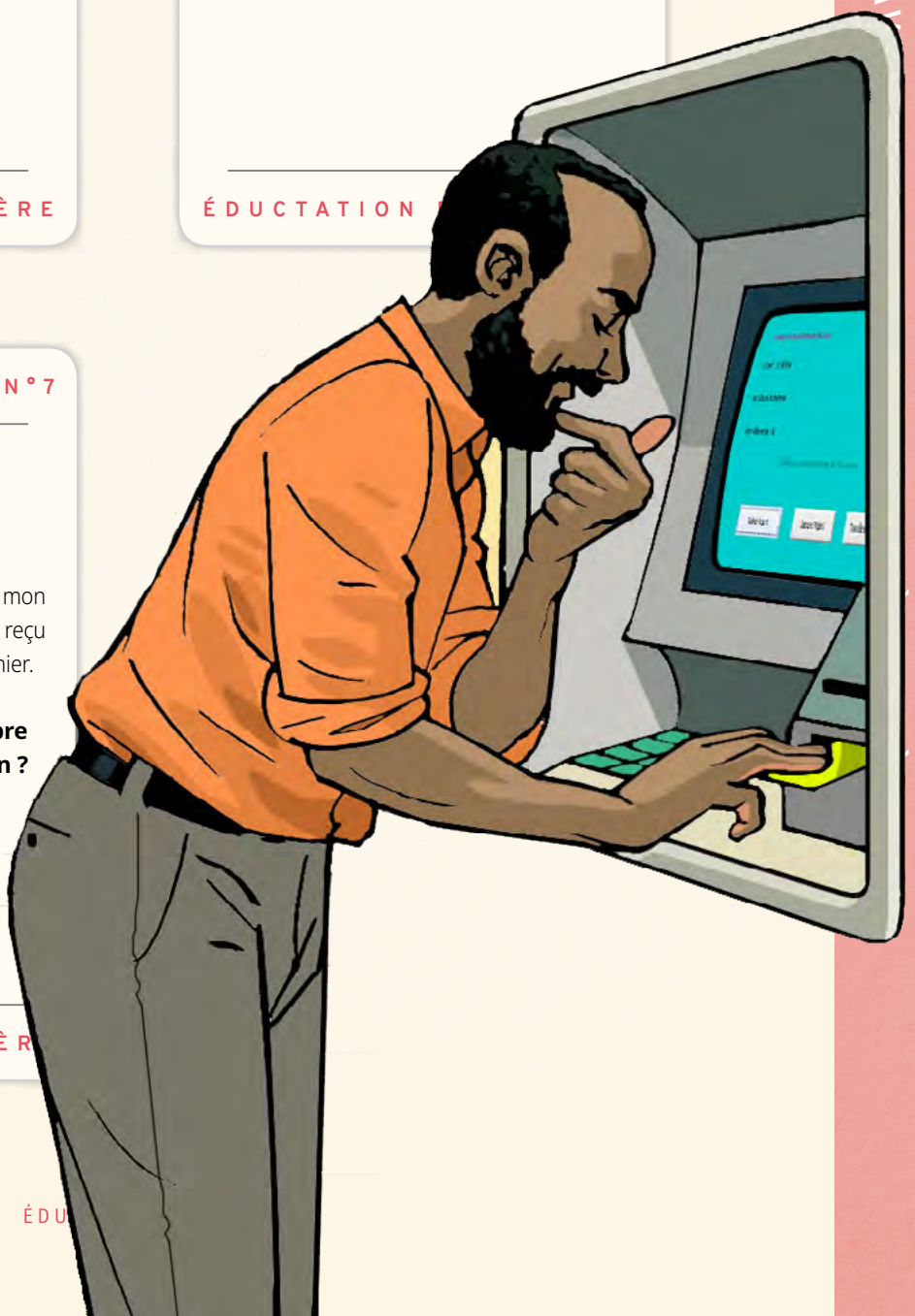
ÉDUCTATION

FICHES DESCRIPTIVES N°7

L'employé de la 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 ma permission ?

ÉDUCTATION FINANCIÈR



Conception et livraison de produits appropriés

Les institutions financières devraient veiller à ce que leurs produits et leurs canaux de distribution soient conçus de manière à ne pas nuire aux intérêts de leurs clients. Elles doivent tenir compte des caractéristiques 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. Le droit d'emprunter de l'argent n'existe pas. En empêchant ses clients de s'endetter lourdement, la banque vous 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 lourdement.

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 offrir un système de frais 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 à votre conseiller à la banque pour plus d'informations. Les institutions financières doivent veiller à ce que leurs frais, conditions et procédures soient abordables pour les 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 rapportent 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 que des mesures adéquates sont en place pour détecter et remédier aux cas de corruption et à tout comportement agressif ou abusif de la part de leurs agents et de leur personnel, notamment lors de l'octroi de prêts et du recouvrement de créances.

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 d'un client doit être respectée conformément aux lois et règlements des systèmes juridiques des différents pays. Ces données ne peuvent être utilisées qu'aux fins définies au moment où elles ont été fournies et dans la mesure où la loi l'autorise, sauf accord contraire avec le client.



AIDE À LA FORMATION F.2.5

Cartes avec scénarios des besoins en produits d'épargne

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



SCÉNARIO 1

Marie aimerait acheter un ordinateur afin de pouvoir suivre des formations en ligne qu'elle a trouvées. Les ordinateurs sont chers, mais si elle pouvait mettre un peu d'argent de côté chaque mois pendant un an, elle aurait assez d'argent pour acheter l'ordinateur à la fin de l'année.

Elle doit donc éviter toute tentation qui l'inciterait à puiser dans son épargne à d'autres fins. Elle a finalement décidé d'ouvrir un compte d'épargne ordinaire où elle pourra épargner l'argent nécessaire à cet objectif, à son propre rythme.

Quelles questions devez-vous poser aux institutions financières pour trouver celle qui propose le produit le plus adapté à Marie ?

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

Joseph vient d'assister à une séance d'éducation financière organisée par l'association de bénévoles à laquelle il appartient. Le thème était "Epargner de l'argent pour les mauvais jours".

Il est maintenant déterminé à mettre de l'argent de côté chaque mois, même si ce n'est qu'un petit montant.

Il a décidé, avec Marta, d'ouvrir un compte d'épargne flexible.

Quelles questions devez-vous poser aux institutions financières pour trouver celle qui propose le produit le plus adapté et le plus intéressant pour 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

Meshak a déjeuné avec son ami et ils ont discuté de leurs retraites. Ils ont tous deux décidé de commencer à épargner pour leur propre retraite afin d'être sûrs d'avoir assez pour vivre le moment venu.

Meshak ne veut pas pouvoir retirer cette épargne et souhaite obtenir le taux d'intérêt le plus élevé possible.

Au début, son ami n'est pas très enthousiaste, mais après de nombreuses discussions, ils se sont mis d'accord pour que Meshak ouvre un compte d'épargne à terme.

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

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

La mère de Jeanne aimerait mettre de côté une partie de l'argent que Jeanne lui envoie pour payer de nouvelles fenêtres pour sa maison.

Elle veut épargner un montant fixe chaque mois pendant un an. Elle ne veut pas être tentée de dépenser l'argent qu'elle reçoit et pense à un compte d'épargne qui lui permettrait d'atteindre leurs objectifs familiaux.

Son mari ne pense pas qu'ils devraient ouvrir un compte d'épargne auprès d'une institution financière.

Néanmoins, après en avoir discuté à plusieurs reprises avec Jane, ses parents ont décidé d'ouvrir un compte d'épargne contractuel qui leur permettra d'effectuer des dépôts mensuels fixes pour épargner pendant une période donnée.

Quelles questions devez-vous poser aux institutions financières pour trouver celle qui propose le produit le plus adapté et le plus intéressant pour les parents de Jane ?

É D U C A T I O N F I N A N C I È R E

AIDE À LA FORMATION F.2.6

Formulaire de rapport sur les visites aux institutions financières

VISITE D'INSTITUTION : 1 / 3

ROLE DE LA PERSON INTERVIENTÉE :

Complétez le tableau suivant pour chaque produit offert par l'institution financière que vous avez visitée

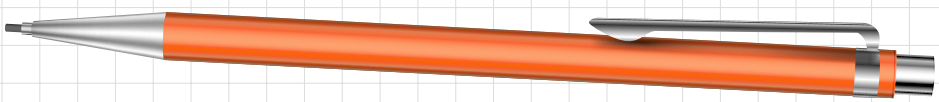
PRODUITS :

CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN CONSIDÉRATION DANS LE CHOIX D'UNE INSTITUTION FINANCIÈRE	LES RÉPONSES REÇUES PENDANT LA VISITE
CARACTÉRISTIQUES DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE	
Proximité géographique	
Réputation et fiabilité de l'institution financière	
Offre et qualité des services non financiers (formation commerciale, éducation financière...)	
Services à distance (consultation du solde par Internet, alertes sur les dépenses par SMS, services bancaires par téléphone...) et les coûts	
Qualité du service et du personnel (temps d'attente, respect des clients, langues parlées, rapidité du service...)	
Le cas échéant, les conditions d'adhésion (cotisation, fréquence des réunions, pouvoirs de décision). de membres...)	
Transparence concernant les frais et les conditions, qualité de l'information donnée aux clients.	

CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN CONSIDÉRATION DANS LE CHOIX D'UNE INSTITUTION FINANCIÈRE	LES RÉPONSES REÇUES PENDANT LA VISITE
Produits conçus pour des groupes de clients spécifiques (étudiants, salariés, retraités...)	
Œuvres caritatives entreprises (fonds de solidarité, parrainages...)	
Présence de l'institution à l'étranger ou dans la région et proximité géographique du lieu de résidence du parent expéditeur ou destinataire.	
CHARACTERISTIQUES DU FINANCIER LES PRODUITS DE L'INSTITUTION (DANS CE CAS, L'ÉPARGNE)	
Accès à l'épargne/flexibilité des retraits	
Convivialité	
Conditions d'ouverture d'un compte d'épargne	
Sécurité	

CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN CONSIDÉRATION DANS LE CHOIX D'UNE INSTITUTION FINANCIÈRE	LES RÉPONSES REÇUES PENDANT LA VISITE
Taux d'intérêt	
Possibilité d'accéder à d'autres produits et services offerts par l'institution financière.	
Coûts de l'épargne (frais, pénalités)	
Liquidité	
Valeurs éthiques du produit (finance durable), environnementaux, islamiques...)	

NOTES



LES RÉPONSES AUX EXERCICES

AIDE À LA FORMATION F.2.1

Fiches descriptives

RÉPONSES FICHES DESCRIPTIVES N° 1

Formulaire de demande d'ouverture de compte

RÉPONSES FICHES DESCRIPTIVES N° 2

Agent du service clientèle

RÉPONSES FICHES DESCRIPTIVES N° 3

Directeur de succursale

RÉPONSES FICHES DESCRIPTIVES N° 4

Employé de banque

RÉPONSES FICHES DESCRIPTIVES N° 5

Agent de sécurité

RÉPONSES FICHES DESCRIPTIVES N° 6

Tableau d'affichage

RÉPONSES FICHES DESCRIPTIVES N° 7

Étagères pour documents

RÉPONSES FICHES DESCRIPTIVES N° 8

Bordereau de retrait

RÉPONSES FICHES DESCRIPTIVES N° 9

Un chèque

RÉPONSES FICHES DESCRIPTIVES N° 10

Bulletin de versement

AIDE À LA FORMATION F.2.5

Avec des solutions



FICHES DESCRIPTIVES N 1

Je possède un élevage de poulets. Je viens de contracter un prêt 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.

Cependant, je dois maintenant rembourser le prêt à l'institution de microcrédit par mensualités et je n'ai pas de revenus de mon entreprise pour effectuer les paiements. Il me semble maintenant que le prêt n'était pas adapté à mes besoins.

Est-ce normal ?

ÉDUCATION FINANCIÈRE

APPLICATION DES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS

Conception et livraison de produits appropriés

Les institutions financières devraient veiller à ce que leurs produits et leurs canaux de distribution soient conçus de manière à ne pas nuire aux intérêts de leurs clients. Elles doivent tenir compte des caractéristiques de leurs clients lors de la conception de leurs produits et de leurs canaux de distribution.

FICHES DESCRIPTIVES N 2

J'ai déjà contracté deux prêts 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.

J'aimerais maintenant acheter une petite moto pour pouvoir me déplacer plus facilement. Ma banque refuse de m'accorder un troisième prêt. Est-ce normal ? Que puis-je faire ?

Que puis-je faire ?

ÉDUCATION FINANCIÈRE

APPLICATION DES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS

Prévention du surendettement

Oui, c'est tout à fait normal. Le droit d'emprunter de l'argent n'existe pas. En empêchant ses clients de s'endetter lourdement, la banque vous 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 lourdement.

FICHES DESCRIPTIVES N 3

Je suis un 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'ils m'ont donnée est en très petits caractères et je ne comprends pas tous les termes utilisés.

Que dois-je faire ?

ÉDUCATION FINANCIÈRE

APPLICATION DES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS

La 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 offrir un système de frais 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.

FICHES DESCRIPTIVES N 4

Je possède un compte courant et un compte d'épargne auprès d'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 semble injuste. Est-ce normal ?

ÉDUCATION FINANCIÈRE

APPLICATION DES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS

Tarification responsable

Demandez à votre conseiller à la banque pour plus d'informations. Les institutions financières doivent veiller à ce que leurs frais, conditions et procédures soient abordables pour les 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 rapportent un taux d'intérêt équitable.

FICHES DESCRIPTIVES N 5

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

J'ai peur des représailles de la banque en cas de non remboursement de ma part.

Pourraient-ils venir chez moi et prendre mes biens ou ceux de ma famille, ou pire ?

ÉDUCATION FINANCIÈRE

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 que des mesures adéquates sont en place pour détecter et remédier aux cas de corruption et à tout comportement agressif ou abusif de la part de leurs agents et de leur personnel, notamment lors de l'octroi de prêts et du recouvrement de créances.

FICHES DESCRIPTIVES N 6

Je suis en profond désaccord avec ma banque au sujet d'un événement qui s'est produit. À qui dois-je m'adresser ?

