

MINISTERE DES FINANCES ET DU BUDGET

OBSERVATOIRE DE LA QUALITE
DES SERVICES FINANCIERS



EXPERIENCE DU SENEGAL EN MATIERE D'EDUCATION FINANCIERE

*Atelier régional de concertation sur l'éducation financière,
Siège de la BCEAO, du 28 au 29 octobre 2019*

M. Habib NDAO
Secrétaire Exécutif de l'OQSF



PLAN DE PRESENTATION

- 1. Rappel des missions de l'OQSF**
- 2. Différentes initiatives en matière d'éducation financière au Sénégal**
- 3. Expérience de l'OQSF en matière de promotion de l'éducation financière**
- 4. Principaux défis à relever et Perspectives**



RAPPEL DES MISSIONS DE L'OQSF

- L'OQSF est créée par décret n° **2009-95** du **06 février 2009** et chargée de l'exécution des missions suivantes :
 - Suivi de la qualité des services financiers offerts aux usagers et clients ;
 - Promotion de l'inclusion financière des populations ;
 - Vulgarisation de l'éducation financière de masse;
 - Protection des clients et usagers à travers le dispositif de médiation financière.



NOTION D'EDUCATION FINANCIERE



❑ **L'éducation financière (EF)** constitue l'un des axes de la stratégie régionale d'inclusion financière. Elle participe à la protection des clients et à la stabilité financière.

❑ **L'EF** renvoie à :

- **l'acquisition et l'amélioration de connaissances financières ;**
- **la mise à disposition de la bonne information et de conseils éclairés aux usagers pour des décisions en matière de dépenses, d'épargne, d'investissements, de crédit, d'assurance et de pension.**



DIFFERENTES INITIATIVES AU SENEGAL EN MATIERE D'EDUCATION FINANCIERE

- Au Sénégal, il existe plusieurs initiatives portant sur des outils d'éducation financière (brochures, guides, trousseaux pédagogiques, messages clés, boîtes à conseils, etc.) :
- Programme d'éducation financière de la microfinance (**DMF**);
- Modules de l'**APSF** avec la certification CGAAP;
- Modules de formation au profit des PME (**ADEPME**);
- Programme de formation pour les migrants sénégalais (**BIT**);
- Programme national d'éducation financière des PME (**OQSF**);
- **Mise en place d'un Groupe de Travail sur l'éducation financière** au sein du CNSMO sous l'égide de BCEAO, la présidence des travaux est confiée par l'OQSF.



EXPÉRIENCE DE L'OQSF EN MATIÈRE DE PROMOTION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Méthodologie adoptée pour le Programme de formation et d'éducation financière des PME



- L'approche qui avait été privilégiée, consistait à **fédérer toutes les initiatives en cours ou en gestation en matière d'éducation financière.**
- La méthodologie adoptée est la suivante :
- **Diagnostic des besoins par des études et enquêtes**
- **Elaboration de modules de formation pratiques et spécifiques**
- **Synthèse de l'existant**
- **Mise au point d'un programme de mise en œuvre concerté**

EXPÉRIENCE DE L'OQSF EN MATIÈRE DE PROMOTION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Etat de la mise en œuvre du Programme de formation et d'éducation financière des PME



- **L'OQSF** est acteur pilote depuis **2012** pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'éducation financière des PME.
- Les parties prenantes sont la **DMC**, la **DMF**, l'**APIX**, le **CEPOD**, la **DRS/SFD**, l'**ADEPME**, la **DASP** et la **D-PME**.
- **21** modules de formation d'éducation financière élaborés et disponibles.
- **Mille huit cent cinquante (1850)** PME, TPE, GIE et acteurs du secteur informel et de l'artisanat ont été déjà formés sur un objectif initial de 2 000 PME ciblées pour la Phase 1 du programme

EXPÉRIENCE DE L'OQSF EN MATIÈRE DE PROMOTION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Vulgarisation des guides pratiques sur les services financiers

- Guide des produits et services des établissements de crédit ;
- Guide des produits et services des SFD;
- Guide des produits et services offerts des compagnies d'assurance
- Liste des documents habituellement requis pour un dossier de crédit

EXPÉRIENCE DE L'OQSF EN MATIÈRE DE PROMOTION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Sessions de formation des lauréats du PSEJ en gestion financière, comptable et bancaire



- Une cohorte de plus de **280 apprenants** déjà formés sur les modules les modules « *Financement des PME* », « *Esprit entrepreneurial* », « *Facilitation d'accès aux financement des Start up* », « *Procédures de création et de transmission d'entreprise* », « *Elaboration d'un business plan* ».



- Animation de sessions de formation suivant le format présentiel et distantiel ;
- Accompagnement de jeunes entrepreneurs du programme dans le domaine bancaire et financier.