Y a-t-il quelqu'un à la banque qui puisse m'aider ?

ÉDUCATION FINANCIÈRE

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. Ils doivent utiliser ces mécanismes pour résoudre les problèmes individuels et améliorer leurs produits et services.

FICHES DESCRIPTIVES N 7

L'employé de la 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 ma permission ?

ATION FINANCIÈRE

APPLICATION DES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS

La confidentialité des données des clients

La confidentialité des données personnelles d'un client doit être respectée conformément aux lois et règlements des systèmes juridiques des différents pays. Ces données ne peuvent être utilisées qu'aux fins définies au moment où elles ont été fournies et dans la mesure où la loi l'autorise, sauf accord contraire avec le client.



G



GERER LES RISQUES ET UTILISER L' ASSURANCE

ÉDUCATION FINANCIÈRE QUIZ

G1. Laquelle des phrases suivantes n'est pas liée à un risque ?

- ☐ **a.** Faire faillite.
- ☐ **b.** Etre triste.
- ☐ **c.** Avoir un accident de travail.
- ☐ **d.** Être victime d'un incendie.

G2. La liste ci-dessous présente les mesures de protection contre les risques, sauf un, lequel ?

- ☐ **a.** Avoir des économies.
- ☐ **b.** Souscrire à une assurance.
- ☐ **c.** Envoyer de l'argent.
- ☐ **d.** Utiliser une moustiquaire.

G3. L'assurance offre une protection contre la possibilité d'une perte. ☐ **a.** Vrais ☐ **b.** Faux

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

- ☐ **a.** Document remis au preneur d'assurance par la compagnie d'assurance qui énonce les termes et conditions du contrat d'assurance.
- ☐ **b.** Condition, circonstance ou situation spécifique habituellement énumérée dans un contrat comme n'étant pas couverte.
- ☐ **c.** Une demande de paiement pour une perte qui est couverte par la police.

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

1. COMPRENDRE LES RISQUES ET COMMENT SE PROTEGER

Un risque est un danger plus ou moins prévisible qui peut avoir un impact dommageable sur nous ou sur notre famille. Les risques ont différentes probabilités de se produire et leurs conséquences sont différentes, de mineures à très graves, en fonction de la nature du risque et des caractéristiques des personnes ou des lieux qui sont affectés.

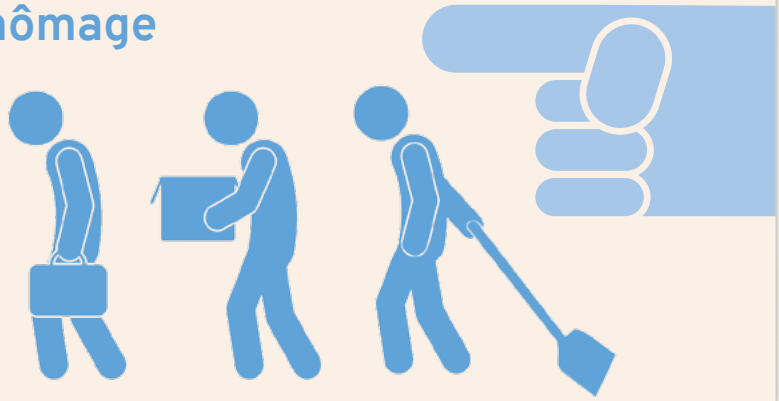
DÉFINITION

Un danger est une situation dans laquelle il existe une possibilité ou une menace que quelque chose de fâcheux ou de désagréable se produise.

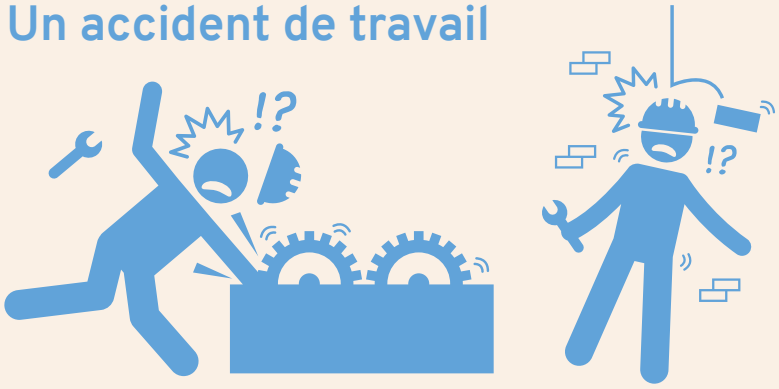
AIDE À LA FORMATION G.1.1

Cartes de risque

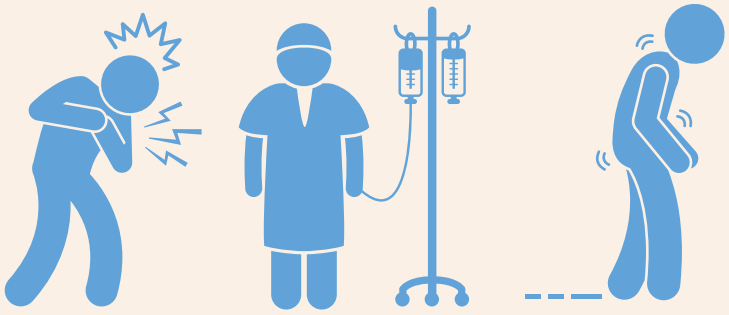
Chômage



Un accident de travail



Maladie



Décès



Incendie



En tenant compte des risques auxquels vous et votre famille pouvez être confrontés, écrivez les risques dans les cases suivantes en fonction de leur fréquence (probabilité de se produire) et de leurs coûts. Par exemple, la mort est un événement qui se produit très rarement (une fois !) mais qui entraîne des coûts très élevés pour la famille.

		COÛTS		
		Pas très significatif	Assez important	Très important
FRÉQUENCE	Fréquent			
	Moyen			
	Rare			Exemple : la mort

Comme vous pouvez le constater, les différents risques sont plus ou moins probables et peuvent avoir des conséquences différentes, de mineures à très graves, en fonction de la nature du risque et des caractéristiques de la personne ou des lieux concernés.

SOUVENEZ-VOUS

Il existe différentes mesures de protection que vous pouvez prendre pour vous protéger :

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



Il existe différentes mesures que vous pouvez prendre pour vous protéger, vous et votre famille, contre ce risque. Rassemblez ces mesures sous une catégorie!

AIDE À LA FORMATION G.1.2

Ma catégorie



MESSAGES CLÉS

- Les risques sont inhérents à la vie.
- Certains risques sont prévisibles, et vous devez prendre des mesures pour que leur impact soit moindre.
- Il est essentiel de disposer d'un fonds d'urgence afin que les petites urgences ne vous affectent pas trop ; l'épargne est la clé pour réduire votre vulnérabilité.
- Pour d'autres urgences, l'épargne personnelle peut ne pas suffire : vous devez recourir à une assurance.
- Vous devez prendre des mesures pour vous protéger, vous et votre famille.

2. CRÉER SON FONDS D'URGENCE

- Commencez à mettre de l'argent de côté pour les urgences personnelles sur une base quotidienne ou hebdomadaire, même si l'argent n'est pas disponible. Les montants sont faibles. Petit à petit, votre fonds s'accroîtra.
- Gardez votre argent dans un endroit sûr, de préférence à l'extérieur de la maison, afin que personne ne puisse y accéder. Ouvrir un compte d'épargne, si possible, peut être une bonne idée.
- Épargnez des montants variables, en fonction de la somme qui vous est versée à une occasion donnée. Il n'est pas nécessaire d'épargner toujours le même montant.
- Faites tout ce que vous pouvez pour réduire les dépenses inutiles. Tout le monde peut épargner, même s'il gagne peu, même si ce n'est qu'une petite somme.



Etude de Cas N°1

FONDS D'URGENCE DE MARIE

Marie a décidé de constituer son fonds d'urgence. Pour ce faire, elle décide de créer une table qui indique tous les revenus de sa famille au cours de la dernière année. Le tableau se présente comme suit :

Revenus de la famille de Marie sur un an

Mois	Montant (Dollars)
Janvier	1470
Février	1400
Mars	1470
Avril	1400
Mai	1550
Juin	1550
Juillet	1550
Août	1470
Septembre	1400
Octobre	1470
Novembre	1400
Décembre	1510
Total	**17840**

Des questions sur Marie et sa famille :

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

SOUVENEZ-VOUS

Votre fonds d'urgence est destiné à couvrir les dépenses liées à des urgences relativement mineures. La plupart d'entre vous ne seront pas en mesure de mettre de l'argent de côté pour des urgences majeures, comme un traitement médical de longue durée ou un décès dans la famille.

Si vous prévoyez les urgences, vous avez 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, améliorer votre maison, investir dans les études (les vôtres ou celles de vos enfants). Et vous éviterez d'avoir à emprunter et à payer un taux d'intérêt élevé.

3. COMPRENDRE SA POLICE D'ASSURANCE



ASSURANCE : Quelle est l'idée ?

Le principe de l'assurance est de se défendre contre un risque auquel on peut être confronté (accident, maladie, vol...) et de mettre de côté de l'argent pour recevoir une indemnité le jour où l'événement se produira.

DÉFINITION

L'assurance est une forme de protection, pour toute personne ayant souscrit un contrat d'assurance, sous la forme d'une compensation monétaire à la suite d'un accident ou de tout événement couvert par l'assurance.

Mutuelle : une mutuelle est une organisation à but non lucratif qui appartient collectivement à ses membres. Elle fournit une assurance à ses membres et agit dans leur intérêt.

Compagnie d'assurance : une compagnie d'assurance est une entreprise qui fournit des services d'assurance. Son objectif est de réaliser des bénéfices.



Etude de Cas N°2

MARTHA SE BLESSE LA MAIN

Un jour, à la ferme avicole, Martha a eu un accident avec les outils qu'elle utilise pour fixer le grillage du poulailler. Elle a fait de son mieux pour arrêter le saignement et panser la blessure. Elle a essayé d'ignorer la douleur, mais le soir même, son doigt était très enflé. Elle est allée travailler le lendemain, mais elle avait très mal. Elle n'a rien dit à sa patronne de peur de perdre son emploi (elle se met généralement très en colère lorsque les travailleurs demandent des congés). Elle craignait également de ne pas avoir assez d'argent pour payer des examens coûteux tels que des radiographies, des bandages et des médicaments. Elle était sûre qu'il n'y avait pas de police d'assurance à l'exploitation avicole pour les employés comme elle. Elle s'inquiétait de ce qui se passerait si elle avait besoin de médicaments coûteux ou si elle devait payer pour voir le médecin ? Que devrait-elle faire ? Elle a décidé d'attendre quelques jours et, le cas échéant, elle demanderait à un collègue un peu d'argent pour payer ces dépenses et se faire soigner. Elle souhaite éviter d'avoir à emprunter de l'argent si une telle situation devait se reproduire.

Etude de Cas N°3

MESHAK SE BLESSE LE PIED

Meshak a eu un accident à sa ferme hier. Alors qu'il manipulait son bétail, l'une des vaches a marché sur son pied. Au début, son pied ne lui faisait pas trop mal, mais le soir même, il était très enflé. Depuis un certain temps, lui-même et tous ses employés sont officiellement enregistrés comme employés de l'exploitation. Suivant les conseils d'autres exploitations, il a souscrit une assurance couvrant les frais liés aux accidents, tels que les médicaments, les consultations chez le médecin et les visites à l'hôpital. Une petite somme est déduite du salaire mensuel de chaque employé pour payer cette assurance. C'est la première fois que Meshak est confronté à un accident depuis qu'il a souscrit la police d'assurance. Il décide d'appeler la compagnie d'assurance pour se renseigner sur le processus et les procédures à suivre. Meshak est soulagé - il n'aura pas à payer les factures lui-même.



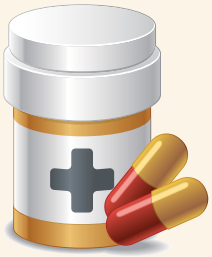
AIDE À LA FORMATION G.2.1

Le jeu du pot au trésor

JEU DU POT AU TRÉSOR

3 Jetons







MÉDICAMENTS

ÉDUCATION FINANCIÈRE

JEU DU POT AU TRÉSOR

7 Jetons







HÔPITAL

ÉDUCATION FINANCIÈRE

JEU DU POT AU TRÉSOR







BONNE SANTÉ

ÉDUCATION FINANCIÈRE

JEU DU POT AU TRÉSOR

4 Jetons







MÉDECIN

ÉDUCATION FINANCIÈRE



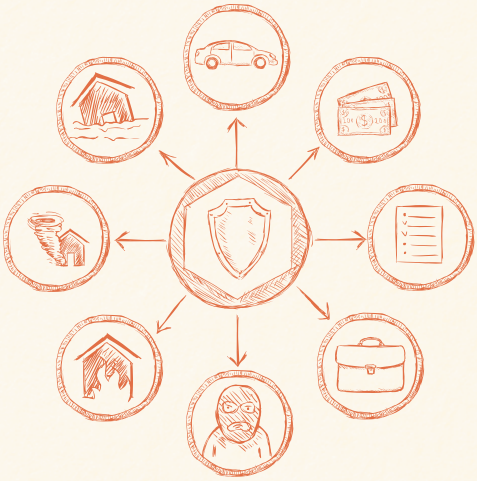
On ne sait jamais quand et combien on devra payer pour sa santé. Parfois, les dépenses de santé sont si importantes qu'elles dépassent nos capacités financières. C'est la raison pour laquelle il est important de mutualiser les risques par une souscription à une assurance.

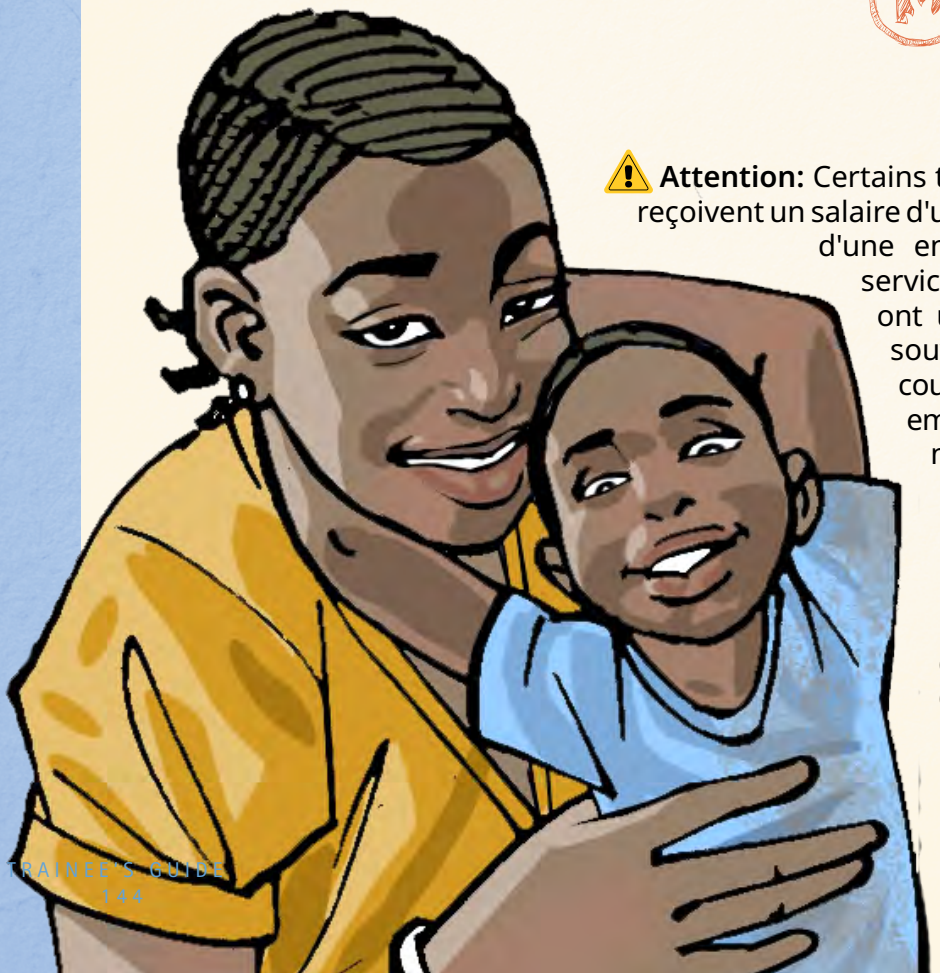
Le secret de la mutualisation des risques réside dans le fait que nous contribuons tous, avec une partie de nos ressources, à un pot commun. Nous n'avons pas besoin de puiser dans ce pot tous en même temps. Cependant, l'assurance ne fonctionne que si tous contribuent ensemble.

Vous devez payer à l'avance pour être sûr d'avoir accès aux services de soins de santé, ceux qui sont couverts par l'assurance. L'étendue des services de santé auxquels vous pouvez accéder dépend du niveau de votre cotisation. Plus vous cotisez, plus vous avez accès à des services.

MESSAGES CLÉS

- L'assurance : un outil de préservation des revenus et de protection sociale.
- Être assuré, c'est prévenir les risques.
- Assurance : mise en commun des risques.





⚠ **Attention:** Certains travailleurs, en particulier ceux qui reçoivent un salaire d'une entreprise formelle (c'est-à-dire d'une entreprise enregistrée auprès des services de l'État et qui paie des impôts), ont une couverture d'assurance, mais souvent ils ne savent pas ce qu'elle couvre ni comment l'utiliser. Parfois, les employés des compagnies d'assurance n'expliquent pas clairement les mécanismes d'assurance et utilisent des termes compliqués.

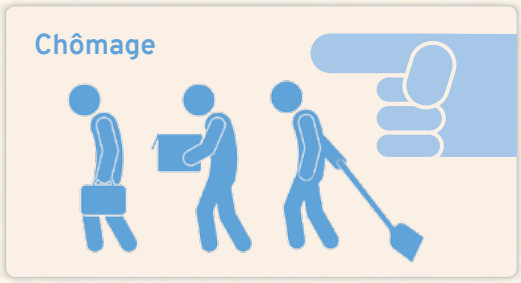
N'oubliez pas : la connaissance est le pouvoir. Vous devez savoir ce qu'est une assurance (événements couverts, paiement, comment faire une réclamation). Gardez toujours votre carte d'assurance sur vous, si vous en avez une.

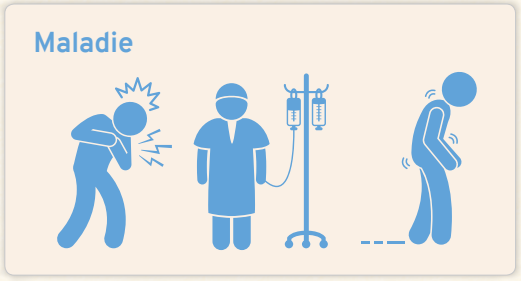
4. COMMENT UTILISER UNE POLICE D'ASSURANCE

Les gens sont confrontés à de nombreux risques différents au cours de leur vie et chaque période de leur vie s'accompagne d'un certain nombre de risques différents. Certains risques sont généraux et peuvent arriver à n'importe qui. D'autres risques peuvent être spécifiques à des catégories de personnes.

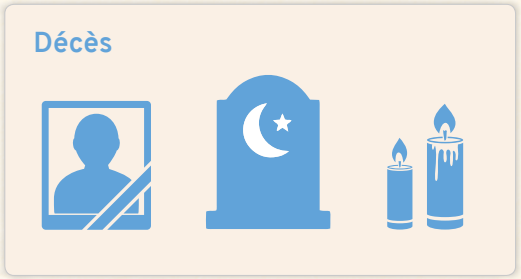
AIDE À LA FORMATION G.3.1

Cartes de risque











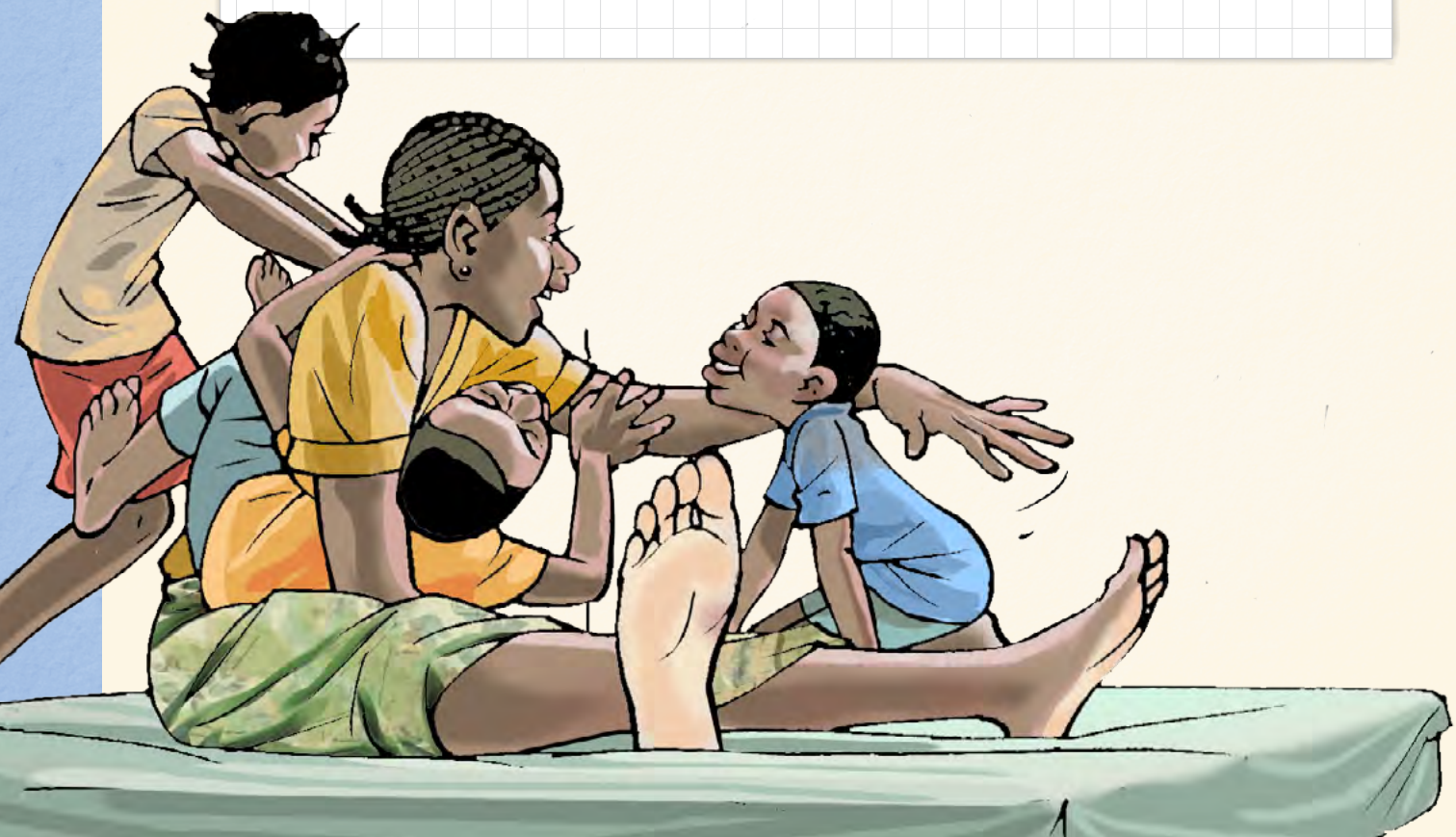
QUESTIONS

- Avez-vous une police d'assurance ? Si vous n'en avez pas, aimeriez-vous en avoir une ? ☐ **Oui** ☐ **Non**
- Connaissez-vous les termes clés de l'assurance ? ☐ **Oui** ☐ **Non**

Passons en revue les principaux termes et définitions

LES TERMES DE BASE DE L'ASSURANCE	
Compensation ou paiement	*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 d'une demande d'indemnisation valable.*
Police d'assurance	*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.*
Prime	*Le prix ou le coût d'une police d'assurance, souvent divisé en versements mensuels ou trimestriels.*
Assuré (Membre) / Bénéficiaire	*La personne qui reçoit le paiement de l'assurance lorsqu'un risque couvert par la police survient.*
Demande d'indémnisation	*Demande d'indemnisation suite à un sinistre couvert par la police d'assurance*
Carte d'assuré	*Carte délivrée par le prestataire d'assurance pour prouver que le preneur d'assurance a payé une prime.*

Pour réussir votre demande, vous devez suivre certaines étapes. Rappelez-vous que vous devrez remplir un formulaire de demande et envoyer tous les documents nécessaires.



AIDE À LA FORMATION G.3.2

Étapes de la demande d'indemnisation

ÉTAPES DE LA RÉCLAMATION D'UNE ASSURANCE

Remplissez le formulaire de demande d'indemnisation le plus tôt possible après que le dommage/perte se soit produit

(dans les 12 mois, selon les conditions de la police d'assurance).

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTAPES DE LA RÉCLAMATION D'UNE ASSURANCE

Soumettre les documents requis : lettre de demande signée par l'assuré, carte de membre, photocopie de votre pièce d'identité...

ÉDUCATION FINANCIÈRE

STAGES IN MAKING AN INSURANCE CLAIM

Si vous êtes payé moins que ce que vous attendiez, faites entendre votre plainte, cherchez à savoir pourquoi et essayez d'y remédier.

FINANC ATION

ÉTAPES DE LA RÉCLAMATION D'UNE ASSURANCE

L'indemnité versée correspond à l'indemnité que vous devriez recevoir.

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTAPES DE LA RÉCLAMATION D'UNE ASSURANCE

Si vous n'êtes pas payé dans les sept jours (ou le délai fixé dans la police d'assurance), contactez la compagnie d'assurance pour vérifier l'évolution de la situation.

ÉDUCATION FINANCIÈRE



MESSAGES CLÉS

- Afin de trouver le produit d'assurance qui répond le mieux à vos besoins, vous devez d'abord identifier les risques auxquels vous et les personnes que vous voulez assurer êtes confrontés.
- L'assurance utilise des termes spécifiques - Vous devez bien les apprendre afin de comprendre les produits d'assurance disponibles et de faire un choix éclairé.
- Chaque risque assuré peut exiger des documents différents lors d'une demande de remboursement.

5. BIEN CHOISIR SON PRODUIT D'ASSURANCE

Nous allons maintenant aider nos personnages à résoudre les doutes qu'ils peuvent avoir sur les polices d'assurance maladie qu'ils ont souscrites.

AIDE À LA FORMATION G.4.1

Études de cas sur l'assurance maladie

ETUDE DE CAS N°1 Le père de Marie

Le père de Marie a souscrit à une assurance maladie pour lui et sa mère. Il utilise une partie des fonds envoyés par Marie pour payer les primes.

Au cours de la première année, aucun d'entre eux n'a souffert de problèmes de santé.
Le père de Marie pensait qu'il devait se faire rembourser au moins une partie de ses primes, car il n'avait pas utilisé la police pour obtenir des soins de santé.

- **Le père de Marie a-t-il droit à un remboursement ? Pourquoi ?**

ETUDE DE CAS N°2 Meshak

Meshak a pris une assurance maladie. Pendant l'hiver, un de ses cousins vient vivre avec eux pour les aider dans la ferme. Son cousin attrape une mauvaise dose de grippe et est hospitalisé.

- **L'assurance de Meshak couvrira-t-elle les coûts des soins de santé de son cousin ? Pourquoi ?**

ETUDE DE CAS N°3 Jane

Jane craint qu'il ne soit pas en mesure de payer les primes de la nouvelle police d'assurance maladie qui lui a été proposée.

Mais elle sait qu'elle devra se faire opérer du genou l'année prochaine, car elle en souffre depuis longtemps.

Bien que la prime permette de bénéficier d'une couverture médicale pendant un an, Jane souhaite souscrire à la police pour trois mois seulement, en commençant un mois avant son opération du genou et en terminant deux mois après l'opération.