EXPÉRIENCE DE L'OQSF

EN MATIÈRE DE PROMOTION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Organisation de Réunions Publiques d'Information (RPI)

- L'OQSF a déjà à son actif, la réalisation d'une trentaine de réunions publiques d'informations (RPI) à travers les quatorze (14) régions du Sénégal.
- Plus de 3000 usagers et points focaux des chambres consulaires en tant que relais ont été sensibilisés sur des thématiques suivantes :
 - Eviter le gaspillage en vue de la constitution d'une épargne;
 - Connaissance des produits d'épargne, de crédit, de la microassurance;
 - Prévention et gestion du surendettement;
 - Consentement préalable de la clientèle pour le BIC;
 - Education financière numérique;
 - Etc.

EXPÉRIENCE DE L'OQSF EN MATIÈRE DE PROMOTION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Déploiement d'une plateforme de gestion digitalisée des réclamations de la clientèle « SATIS OQSF »



- Cette plateforme de gestion digitalisée des plaintes de la clientèle permet :
- d'améliorer le niveau d'inclusion financière numérique des usagers
- de collecter les plaintes et réclamations des usagers via l'outil internet et l'envoi de SMS,
- de transmettre les réclamations aux institutions financières concernées pour un traitement diligent.



EXPÉRIENCE DE L'OQSF EN MATIÈRE DE PROMOTION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Programme de diffusion de 50 épisodes télévisuels d'éducation financière de masse

- Projet en cours de réalisation en collaboration avec un partenaire technique Consortium Connexion Symbiose Office SAS;
- **Objectif visé : Réduire le taux relativement élevé de l'illettrisme financier des populations**
- Production de quatre (04) saisons, soit 50 épisodes par saison, dont les thèmes seront essentiellement axés sur l'Education Financière de masse ;
- Production d'une vidéo pédagogique ;
- Lancement d'une campagne de lancement du dispositif (Affichage et Presse).

EXPÉRIENCE DE L'OQSF EN MATIÈRE DE PROMOTION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Emissions interactives sur l'éducation financière de masse

- **Partenariat avec une télévision éducative LAMP Fall TV** pour un programme de production d'émissions centrées sur des thématiques d'Education Financière de masse.
- **Objectif visé** : lutter contre l'illettrisme financier des populations à travers une approche innovante et interactive, à renforcer les connaissances et compétences des usagers
- **Thématiques abordées** : inclusion sociale, finance islamique, relations entre institutions financières et clients, Inclusion assurancielle, financement de l'habitat social

EXPÉRIENCE DE L'OQSF EN MATIÈRE DE PROMOTION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Programme de sensibilisation et de formation au profit des associations de consommateurs

- ❑ **Objectif visé : Sensibiliser les diverses associations consoméristes sur les bonnes pratiques à l'usage des services financiers et éviter par la même occasion les dérives liées à la désinformation**
- **Les modules de formation s'articulent autour des axes suivants :**
 - **la connaissance des produits et services offerts par les opérateurs financiers (banques, SFD, assurances, Bourse, EME);**
 - **les opportunités et avantages pour les consommateurs d'intégrer les services financiers;**
 - **les avantages de l'utilisation du rapport de solvabilité du Bureau d'Information sur le Crédit (BIC);**
 - **etc.**

EXPÉRIENCE DE L'OQSF EN MATIÈRE DE PROMOTION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Sensibilisation des journalistes économiques sur l'inclusion financière

- ❑ **Objectif visé : Sensibiliser les journalistes sur les enjeux de l'inclusion financière et s'appuyer sur eux comme des relais auprès du grand public.**

- ❑ **Les modules de formation s'articulent autour de :**
 - les axes de la stratégie d'inclusion financière de la BCEAO;
 - les résultats des études, enquêtes et consultations effectuées par l'OQSF et leur impact dans l'écosystème financier sénégalais ;
 - le mécanisme de médiation financière, ses résultats et le traitement des dossiers à caractère économique et financier pendants en justice.