- **Jane peut-elle souscrire une police d'assurance pour trois mois seulement ? Pourquoi ?**

MESSAGES CLÉS

- L'assurance peut sembler compliquée. Mais, maintenant que vous en comprenez les bases, vous pouvez évaluer si la protection offerte par votre assurance en vaut le coût.

- Si vous souhaitez souscrire une police d'assurance maladie, vous devrez décider des membres de votre famille à inclure dans la police. Certaines polices facturent des primes supplémentaires pour chaque membre de la famille que vous ajoutez à la police. D'autres proposent une formule de base pour une famille de quatre personnes, et facturent un supplément pour chaque membre supplémentaire de la famille.

- Il est très important de connaître les règles que chaque police utilise pour calculer les primes d'assurance de votre famille.

- Les polices d'assurance ne sont pas toutes identiques. Il est important de comprendre la police et ses conditions avant d'y souscrire. N'hésitez pas à vous adresser à un agent d'assurance, à votre employeur ou à votre représentant syndical si vous avez des doutes.

- Si vous souhaitez souscrire une police d'assurance, ou si vous avez des questions, parlez-en immédiatement à un agent d'assurance, à votre employeur ou à votre représentant syndical.

NOTES

ANNEXES ET DOCUMENTS CLES

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 mi - subventions).	• Épargnez 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 vos 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.	• Gardez 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 épargnant flexible, ce qui signifie que vous pouvez retirer votre argent à tout moment).
Mes revenus sont irréguliers (par exemple, saisonniers).	• Épargnez des montants variables, en fonction de la somme que vous recevez en une occasion particulière.
Je dois utiliser tout mon revenu disponible pour payer mes dettes.	• Établissez un calendrier de remboursement de vos dettes, en commençant par celles pour 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 dois utiliser tout mon revenu disponible pour payer mes dettes.	• Faites tout ce que vous pouvez pour réduire 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).

LES RÉPONSES AUX EXERCICES

AIDE À LA FORMATION G.4.1



SOLUTION ÉTUDE DE CAS #1

Le père de Marie a-t-il droit à un remboursement ? Pourquoi ?

Le père de Marie n'a pas droit à un remboursement, car le but 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.



SOLUTION ÉTUDE DE CAS #2

L'assurance de Meshak couvrira-t-elle les coûts des soins de santé de son cousin ? Pourquoi ?

Non, la police de Meshak ne couvre clairement pas son cousin. Une police de ce type ne couvre généralement que la famille immédiate (le mari, la femme et leurs enfants). La seule exception serait si Meshak avait payé une prime supplémentaire pour assurer son cousin lors de la souscription de la police.



SOLUTION ÉTUDE DE CAS #3

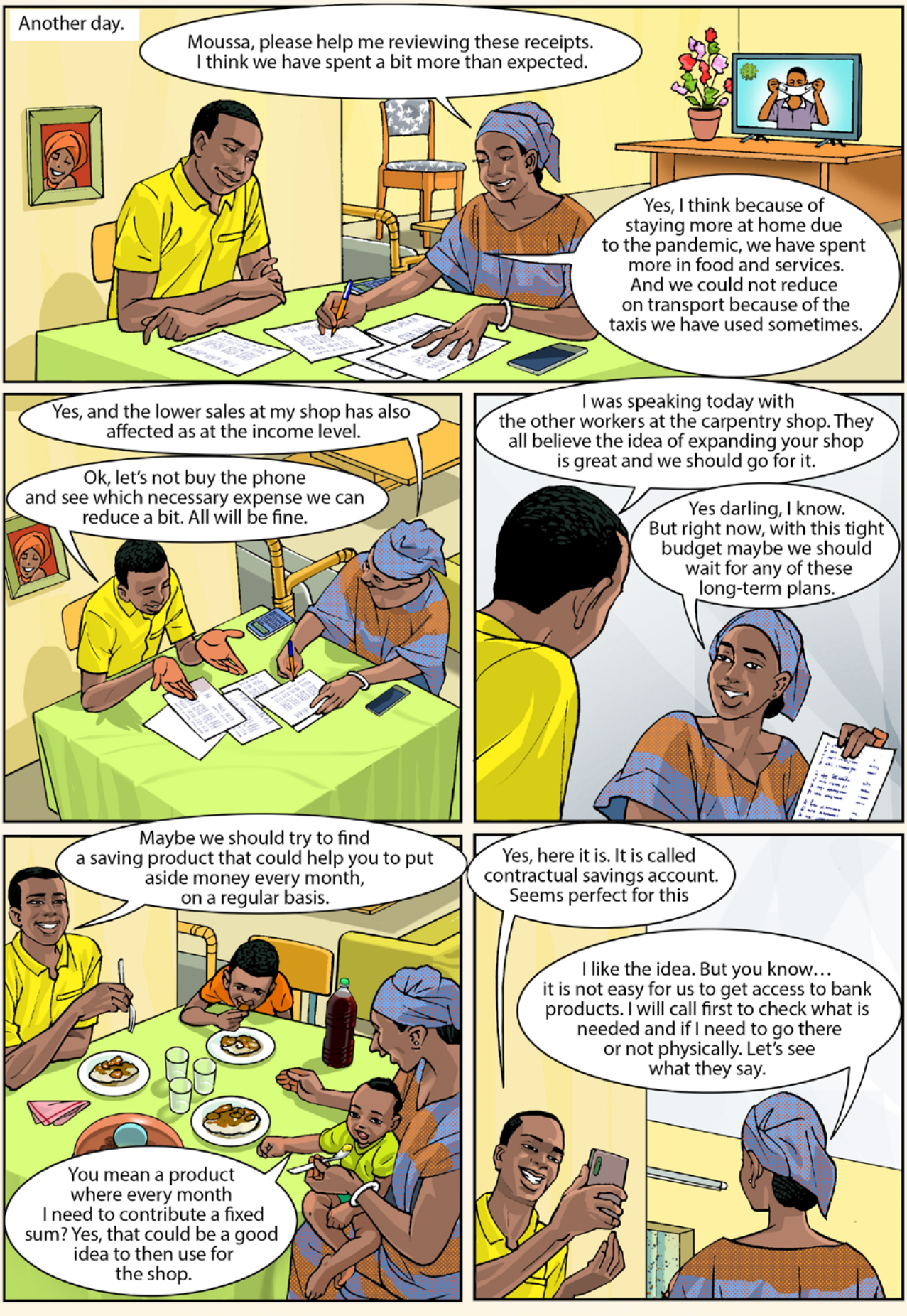
Jane peut-elle souscrire une police d'assurance pour trois mois seulement ? Pourquoi ?

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

Marie & Moussa




Ok, let's move to expenses. This part is harder, I have the feeling we are spending more and more.
We need to remember to include the money I send to my parents, that I have increased to a $100 since last month.
Remember you wanted to change your phone. I checked the price and it was about $120.
Ok, I include it but as optional expenses. Let's see if we can afford it this month
Ok, that would be it. We need to keep track of all income and expenses, as they can change.
Yes, of course. But I think it looks good. Let's try to stick to it.
Mary's family budget
SOURCES OF INCOME
FIXED INCOME
Moussa's salary (carpentry shop) $600
Sub-total fixed income $600
VARIABLE INCOME
Mary's contribution to family budget $800
Income from selling used furniture $70
Sub-total variable income $870
TOTAL INCOME $1470
EXPENSES
ESSENTIAL EXPENSES (NEEDS)
Rent 220
Gas, water, electricity 80
Food 350
Travel and transport (car or public transport) 90
Health care / medicines 50
Communication (telephone bills) 30
Kindergarten fees 100
Money transfer to Mary's parents 100
Sub-total (needs) $1020
OPTIONAL EXPENSES (WANTS)
New phone Mary 120
Sub-total (wants) $120
TOTAL EXPENSES $1140
INCOME MINUS EXPENSES (SAVINGS) $330

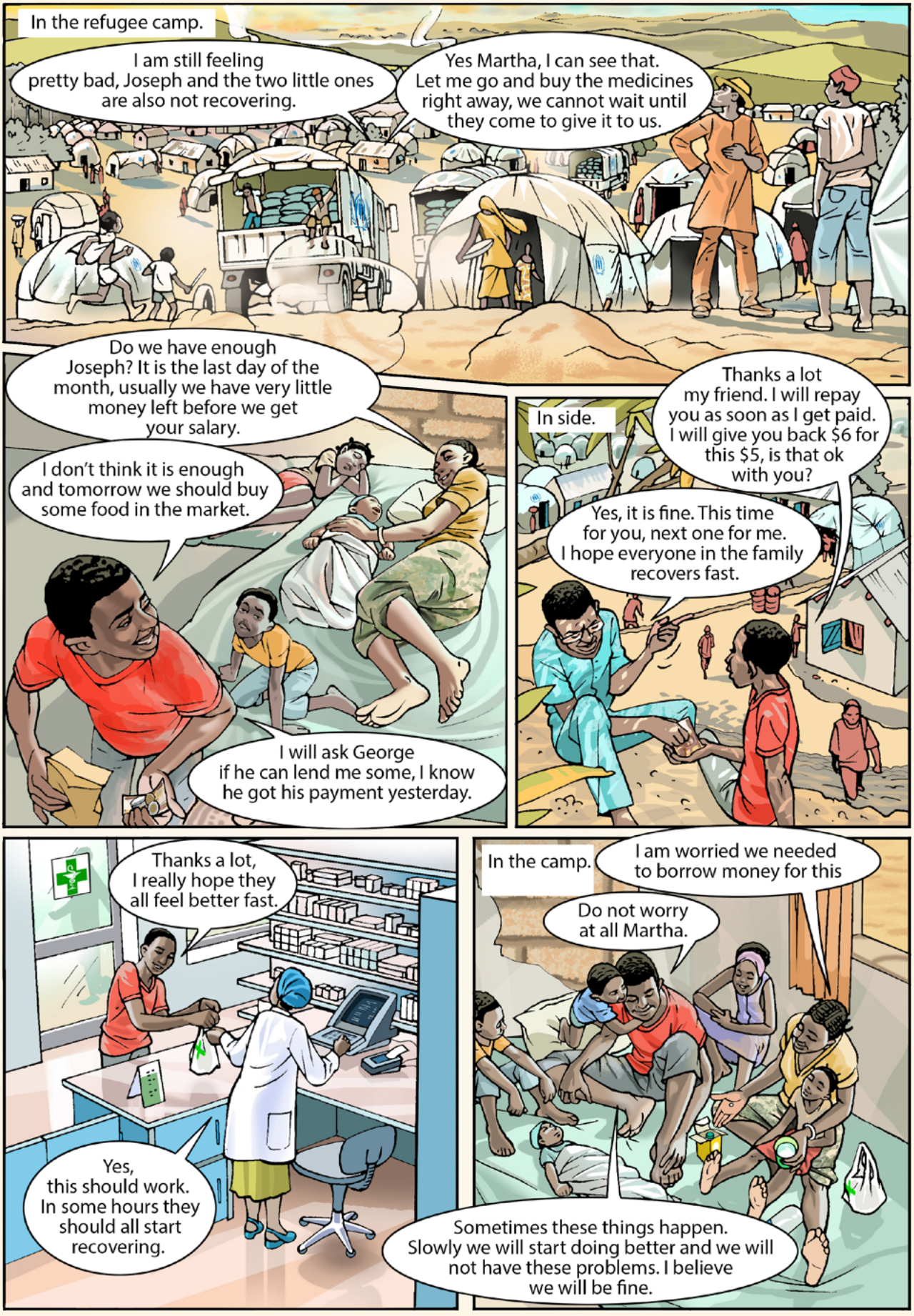

Another day.
Moussa, please help me reviewing these receipts. I think we have spent a bit more than expected.
Yes, I think because of staying more at home due to the pandemic, we have spent more in food and services. And we could not reduce on transport because of the taxis we have used sometimes.
Yes, and the lower sales at my shop has also affected as at the income level.
Ok, let's not buy the phone and see which necessary expense we can reduce a bit. All will be fine.
I was speaking today with the other workers at the carpentry shop. They all believe the idea of expanding your shop is great and we should go for it.
Yes darling, I know. But right now, with this tight budget maybe we should wait for any of these long-term plans.
Maybe we should try to find a saving product that could help you to put aside money every month, on a regular basis.
You mean a product where every month I need to contribute a fixed sum? Yes, that could be a good idea to then use for the shop.
Yes, here it is. It is called contractual savings account. Seems perfect for this
I like the idea. But you know… it is not easy for us to get access to bank products. I will call first to check what is needed and if I need to go there or not physically. Let's see what they say.

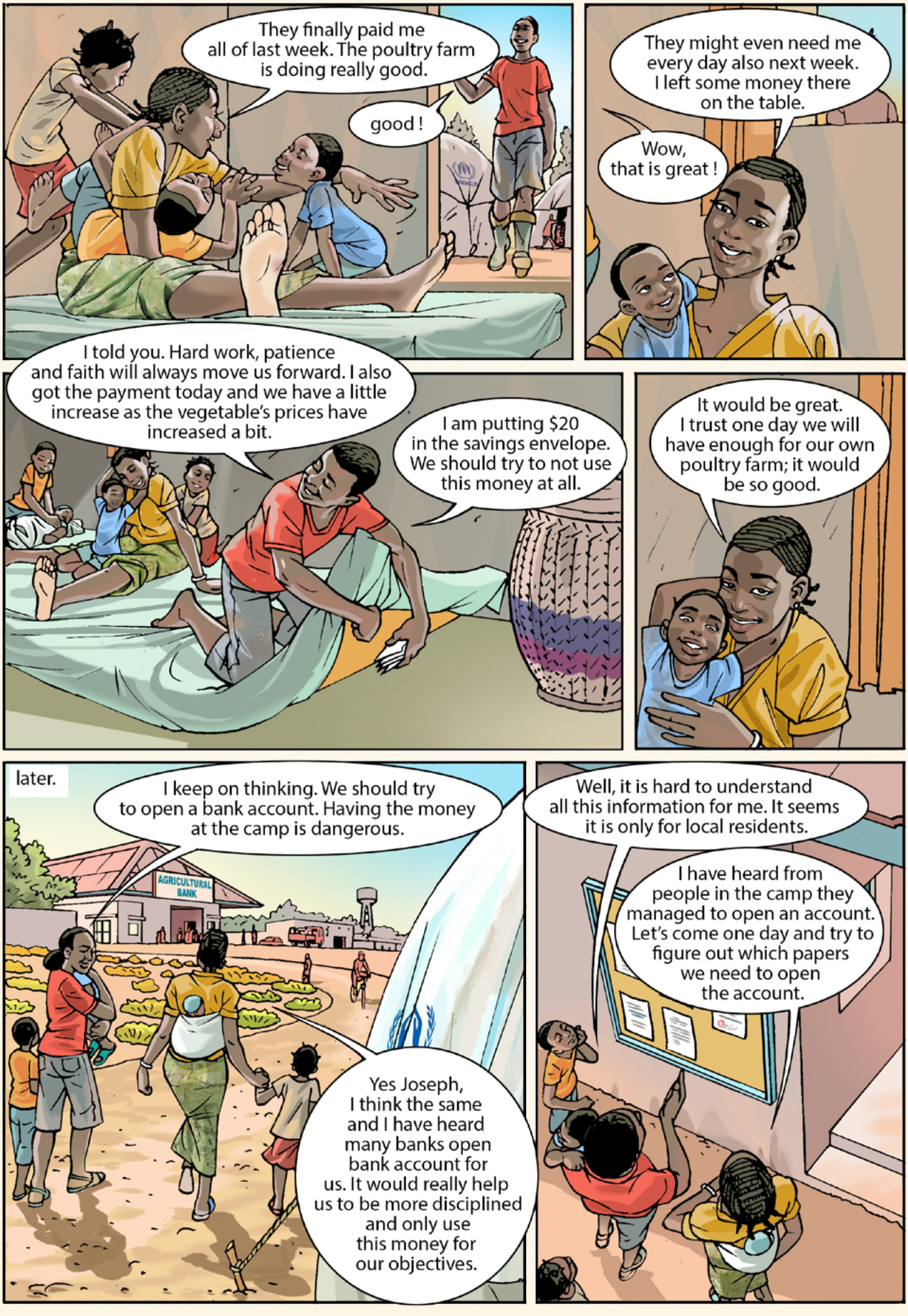

Ok, thanks for all the information. I understand that it is not so easy but I will stop by later this week so you can check...
all my documentation and see if I am entitled to open an account with you.
We wait for you.
BANK
Moussa, I just finished a call with the bank. They say it would be difficult to offer me a credit but most probably they will entitle me to open a savings account.
Oh, that is great news !!
Mrs. Mary given the documentation you have submitted I do not see any problem in opening you a normal savings account for you to start using our services. It has a very low fee and it will entitle you to a debit card.
That is great news, thanks a lot. I am willing to sign the papers now and get the process started.
What about contractual savings account? Is this something you offer? And credits? Because I am really interested in expanding my shop.
REDUCING POVERTY
I understand you. But for the time being we can only open this normal savings account. After some time, we can sit again and see if another service is accessible. Your shop looks very good so I think a credit in some months might be feasible.
Thank you so much !
Moussa, I opened a savings account in the bank ! A formal account ! This is such a big step for me, I am so happy !
I am proud of you, always getting what you want.

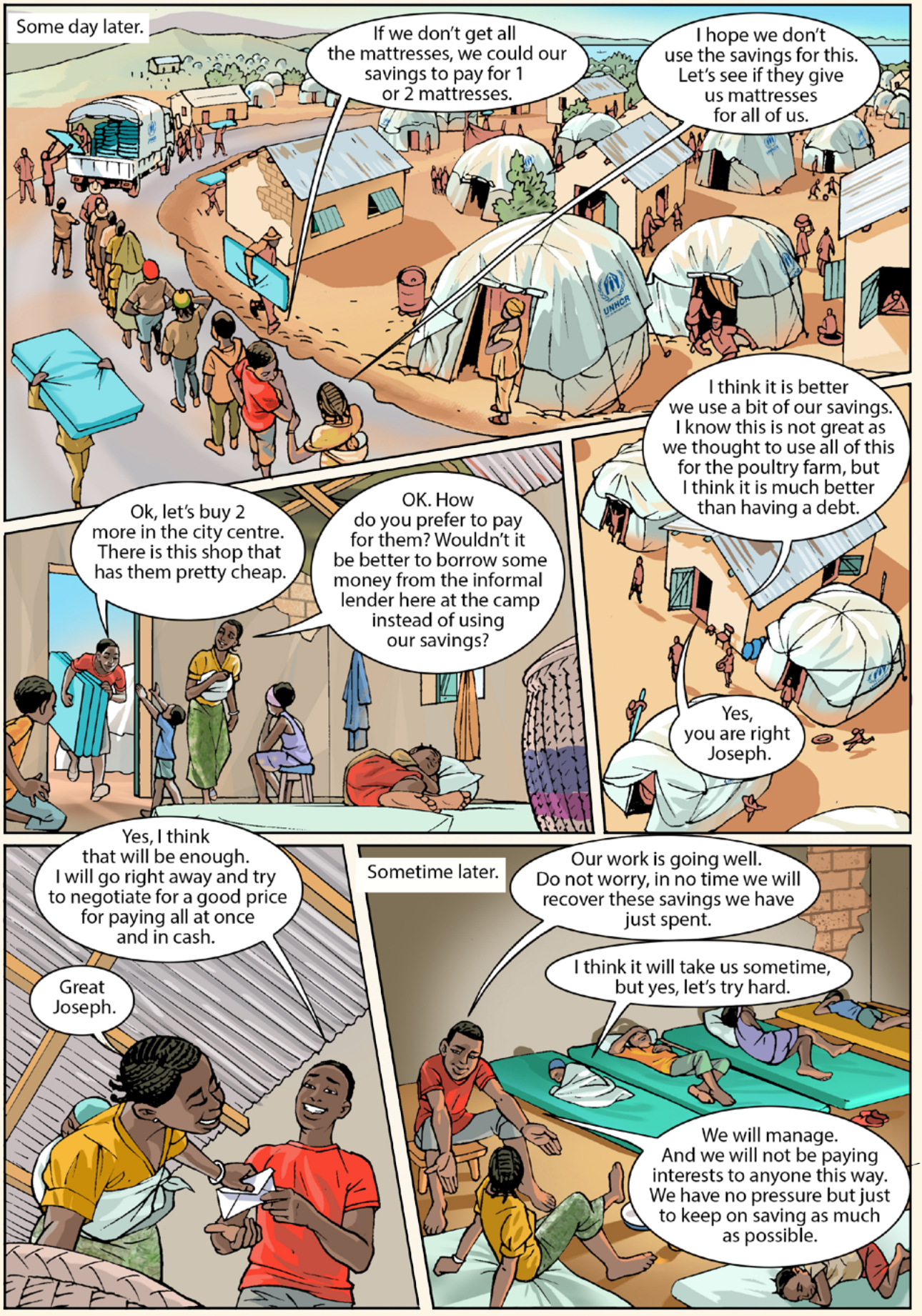

After some time.
withdraw
deposit money
20
40
50
200
I need 40 to pay my provider tomorrow. Now it will ask me for my PIN.
Later.
I love those green tennis shoes for my boy, aged 7. But I have a problem, I do not have enough cash with me.
No problem ! We accept card payments as well. Do you have a card?
Yes !!! Oh, that is great, of course ! I take them in number 29.
This is so convenient, only since very recently I am using this debit card.
Yes, we have been accepting cards for a year now. It is great and given the pandemic, it has really reduced our contact with physical money, which is safer for everyone.
Yes, I am starting to think if this would also be good formy own shop…
What is in that bag?
I bought a nice pair of shoes for Peter. And I used my bank card. It is so so convenient!


Mum, I will be going in a few minutes to send you the usual amount of money. But please wait until I tell you, because I will try a new money transfer operator.
Ok darling, I wait for your message. But please do it soon, we need urgently the money.
Please fill out this form, it is very easy and then go to the cashier there where they will make the transaction with you.
QUICK TRANSFER
5 minutes later.
Perfect, so if you are going to transfer $100, I need $105 from you as we have a fixed fee of $5 for this amount.
Ok, but then my mother will receive exacly $100, right?
Of course, no hidden fees here.
Mum, you should go to ABC supermarket, they work as agents and you can get your money there. There is one in the corner of your house.
Oh that is great !
Some time later.
I just got the 100 $. Very easy !
ABC Supermarket
I am glad it work mum ! We speak soon, take care.
END

Joseph & Martha



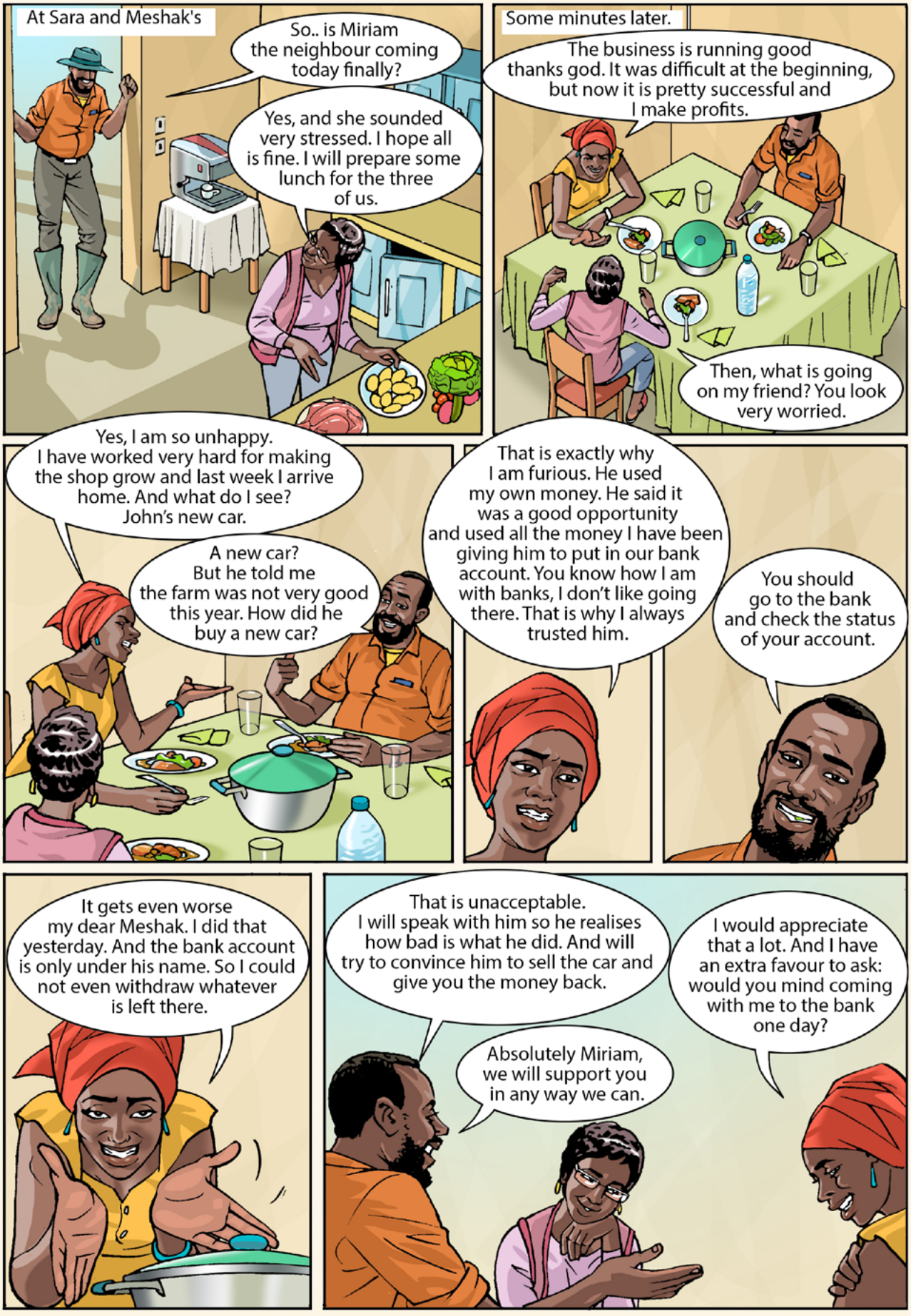

They finally paid me all of last week. The poultry farm is doing really good.
good !
They might even need me every day also next week. I left some money there on the table.
Wow, that is great !
I told you. Hard work, patience and faith will always move us forward. I also got the payment today and we have a little increase as the vegetable's prices have increased a bit.
I am putting $20 in the savings envelope. We should try to not use this money at all.
It would be great. I trust one day we will have enough for our own poultry farm; it would be so good.
later.
I keep on thinking. We should try to open a bank account. Having the money at the camp is dangerous.
AGRICULTURAL BANK
Yes Joseph, I think the same and I have heard many banks open bank account for us. It would really help us to be more disciplined and only use this money for our objectives.
Well, it is hard to understand all this information for me. It seems it is only for local residents.
I have heard from people in the camp they managed to open an account. Let's come one day and try to figure out which papers we need to open the account.