EXPÉRIENCE DE L'OQSF

EN MATIÈRE DE PROMOTION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

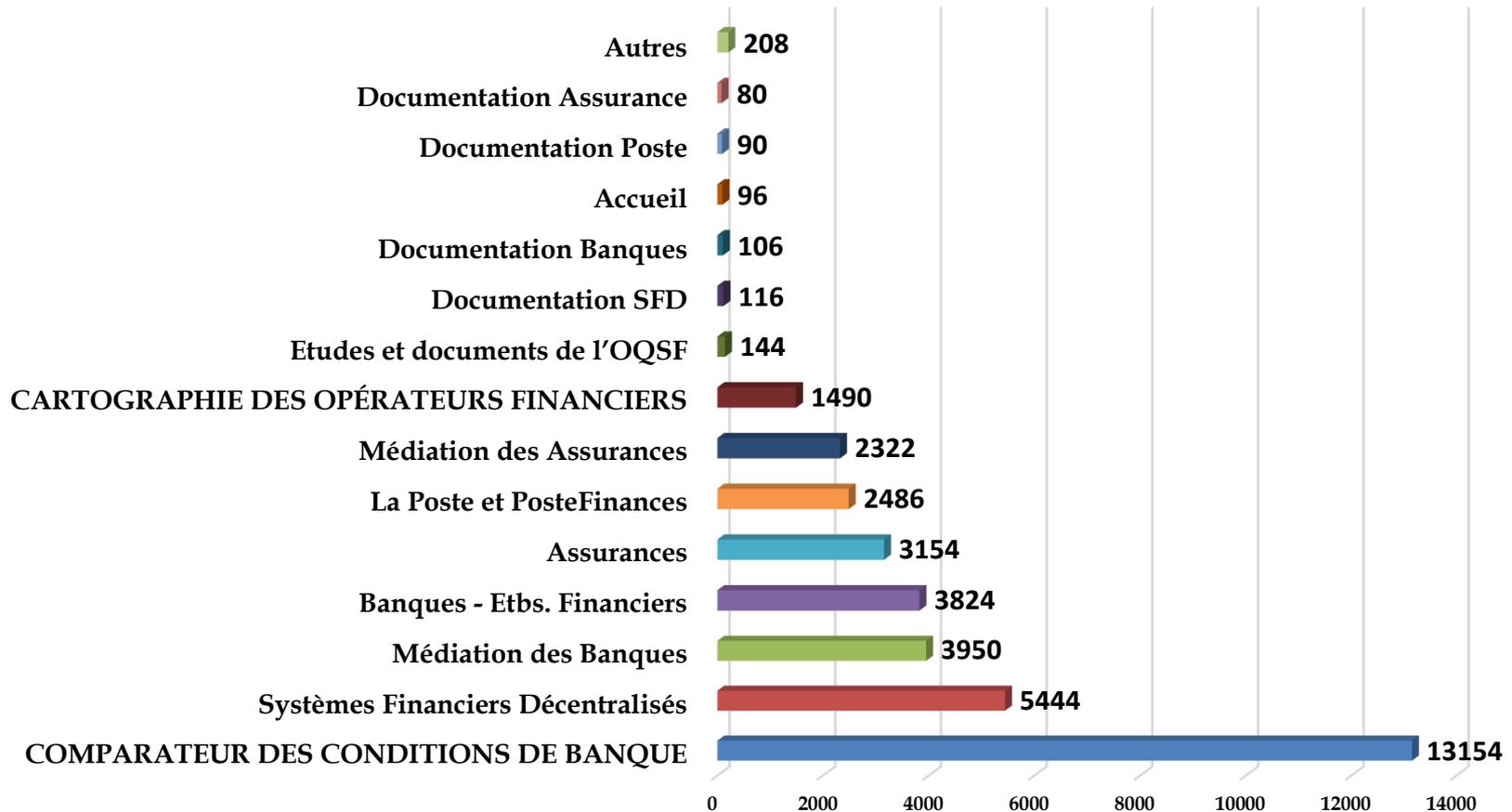
Programme de sensibilisation des magistrats sur les procédures et pratiques des banques, SFD et Assurances

- ❑ **Objectif visé : Sensibiliser les magistrats sur les procédures des banques, des SFD et des assurances et favoriser un cadre d'échange Magistrats/Opérateurs financiers en vue d'une meilleure gestion des contentieux financiers et économiques.**
- ❑ **Les modules dispensés s'articulent autour des axes suivants :**
 - **Impacts des réformes de Bâle 2 et Bâle 3 et du Plan Comptable Bancaire (PCB) révisé**
 - **Différents types de compte bancaires, le fonctionnement du compte et les moyens de paiement ;**
 - **Centrale des Incidents de Paiement ;**
 - **Gouvernance des SFD ;**
 - **Prise de garantie des SFD dans le contexte de l'acte OHADA;**
 - **Recouvrement des créances des clients pour les SFD ;**
 - **Code CIMA –Réglementation du secteur des Assurances;**
 - **Assurance Automobile ;**
 - **Assurance facultés maritimes ;**
 - **Assurance-crédit caution ;**
 - **etc.**

EXPÉRIENCE DE L'OQSF EN MATIÈRE DE PROMOTION DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Information continue du public sur les services financiers

Requêtes des usagers sur le portail de l'OQSF selon les modules en 2018



PRINCIPAUX DÉFIS À RELEVER ET PERSPECTIVES

- **Lancement de la seconde phase du programme d'éducation financière destiné au grand public ;**
- **Insertion des modules d'éducation aux programmes scolaires et universitaires ;**
- **Démarrage des travaux du Groupe de travail sous l'impulsion de l'OQSF pour la synergie des actions d'éducation financière ;**
- **Elaboration d'un programme national d'éducation financière (PNEF) qui pourrait s'articuler autour de trois volets (*enseignement d'éducation budgétaire et financière dans les écoles, accompagnement des clients en situation de fragilité financière, vulgarisation de supports pédagogiques faisant appel aux médias et aux TIC*)**



hndao@oqsf.sn

MERCI DE VOTRE ATTENTION