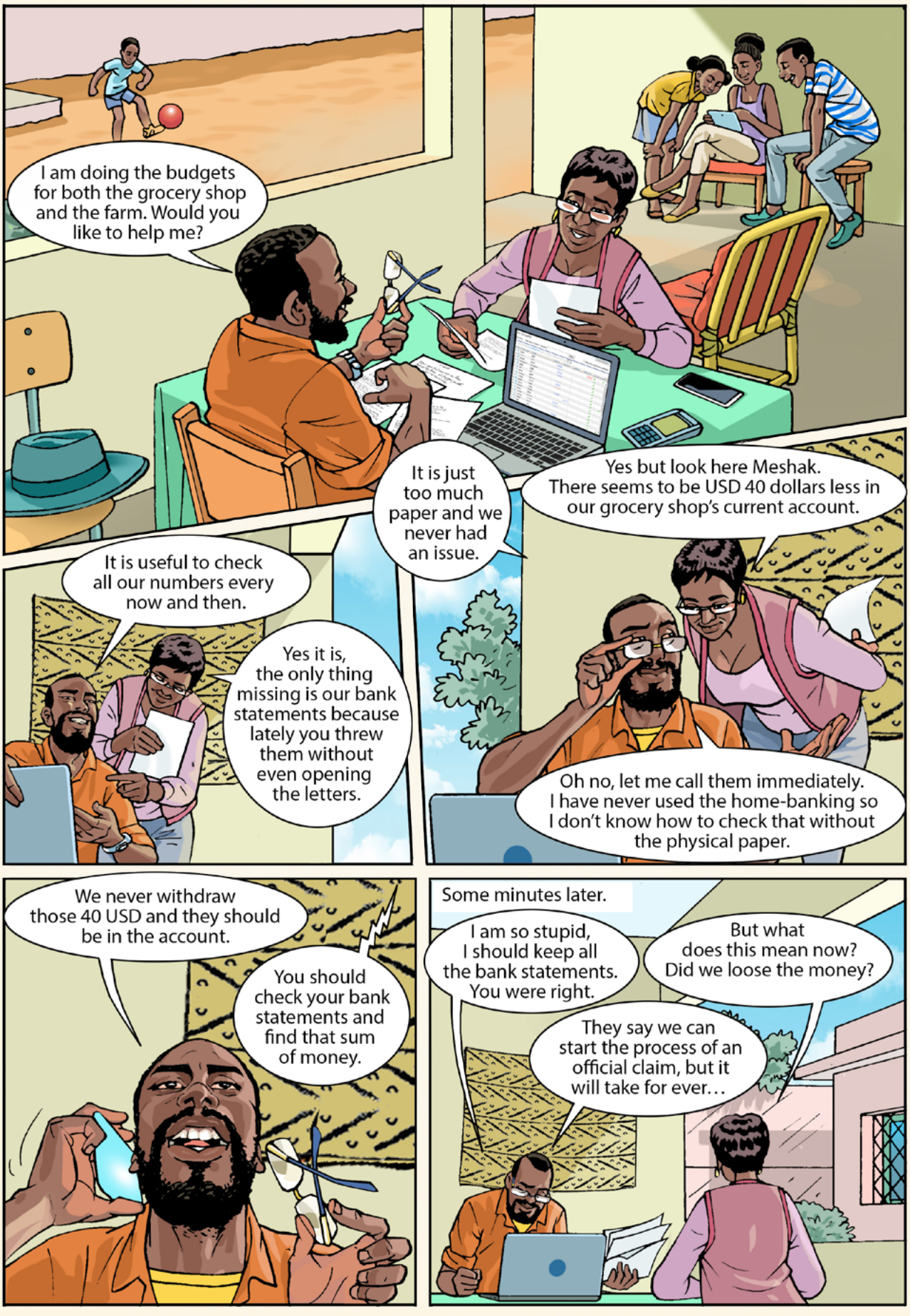

Some day later.
If we don't get all the mattresses, we could our savings to pay for 1 or 2 mattresses.
I hope we don't use the savings for this. Let's see if they give us mattresses for all of us.
I think it is better we use a bit of our savings. I know this is not great as we thought to use all of this for the poultry farm, but I think it is much better than having a debt.
Yes, you are right Joseph.
Ok, let's buy 2 more in the city centre. There is this shop that has them pretty cheap.
OK. How do you prefer to pay for them? Wouldn't it be better to borrow some money from the informal lender here at the camp instead of using our savings?
Yes, I think that will be enough. I will go right away and try to negotiate for a good price for paying all at once and in cash.
Great Joseph.
Sometime later.
Our work is going well. Do not worry, in no time we will recover these savings we have just spent.
I think it will take us sometime, but yes, let's try hard.
We will manage. And we will not be paying interests to anyone this way. We have no pressure but just to keep on saving as much as possible.

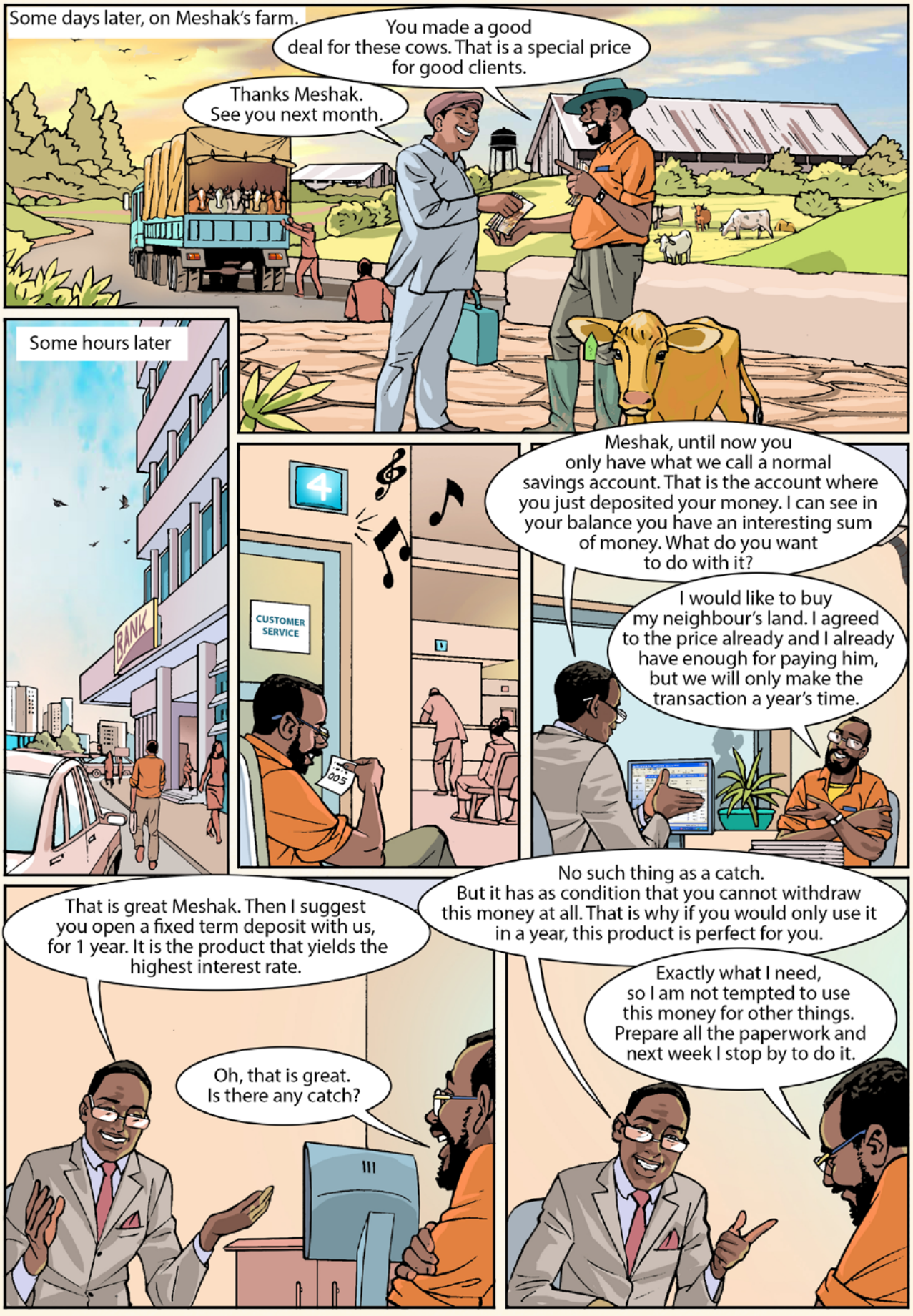

In the farm
You need a new pair of boots Joseph. Those have holes already and you know the management does not like that.
Yes, luckily, I have put apart some money each month for this kind of expenses. I will try to find a new pair in the next days.
Ok, I will take these ones in size 43.
Great. Will you pay in cash or with QR Code using the digital wallet?
Do I have any benefits using the digital wallet?
No difference in price sir, but we do not need to touch cash and that is best for both of us.
Ok great, I will try my digital wallet then.
Some day later.
Pay here with QR Code
Please scan this QR code and the money will automatically deduct from your wallet.
Ok… just like this?
Yes !
That's it sir. I received your money. That was easy, it is great.
Wow that is fantastic. I will use it more often. So simple.

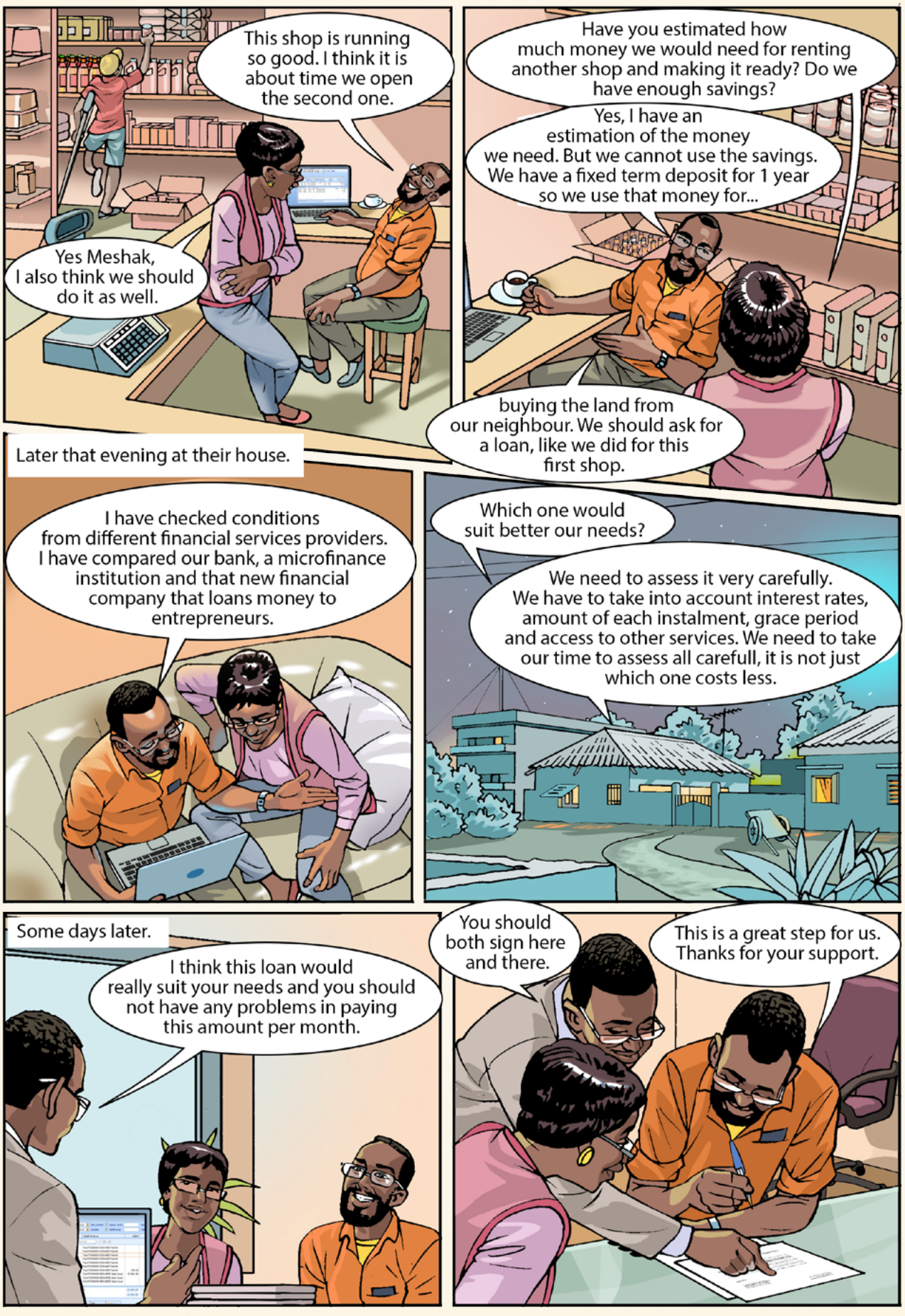
END

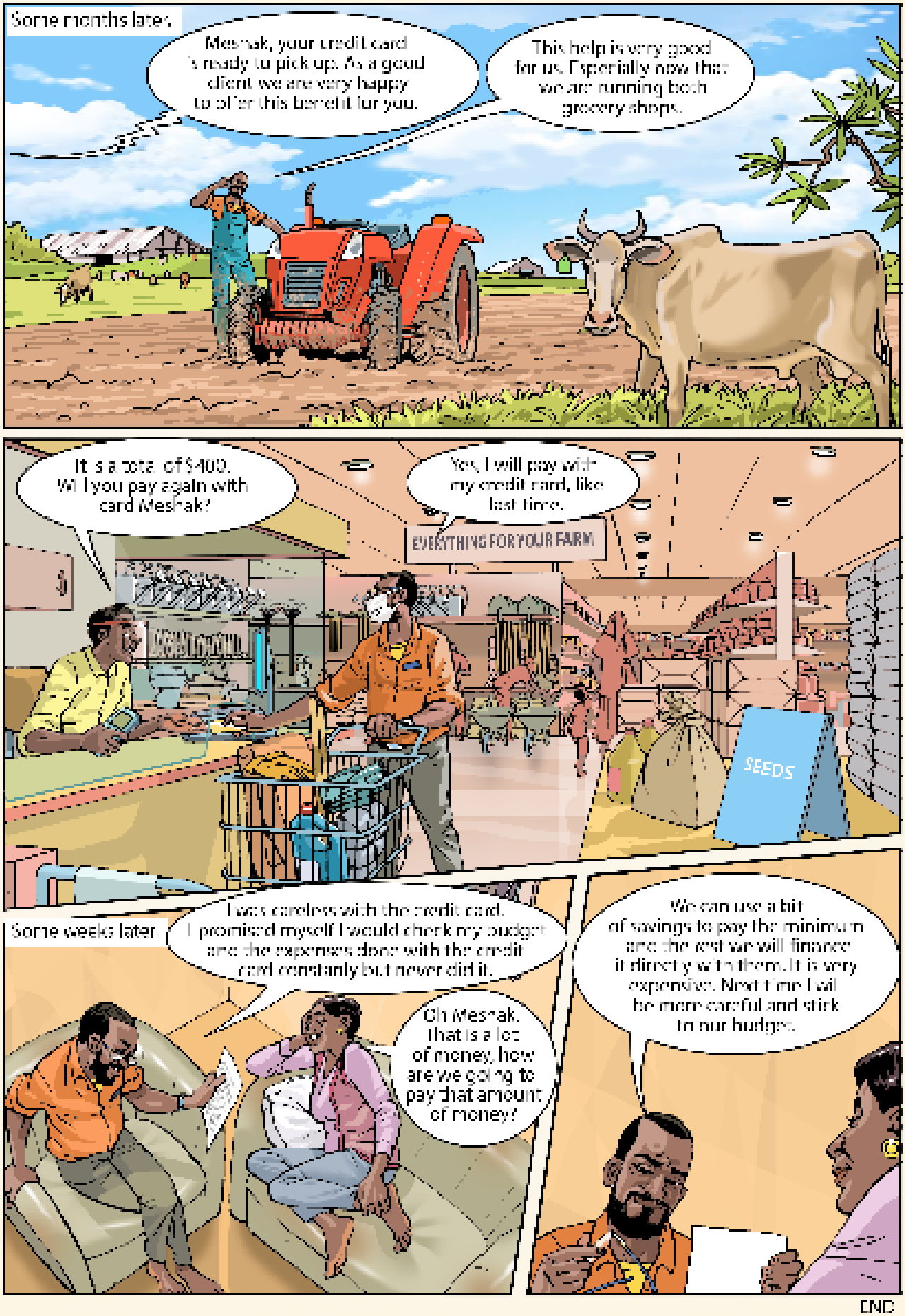
Meshak


At Sara and Meshak's
So.. is Miriam the neighbour coming today finally?
Yes, and she sounded very stressed. I hope all is fine. I will prepare some lunch for the three of us.
Some minutes later.
The business is running good thanks god. It was difficult at the beginning, but now it is pretty successful and I make profits.
Then, what is going on my friend? You look very worried.
Yes, I am so unhappy. I have worked very hard for making the shop grow and last week I arrive home. And what do I see? John's new car.
A new car? But he told me the farm was not very good this year. How did he buy a new car?
That is exactly why I am furious. He used my own money. He said it was a good opportunity and used all the money I have been giving him to put in our bank account. You know how I am with banks, I don't like going there. That is why I always trusted him.
You should go to the bank and check the status of your account.
It gets even worse my dear Meshak. I did that yesterday. And the bank account is only under his name. So I could not even withdraw whatever is left there.
That is unacceptable. I will speak with him so he realises how bad is what he did. And will try to convince him to sell the car and give you the money back.
Absolutely Miriam, we will support you in any way we can.
I would appreciate that a lot. And I have an extra favour to ask: would you mind coming with me to the bank one day?

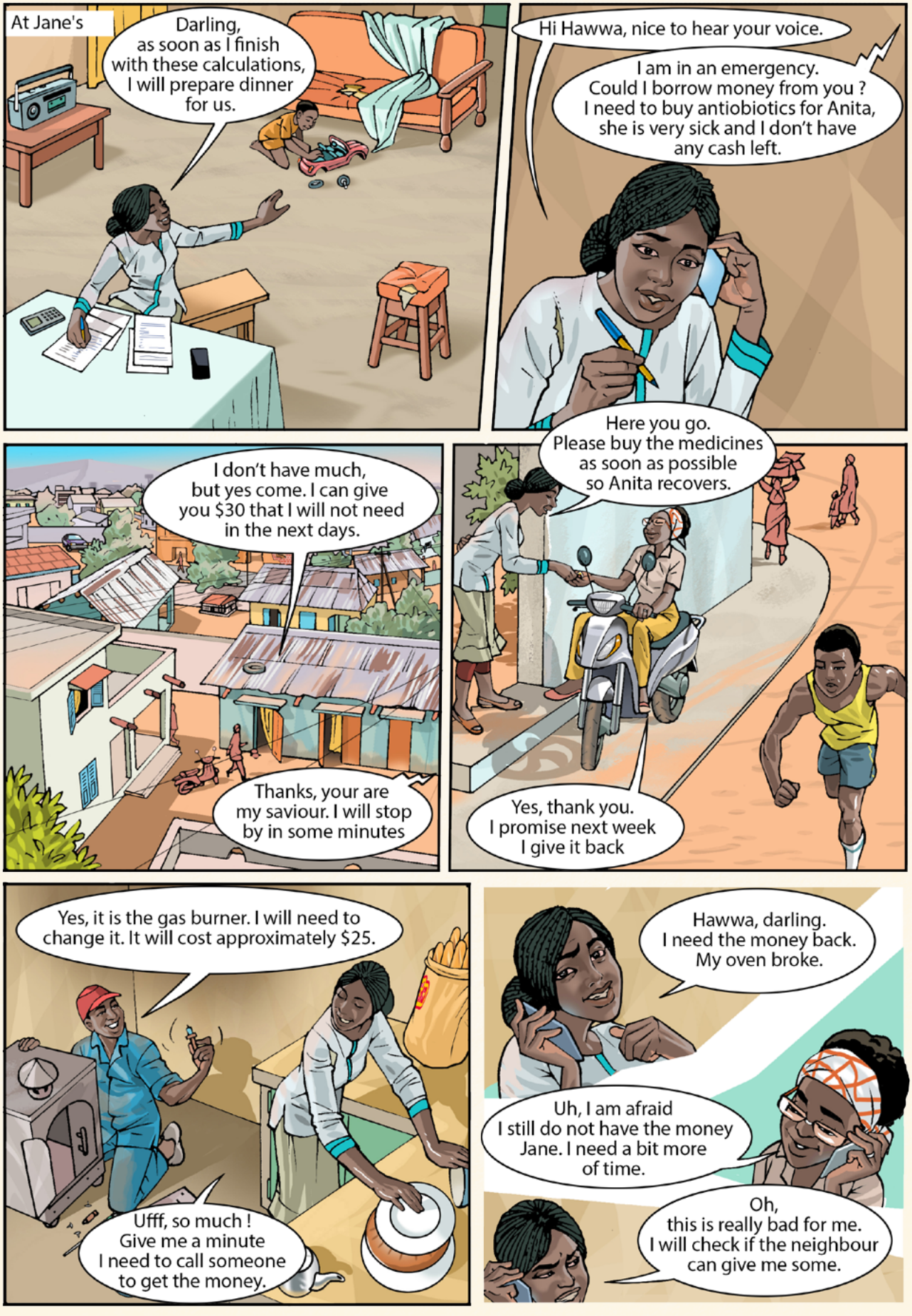

I am doing the budgets for both the grocery shop and the farm. Would you like to help me?
It is just too much paper and we never had an issue.
Yes but look here Meshak. There seems to be USD 40 dollars less in our grocery shop's current account.
It is useful to check all our numbers every now and then.
Yes it is, the only thing missing is our bank statements because lately you threw them without even opening the letters.
Oh no, let me call them immediately. I have never used the home-banking so I don't know how to check that without the physical paper.
We never withdraw those 40 USD and they should be in the account.
You should check your bank statements and find that sum of money.
Some minutes later.
I am so stupid, I should keep all the bank statements. You were right.
But what does this mean now? Did we loose the money?
They say we can start the process of an official claim, but it will take for ever…


Some days later, on Meshak's farm.
You made a good deal for these cows. That is a special price for good clients.
Thanks Meshak. See you next month.
Some hours later
BANK
4
CUSTOMER SERVICE
Meshak, until now you only have what we call a normal savings account. That is the account where you just deposited your money. I can see in your balance you have an interesting sum of money. What do you want to do with it?
I would like to buy my neighbour's land. I agreed to the price already and I already have enough for paying him, but we will only make the transaction a year's time.
That is great Meshak. Then I suggest you open a fixed term deposit with us, for 1 year. It is the product that yields the highest interest rate.
Oh, that is great. Is there any catch?
No such thing as a catch. But it has as condition that you cannot withdraw this money at all. That is why if you would only use it in a year, this product is perfect for you.
Exactly what I need, so I am not tempted to use this money for other things. Prepare all the paperwork and next week I stop by to do it.


This shop is running so good. I think it is about time we open the second one.
Yes Meshak, I also think we should do it as well.
Have you estimated how much money we would need for renting another shop and making it ready? Do we have enough savings?
Yes, I have an estimation of the money we need. But we cannot use the savings. We have a fixed term deposit for 1 year so we use that money for...
buying the land from our neighbour. We should ask for a loan, like we did for this first shop.
Later that evening at their house.
I have checked conditions from different financial services providers. I have compared our bank, a microfinance institution and that new financial company that loans money to entrepreneurs.
Which one would suit better our needs?
We need to assess it very carefully. We have to take into account interest rates, amount of each instalment, grace period and access to other services. We need to take our time to assess all carefull, it is not just which one costs less.
Some days later.
I think this loan would really suit your needs and you should not have any problems in paying this amount per month.
You should both sign here and there.
This is a great step for us. Thanks for your support.

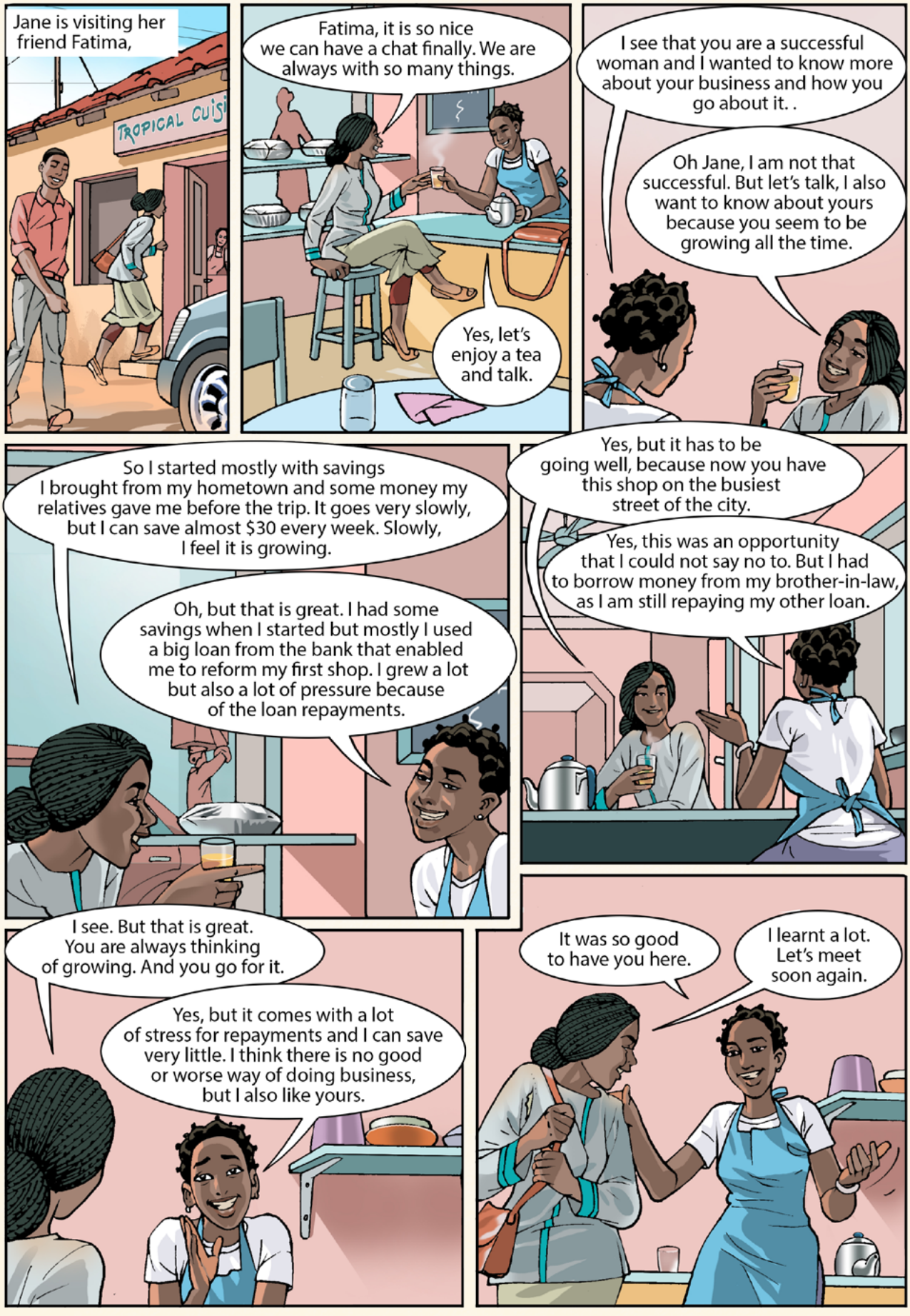

Some months later.
Meshak, your credit card is ready to pick up. As a good client we are very happy to offer this benefit for you.
This help is very good for us. Especially now that we are running both grocery shops.
It's a total of $400. Will you pay again with card Meshak?
Yes, I will pay with my credit card, like last time.
EVERYTHING FOR YOUR FARM
SEEDS
Some weeks later.
I was careless with the credit card. I promised myself I would check my budget and the expenses done with the credit card constantly but never did it.
Oh Meshak. That is a lot of money, how are we going to pay that amount of money?
We can use a bit of savings to pay the minimum and the rest we will finance it directly with them. It is very expensive. Next time I will be more careful and stick to our budget.
END

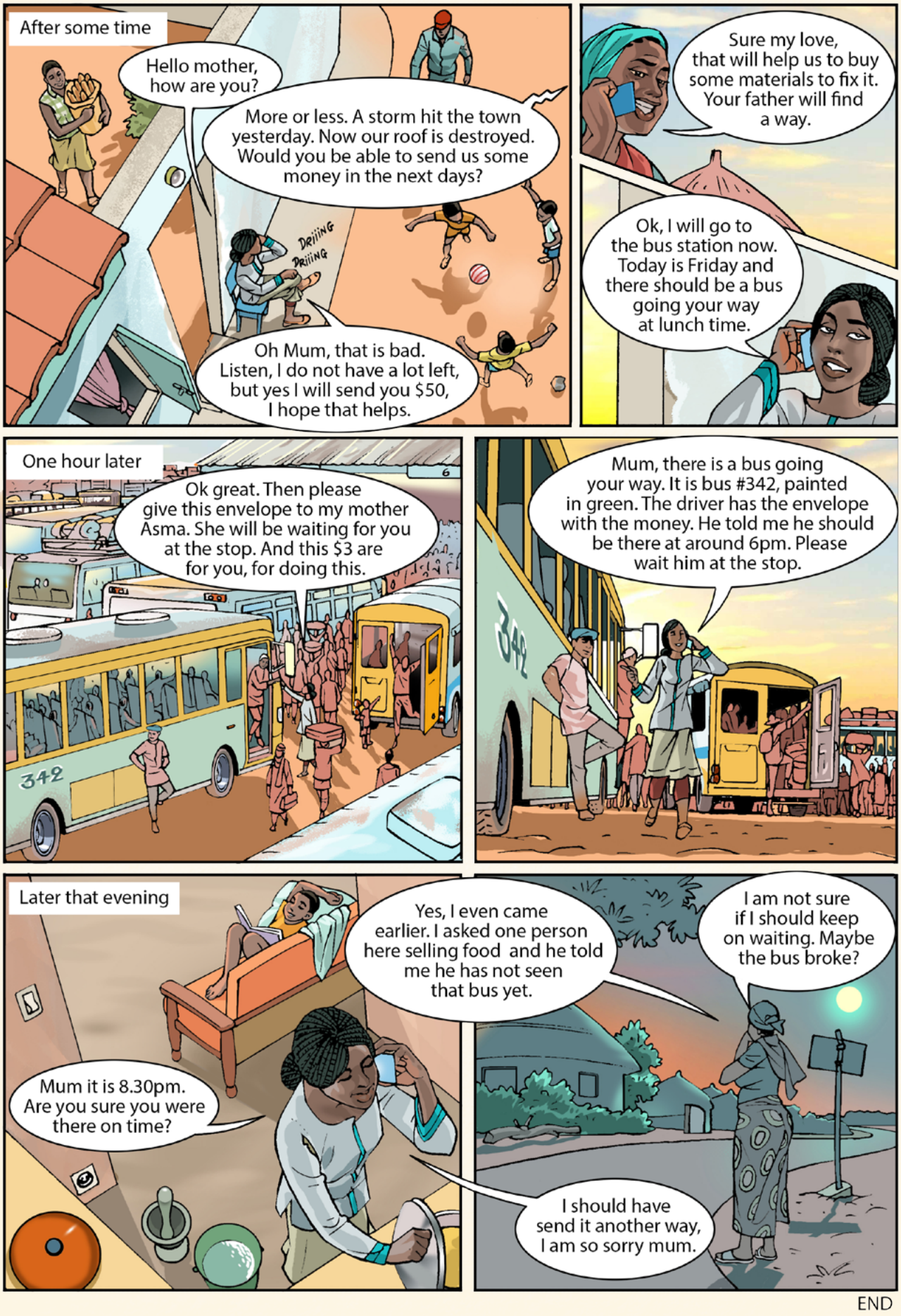
Jane


At Jane's
Darling, as soon as I finish with these calculations, I will prepare dinner for us.
Hi Hawwa, nice to hear your voice.
I am in an emergency. Could I borrow money from you ? I need to buy antiobiotics for Anita, she is very sick and I don't have any cash left.
I don't have much, but yes come. I can give you $30 that I will not need in the next days.
Thanks, your are my saviour. I will stop by in some minutes
Here you go. Please buy the medicines as soon as possible so Anita recovers.
Yes, thank you. I promise next week I give it back
Yes, it is the gas burner. I will need to change it. It will cost approximately $25.
Ufff, so much ! Give me a minute I need to call someone to get the money.
Hawwa, darling. I need the money back. My oven broke.
Uh, I am afraid I still do not have the money Jane. I need a bit more of time.
Oh, this is really bad for me. I will check if the neighbour can give me some.


Jane is a group with the other women at the ROSCA.
Does anyone have a savings account at a bank apart from saving here ? I am interested.
I do Jane, and I am pretty happy about it. It is quite convenient.
More and more I am thinking of having an account where I can separate some money for my shop. Also to have a bank card would be very useful.
Yes Jane, that is exactly for what I use my bank account. I am very happy with it.
And do you think they will open a bank account for me?
Sure, just try to check their website or directly call them to check which papers they need. It is not as difficult as you think.
Ok, I have already submitted the digital form on your website. So I understand now I should go there and present my documentation, right?
Exactly. Just come next week with ID and some service under your name and we will work it out.
It was relatively easy. After filling in the online form, I went there with some papers and two weeks later I could pick up my card and all the papers related to my account. I am so happy.


Same days later
I am in a hurry. I hope this goes fast.
TAKE YOUR MONEY PLEASE
Uhh, I think it is Amine´s birth date.
To confirm your withdrawal, please enter your PIN
Ohh, no, it was my year of birth !
INCORRECT PIN. Please try again.
Oh, which one was it ! I cannot do it wrong again.
!?
I can't believe what is happening to me
INCORRECT PIN. FOR SECURITY REASONS YOUR CARD WILL BE RETAINED BY THIS ATM. PLEASE CONTACT YOUR BANK


Jane is visiting her friend Fatima,
TROPICAL CUISI
Fatima, it is so nice we can have a chat finally. We are always with so many things.
Yes, let's enjoy a tea and talk.
I see that you are a successful woman and I wanted to know more about your business and how you go about it. .
Oh Jane, I am not that successful. But let's talk, I also want to know about yours because you seem to be growing all the time.
So I started mostly with savings I brought from my hometown and some money my relatives gave me before the trip. It goes very slowly, but I can save almost $30 every week. Slowly, I feel it is growing.
Oh, but that is great. I had some savings when I started but mostly I used a big loan from the bank that enabled me to reform my first shop. I grew a lot but also a lot of pressure because of the loan repayments.
Yes, but it has to be going well, because now you have this shop on the busiest street of the city.
Yes, this was an opportunity that I could not say no to. But I had to borrow money from my brother-in-law, as I am still repaying my other loan.
I see. But that is great. You are always thinking of growing. And you go for it.
Yes, but it comes with a lot of stress for repayments and I can save very little. I think there is no good or worse way of doing business, but I also like yours.
It was so good to have you here.
I learnt a lot. Let's meet soon again.


After some time
Hello mother, how are you?
More or less. A storm hit the town yesterday. Now our roof is destroyed. Would you be able to send us some money in the next days?
DRIIING DRIIING
Oh Mum, that is bad. Listen, I do not have a lot left, but yes I will send you $50, I hope that helps.
Sure my love, that will help us to buy some materials to fix it. Your father will find a way.
Ok, I will go to the bus station now. Today is Friday and there should be a bus going your way at lunch time.
One hour later
Ok great. Then please give this envelope to my mother Asma. She will be waiting for you at the stop. And this $3 are for you, for doing this.
342
Mum, there is a bus going your way. It is bus #342, painted in green. The driver has the envelope with the money. He told me he should be there at around 6pm. Please wait him at the stop.
342
Later that evening
Mum it is 8.30pm. Are you sure you were there on time?
Yes, I even came earlier. I asked one person here selling food and he told me he has not seen that bus yet.
I am not sure if I should keep on waiting. Maybe the bus broke?
I should have send it another way, I am so sorry mum.

END

DÉFINITIONS

GÉNÉRALITÉS

OBJECTIF

- Un objectif est quelque chose que vous voulez faire 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, une loi. C'est aussi quelque chose qui est légitime et reconnu par une autorité.
- Peu probable, quelque chose d'informel ne sera pas soumis à des règles ou à un cadre strict et officiel. Par exemple, le secteur informel regroupe les entreprises qui ne sont pas enregistrées et ne paient pas de taxes.

BUDGET

- Un budget est un outil permettant de décider, de planifier et d'utiliser votre argent pour atteindre vos objectifs.

CONTRAT DE TRAVAIL

- Un accord (légal) entre l'employeur et le travailleur qui spécifie les devoirs, les responsabilités et les avantages pour les 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, les heures 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 écrit, dans une langue compréhensible par les deux parties, signé par les deux parties et une copie remise à chacune d'elles.

INSTITUTION FINANCIÈRE

- Une institution financière est un service public ou privé qui s'occupe d'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 et unique, dirigée par ses membres, qui s'efforce de répondre aux besoins financiers de ses membres. Elle est détenue, gouvernée et gérée par ses membres.

COMPTES D'ÉPARGNE

A UN 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 à tout moment. Le montant et le moment ne sont pas fixés à l'avance. L'épargne est rémunérée en fonction 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 dépôts à la réalisation d'objectifs spécifiques. Le titulaire du compte dépose régulièrement 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 est soit interdit, soit pénalisé.

COMPTE DE DÉPÔT À TERME

- Un compte de dépôt à terme dans un établissement financier permet au titulaire du compte de déposer une somme forfaitaire, qu'il s'engage à ne pas toucher pendant une période déterminée. Le client peut choisir parmi une série de durées possibles. Comme ce type de compte présente des contraintes (durée et montant bloqué) pour le client, il rapporte généralement les intérêts les plus élevés de tous les produits d'épargne.

CREDIT

TAUX D'INTÉRÊT
- Somme d'argent que l'emprunteur verse au prêteur, en plus du montant du prêt, pour l'utilisation de l'argent du prêteur.

PRINCIPAL
- Le montant initial du prêt, sans les intérêts.

DURÉE DU PRÊT
- La période pendant laquelle l'emprunteur doit utiliser l'argent du prêt et le rembourser.

COLLATERAL
- Objet de valeur que l'emprunteur devra remettre 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 la réception d'un prêt et qui précède le premier paiement.

RETHINK
- 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, aucun paiement ne peut être effectué par le prêteur à l'emprunteur. Cela assure une protection efficace contre les achats impulsifs.

REMBOURSEMENT ANTICIPÉ
- L'emprunteur est toujours libre de rembourser tout ou partie de sa dette avant l'expiration du contrat de prêt, et ce sans encourir de pénalités.

GARANT
- Une personne qui remboursera votre prêt au cas où vous ne pourriez pas payer ; cette personne peut être tenue de cosigner votre contrat de prêt avec le prêteur.

SURENDETTEMENT
- L'incapacité d'une personne à faire face à ses dettes personnelles.

METHODES DE PAIEMENT

CARTE BANCAIRE
- Une carte bancaire 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 de retirer de l'argent de votre compte, vous pouvez utiliser un distributeur automatique 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 des crédits de communication ou vous permettent de régler certaines factures (électricité...). Chaque banque possède son propre réseau de distributeurs automatiques de billets, mais souvent, vous pouvez utiliser votre carte bancaire pour retirer de l'argent dans n'importe quel distributeur, que celui-ci appartienne ou non à votre banque. Cependant, votre banque peut vous facturer des frais chaque fois que vous utilisez un distributeur automatique qui fait partie du réseau d'une autre banque.

CARTE DE DEBIT
- Une carte de débit est un autre moyen d'effectuer des transactions bancaires par voie électronique. En plus de l'utiliser pour retirer de l'argent aux guichets automatiques, vous pouvez utiliser une carte de débit pour payer les marchandises que vous achetez dans de nombreux magasins. Vous devez avoir l'argent sur votre compte au moment de l'achat. Le montant de votre achat est immédiatement déduit de votre compte. Vous recevrez régulièrement un relevé de la banque, indiquant le montant total déduit de votre compte et votre solde restant.

CARTE DE CREDIT

- In general, a credit card allows you to carry out the same transactions as cash and debit cards. The major difference is that it also enables you to access instant credit. In other words, if you do not have money in your account, you can still make the purchase by taking out a loan from the institution that sold you the credit card (financial institutions but also supermarkets, department stores, others).
- Depending on the features of your credit card contract, the amount of your purchase will be deducted from your account (in one or more instalments, at an interest rate that is often much higher that standard credit products...). You will receive a regular statement from the institution that issued the credit card, showing the total amount to be repaid, the amount already paid off and the interest rate.

TRANSFERT D'ARGENT

OPERATEURS INFORMELS DE TRANSFERT D'ARGENT

- These organizations are not regulated or supervised by the government. This type of provider includes retail shops, friends and couriers.

OPERATEURS FORMELS DE TRANSFERT D'ARGENT

- These organizations are regulated or supervised by the government. This type of provider includes money transfer operators (MTOs), banks, microfinance institutions, savings and credit cooperatives, and mobile phone providers.

RISQUE ET ASSURANCE

RISQUE

- A risk is the possibility of a loss or injury.

ASSURANCE

- Insurance is a form of protection, for anyone who has subscribed to an insurance contract, in the form of monetary compensation as a result of accidents or any event covered by the insurance.

INSURANCE COMPANY

- An insurance company is a business (profit oriented) that provides insurance services.

MUTUAL BENEFIT ASSOCIATION (COOPERATIVE)

- A mutual benefit association (cooperative) is a non-for-profit mutual organization, which provides insurance to its members.

POLICY

- Document given to the policyholder by the insurance company that states the terms and conditions of the insurance contract.

PREMIUM

- The money a policyholder pays to the insurance company to activate the insurance policy and keep it valid.

BENEFITS

- The money that the insurance company pays to either the person who submits the claim or to his or her beneficiary.

BENEFICIARY

- The person who receives the insurance money when an insured event occurs.

CLAIM

- A request for payment for a loss that is covered by the policy.

INSURANCE CARD

- Card issued by the insurance provider as proof that the policyholder has paid a premium.

EXCLUSION

- Specific condition, circumstance, or situation usually listed in a contract as being not covered.

LIVRET DE L'APPRENANT

EN EDUCATION FINANCIERE POUR LES REFUGIES, LES PERSONNES DEPLACEES INTERNES ET LES COMMUNAUTES HOTES EN AFRIQUE

ISBN: 9789220380918 (Imprimé)
ISBN : 9789220380925 (Web PDF)

International Labour Organization

Financial Education

Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands