



RÉPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

Union - Discipline - Travail

PROGRAMME NATIONAL D'ÉDUCATION FINANCIÈRE DE LA CÔTE D'IVOIRE (PNEF) 2020-2024



APIF CI

AGENCE DE PROMOTION DE L'INCLUSION
FINANCIÈRE DE CÔTE D'IVOIRE

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX.....	5
LISTE DES FIGURES.....	5
SIGLES & ABRÉVIATIONS.....	6

MOT DU MINISTRE	7
----------------------------------	---

MOT De Mme LA DIRECTRICE	8
-------------------------------------------	---

RÉSUMÉ EXÉCUTIF	9
------------------------------	---

01 CONTEXTE ET JUSTIFICATION	1.1. Stratégie Nationale d'Inclusion..... 11 Financière 2019-2024
	1.2. Définitions de l'éducation financière..... 13

02 ÉTAT DES LIEUX	2.1. Émetteurs de Monnaie Électronique (EME) 15
	2.2. Le secteur bancaire..... 16
	2.3. Le secteur de la microfinance..... 18
	2.4. Les ONGs..... 20
	2.5. Les initiatives publiques..... 20

03 PROGRAMME NATIONAL D'ÉDUCATION FINANCIÈRE	3.1. Démarche..... 26
	3.2. Cadre règlementaire et institutionnel..... 26
	3.3. Vision du Programme National 26 d'Éducation Financière (PNEF)
	3.4. Objectifs..... 26
	3.4.1. Objectif général..... 26

03

PROGRAMME NATIONAL D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

3.4.2. Objectifs spécifiques.....	26
3.4.3. Les cibles du PNEF.....	27
3.4.4. Les acteurs intervenant dans la mise..... en œuvre du PNEF	27
3.4.5. Le Groupe de Travail Protection..... des Clients et Éducation Financière	28
3.4.6. Missions du Groupe de Travail.....	28
3.4.7. Fonctionnement du Groupe de Travail....	28
3.4.8. Composantes du PNEF.....	29

04

LE PLAN D' ACTIONS DU PROGRAMME NATIONAL D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

4.1. Matrice du Plan d'actions.....	31
4.2. Les risques et approches d'atténuation.....	37
4.3. Suivi et évaluation.....	37
4.3.1. Indicateurs de mesure du PNEF.....	38
4.3.2. Le suivi.....	38

LISTE DES FIGURES

FIGURES

- 1. Axes Stratégiques..... 12
- 2. Résumé du PNEF..... 25
- 3. Les cibles du PNEF..... 27

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAUX

- 1. Matrice du Plan d'actions du PNEF.....31
- 2. Risques et approches d'atténuation.....37



SIGLES & ABRÉVIATIONS

AFD	: Agence Française de Développement
APBEF-CI	: Association Professionnelle des Banques et Établissements Financiers de Côte d'Ivoire
APIF-CI	: Agence de Promotion de l'Inclusion Financière de Côte d'Ivoire
APSFD	: Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés de Côte d'Ivoire
BAD	: Banque Africaine de Développement
BCEAO	: Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
BM	: Banque Mondiale
CARE	: Cooperative For Assistance And Relief Everywhere
CAFOP	: Centre d'Animation et de Formation Pédagogique
CAPAF	: Programme de Renforcement des Capacités des IMF en Afrique Francophone
CESE	: Comité Économique et Social Européen
CGAP	: Consultative Group to Assist the Poor
CNSMO	: Comité National de Suivi et de Mise en Œuvre
DECFINEX	: Direction des Établissements de Crédit et des Finances Extérieures
DMOSS	: Direction de la Mutualité et des Œuvres Sociales en Milieu Scolaire
DRSSFD	: Direction de la Réglementation et de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés
EME	: Émetteur de Monnaie Électronique
FSF	: Fournisseurs de Services Financiers
IECD	: Institut Européen de Coopération et de Développement
IMF	: Institution de Microfinance
IRC	: International Rescue Committee
MEF	: Ministère de l'Économie et des Finances
MENET-FP	: Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle
OCDE	: Organisation de Coopération et de Développement Économique
ODD	: Objectifs du Développement Durable
OIT	: Organisation Internationale du Travail
OMD	: Objectif du Millénaire pour le Développement
ONG	: Organisation Non-Gouvernementale
OQSF	: Observatoire de la Qualité des Services Financiers
PAM	: Programme Alimentaire Mondial
PEF	: Programme d'Éducation Financière
PND	: Programme National de Développement
PNEF	: Programme National d'Éducation Financière
PNUD	: Programme des Nations Unies pour le Développement
SFD	: Système Financier Décentralisé
SFI	: Société Financière Internationale
SMS	: Short Message System
SNIF	: Stratégie Nationale d'Inclusion Financière
TPE/PE/PME	: Très Petite Entreprise, Petite Entreprise, Petite et Moyenne Entreprise
UEMOA	: Union Économique et Monétaire Ouest-Africaine
UFA	: Universal Financial Access
UNICEF	: Fonds des Nations Unies pour l'Enfance



L'économie ivoirienne a amorcé une trajectoire de croissance dynamique depuis 2012 avec un taux annuel moyen évalué à 7%. Cette performance a été réalisée et soutenue grâce aux différentes réformes qui se sont opérées dans le secteur économique. Cependant, malgré ces performances, le Gouvernement poursuit les efforts en vue d'une croissance plus inclusive, profitable à la grande majorité de la population.

Une analyse du système financier ivoirien révèle que des actions restent à être menées en vue de faire correspondre l'offre des produits et services financiers aux besoins de nos concitoyens.

En effet, la majorité des Ivoiriens reste toujours exclue des services financiers avec seulement 17,2%¹ de la population de plus de 15 ans qui possèdent un compte bancaire en 2017 et un taux de pénétration de la microfinance de l'ordre de 10% à la même période.

L'accès aux services financiers demeure encore une véritable problématique pour certaines catégories de la population, notamment les femmes, les jeunes, les TPEs et MPMEs et les acteurs de l'informel, du monde rural et agricole. Pour pallier ces difficultés, le Gouvernement a adopté la Stratégie Nationale d'Inclusion

Financière (SNIF 2019-2024) en mai 2019 dont la coordination est assurée par l'Agence de Promotion de l'Inclusion Financière (APIF). Cette stratégie s'articule autour de cinq (05) axes, avec un axe stratégique relatif à la protection des clients et l'éducation financière.

La plupart des gouvernements et des organismes internationaux s'accordent à reconnaître qu'une population suffisamment informée et avisée des opportunités et risques financiers contribue fortement, au renforcement de l'inclusion financière. Ainsi, le faible niveau d'instruction des populations reste évidemment l'une des difficultés au développement de cette inclusion. C'est donc à juste titre, que le Programme National d'Education Financière (PNEF) a été élaboré.

La vision de ce programme est de renforcer les capacités financières et la protection de la population ivoirienne, notamment les catégories ciblées par les efforts d'inclusion financière. Son objectif est de doter nos populations d'une capacité de gestion de leurs ressources, d'utiliser les services financiers et également de restaurer la confiance de celles-ci dans le secteur financier.

Je tiens sincèrement à remercier toutes les parties prenantes et, en particulier, féliciter les membres du Groupe de Travail Education financière et Protection des Clients pour la qualité du document.

Mes remerciements vont également à l'endroit des ONGs telles que Aflatoun International et des partenaires au développement dont la Banque Mondiale et l'OIT pour l'excellente collaboration.

J'invite également les acteurs nationaux et internationaux à s'approprier ce programme et à contribuer à sa mise en œuvre effective dans l'intérêt de l'ensemble des populations vivant en Côte d'Ivoire.

Adama COULIBALY

Ministre de l'Économie et des Finances

¹ Rapport sur la situation de l'inclusion financière dans l'UEMOA au cours de l'année 2018, juillet 2019, page 26, BCEAO

Agence de Promotion de l'Inclusion Financière



Le contexte économique mondial actuel place l'éducation financière au cœur des réformes importantes qui méritent d'être conduites par les gouvernements et les organismes de développement.

En effet, des études récentes réalisées par l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE) ont révélé un niveau insuffisant de connaissance financière des populations. Cette situation a pour conséquence de renforcer les inégalités sociales et freiner ainsi, la croissance économique des Etats.

Le Programme National d'Education Financière (PNEF), que le Ministère de l'Economie et des Finances, à travers l'Agence de Promotion de l'Inclusion Financière, met à la disposition des acteurs de l'écosystème financier, est le fruit d'un travail collaboratif et inclusif, au cours duquel différentes contributions ont été mises à profit.

Le PNEF est un document cadre qui fédère toutes les interventions relatives à l'éducation financière en Côte d'Ivoire. Il a pour objectif de fournir un cadre pour la mise en œuvre d'une approche coordonnée, ciblée qui vise à optimiser les ressources et exploiter au mieux les expertises existantes au niveau de toutes les parties prenantes.

Ce programme permet également de recenser les ressources disponibles et d'établir un diagnostic des besoins et des défis à relever au niveau national. Il met en relation acteurs et organisations clés œuvrant dans le domaine de l'éducation financière, les aide à préciser des objectifs communs et à évaluer l'efficacité des initiatives mises en avant par les partenaires.

Ainsi, les populations cibles, notamment les jeunes, les femmes, les producteurs ruraux, sont identifiées afin d'améliorer leur compréhension du système financier en perpétuelle évolution. Il s'agira en outre, dans le cadre de la mise en œuvre du PNEF, de permettre à ces populations d'acquérir les compétences nécessaires pour mieux appréhender les risques et opportunités en matière financière.

Je tiens à adresser tous mes remerciements aux membres du groupe de travail sur « la protection des clients et l'éducation financière », à tous les partenaires techniques et financiers et à l'ensemble des acteurs pour leurs contributions enrichissantes à l'élaboration de ce Programme National d'Education Financière.

Caroline TIOMAN

Conseiller technique
du Ministère de l'Economie et des Finances,
en Charge de l'Inclusion Financière.

Directrice de l'APIF-CI

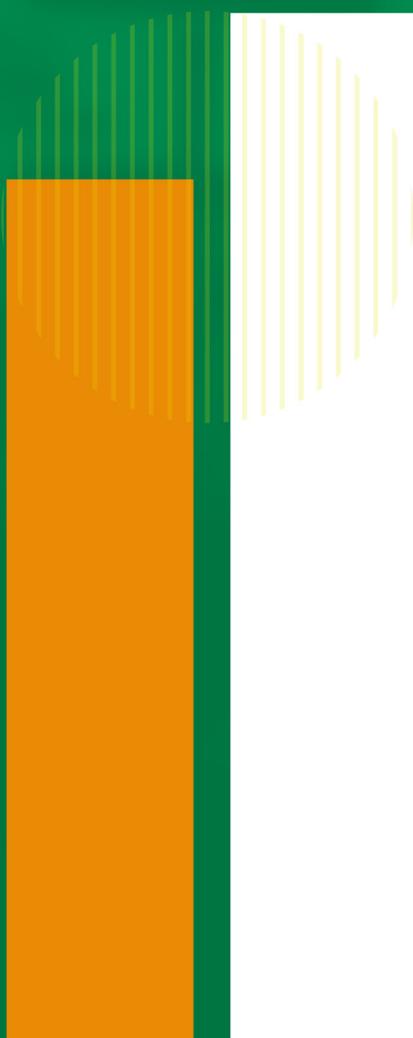
RÉSUMÉ EXÉCUTIF

1. Le présent document expose le Programme National d'Éducation Financière de la Côte d'Ivoire pour la période 2020-2024, relativement à la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF 2019-2024) et propose un plan d'actions pour sa mise en œuvre.
2. L'éducation financière représente l'objectif spécifique 3 de l'axe stratégique 3 de la SNIF 2019-2024 qui vise à renforcer les capacités des institutions clés responsables de l'inclusion financière ainsi que les compétences des populations ; notamment celles à faibles revenus, les jeunes, les femmes, les producteurs ruraux, les salariés, les TPE/PE/PME afin de les préparer à accéder et à utiliser judicieusement les services financiers pour le développement de leurs activités.
3. A cet effet, en tant que levier fondamental dans la mise en œuvre et la réussite de la SNIF 2019-2024, elle s'inscrit dans un cadre politique global visant à améliorer l'inclusion financière des populations et elle complète les initiatives en matière de protection du consommateur des services financiers effectuées sur le plan réglementaire et de la supervision.



01

CONTEXTE ET JUSTIFICATION



1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

1.1. Stratégie Nationale d'Inclusion Financière 2019-2024

L'enjeu du développement économique et social de nos Etats passe par de véritables politiques publiques en matière d'accès des populations, surtout celles des zones rurales, aux services financiers de base.

La Côte d'Ivoire est l'une des économies africaines les plus dynamiques et les plus résilientes grâce aux réformes politiques, à l'amélioration de la sécurité, à un secteur primaire et énergétique performant, à une consommation intérieure de biens accrue et à un Plan National de Développement (PND 2016-2020) axé sur la croissance inclusive. Ainsi, depuis 2012, l'économie du pays est restée forte, enregistrant des taux de croissance du PIB élevés qui se sont traduits par une réduction de la pauvreté passant de 51,5% en 2011 à 46,3% en 2015².

D'ailleurs, selon les prévisions de la Banque Africaine de Développement (BAD) réalisées en 2017, cette croissance du PIB réel devrait se stabiliser à 7,8% en 2019. Malgré cette performance, la croissance ne profite pas à la grande majorité de la population. Pour y remédier, le gouvernement a initié plusieurs actions parmi lesquelles des réformes réglementaires visant l'amélioration du climat des affaires, l'assainissement du milieu des établissements de crédit, la promotion des moyens de paiements non scripturaux. Toutes ces actions ont eu un impact favorable sur l'inclusion financière des populations.



² Pauvreté (ENV 2015) www.ins.ci

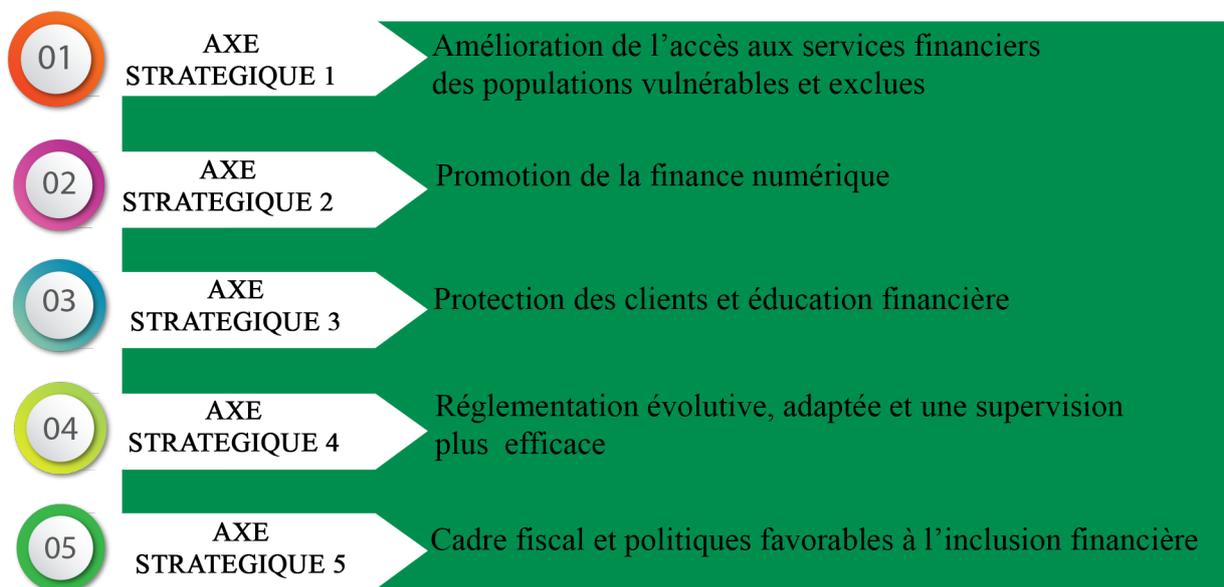
En effet, le taux d'inclusion financière est passé de 34% en 2014 à 41% en 2017³.

Toutefois, des défis importants visant à promouvoir et accroître l'inclusion financière restent encore à relever, notamment la réduction de l'écart dans la fourniture des services financiers entre les zones urbaines et les zones rurales créé par la forte concentration des points de services à Abidjan. Aussi, l'analphabétisme et l'absence de documents administratifs constituent des freins à l'accès des populations aux produits et services financiers. Pour relever ces défis, la Côte d'Ivoire a élaboré la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF 2019-2024) qui s'inscrit dans un double contexte :

- Régional, dans la droite ligne de la Stratégie Régionale d'Inclusion Financière de la BCEAO pour la période 2016-2020
- Mondial, dans le cadre de l'initiative Universal Financial Access (UFA 2020) qui prévoit un accès financier universel à l'horizon 2020.

La vision de cette Stratégie Nationale d'Inclusion Financière est d'améliorer les conditions de vie des populations tout en favorisant un accès accru aux services financiers de la population, notamment des femmes, des jeunes, des MPMEs et des acteurs du secteur informel, ainsi que des populations rurales et défavorisées, tout en créant des conditions de mise en place de partenariats innovants (SFD, Banques, Assurances, Opérateurs de Téléphonie Mobile, Fintech...) permettant leur adaptation et une meilleure couverture y compris en milieu rural. Cinq (05) axes constituent les lignes directrices de cette stratégie.

Figure 1: Axes Stratégiques



Le présent document, spécifique à l'axe stratégique 3 : Protection des clients et éducation financière, représente un pan dans la mise en œuvre de la SNIF 2019-2024.

³ Base de données Global Findex de la Banque Mondiale

1.2. Définitions de l'éducation financière

La littérature sur l'éducation financière fait ressortir plusieurs notions de définition qui diffèrent selon les institutions.

Ainsi, selon l'**Organisation de Coopération et de Développement Économique (OCDE)**, l'éducation financière est définie comme « le processus par lequel des consommateurs et/ou investisseurs financiers améliorent leur connaissance des produits et concepts financiers et acquièrent, au moyen d'une formation ou d'un conseil objectif, les compétences et la confiance nécessaires pour mieux comprendre les risques et les opportunités de la finance, faire des choix raisonnés, savoir où trouver conseils et savoir quoi faire pour améliorer leur bien-être financier ».

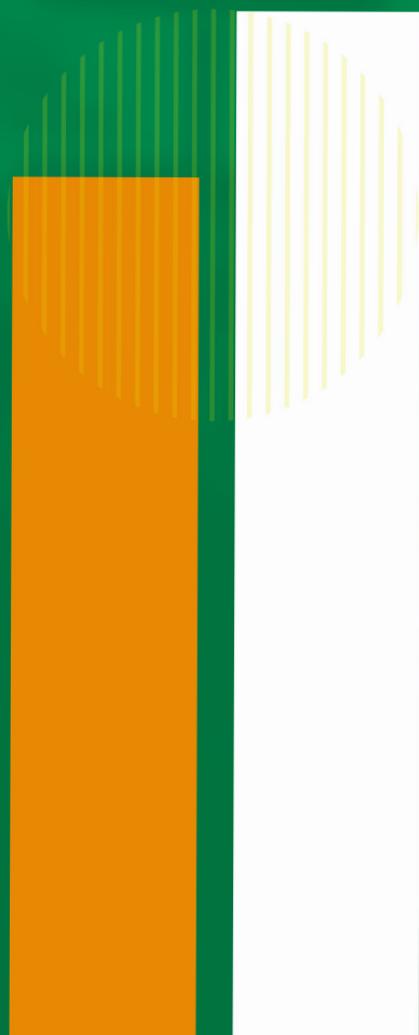
Pour le Comité Economique et Social Européen (CESE), c'est un processus par lequel des consommateurs améliorent leur compréhension des produits financiers et acquièrent des connaissances plus larges sur les risques financiers et possibilités que présente le marché, devenant ainsi aptes à prendre des décisions d'ordre économique à partir d'informations appropriées.

La Banque Mondiale la définit comme étant la capacité d'agir, en matière financière, dans son propre intérêt, compte tenu de son environnement socio-économique ; ceci englobe les compétences, les attitudes et comportements des consommateurs en matière de gestion de leurs ressources et de l'utilisation des services financiers.

A la suite de toutes ces définitions, l'on retient que l'éducation financière nous permet de savoir comment gérer au mieux notre argent en fonction de nos objectifs de vie et du contexte économique et financier. Son objectif est de transmettre à l'apprenant un ensemble de connaissances et de savoir faire dans le domaine financier.

02

ÉTAT DES LIEUX



2. ÉTAT DES LIEUX

La revue¹ des initiatives existantes en matière d'éducation financière en Côte d'Ivoire s'est efforcée d'avoir une couverture la plus large possible, compte tenu de la diversité des intervenants sur ce sujet (éducation nationale, secteur financier, ONG, associations de consommateurs, associations et groupements professionnels, etc.). Cet exercice, qui s'est traduit par des rencontres avec chacun de ces acteurs, a permis de les impliquer d'emblée dans la réflexion sur l'élaboration d'une stratégie adaptée, en tenant compte de leurs objectifs et capacités respectives comme élément de contribution à ce document de politique.

2.1. Émetteurs de Monnaie Électronique (EME)

Les opérateurs de monnaie électronique montrent un certain dynamisme pour accroître la portée et accélérer l'appropriation des comptes de monnaie électronique comme moyens de paiement, mais aussi comme outils financiers. Ils tentent par conséquent de compléter leurs démarches marketing par des modules relatifs à la bonne utilisation de leurs services par les clients et se servent ainsi de plusieurs canaux et supports.

- **Les TELCOs** sont en partenariat avec les Ministères en charge de l'Éducation et de la Fonction Publique pour le paiement des frais d'examen, de rentrée scolaire et d'inscription aux concours de la fonction publique (mais aussi avec d'autres organismes publics pour le paiement de l'impôt foncier par exemple) via un compte de monnaie électronique. La communication vers les clients dans ce cadre est surtout axée sur le recours aux SMS pour les encourager à payer ces frais via leur compte de monnaie électronique.
- Un partenariat **MTN-CARE-ADVANS** existe afin de permettre aux personnes vulnérables, notamment les femmes vivant en zones rurales, d'avoir des comptes d'épargne et de pouvoir les alimenter via le compte MoMo (Mobile Money) sans avoir à quitter leur village. Des campagnes conjointes de sensibilisations formatives sont organisées par CARE, MTN et ADVANS. Au cours de ces campagnes, les comptes sont ouverts sur place pour les bénéficiaires par les agents de bancarisation d'ADVANS, les puces MTN sont distribuées et les formations et accompagnements sont faits par CARE pour l'utilisation courante du service.
- Les TELCOs ont aussi des partenariats dans le cadre de programmes sociaux. Par exemple, des partenariats existent entre MTN et UNICEF, PAM, Programmes d'aide aux réfugiés sur des campagnes de vaccination pour informer (par SMS) de l'arrivée des vaccins et sur les journées de vaccination avec l'OMS, etc. Orange Money est engagé dans un programme de transferts sociaux avec le Ministère de l'Emploi et de la Protection Sociale où l'opérateur se charge de l'enrôlement et fournit des puces aux bénéficiaires. Des agents sont déployés dans les villages auprès des 35 000 bénéficiaires pour encourager la compréhension et l'adoption de leur compte de monnaie électronique et pour les inciter à ne pas retirer immédiatement tout l'argent reçu.
- Des campagnes de communication sont menées avec des partenaires privés également, Cargill par exemple, sur le paiement des produits agricoles en monnaie électronique, en utilisant les coopératives agricoles qui mobilisent déjà leurs membres autour d'un certain nombre de sujets relatifs à l'activité agricole menée (techniques agricoles, commercialisation, etc.). De plus, lors des journées paysannes, des initiatives ont lieu pour faire des séances de formation/promotion sur l'utilisation des services de monnaie électronique.
- Pendant les premières années, le mode de communication des Établissements de Monnaie Electronique a favorisé le face à face pour une meilleure utilisation des services.

¹ Rapport de diagnostic sur l'éducation financière en Côte d'Ivoire effectué dans le cadre du Programme de Soutien à l'Inclusion Financière (FISF) et du Projet FIRST de la Banque Mondiale



MTN fait beaucoup de communication « **BTL** » (Below The Line qui désigne les dépenses hors-média et comprend les actions de marketing direct et de promotion de ventes, les actions publicitaires alternatives...), avec beaucoup de déplacements auprès des clients et des populations, en ayant recours à 3 000 agents qui font des actions de formation/sensibilisation. Ces campagnes coûteuses sont considérées cependant à fort impact.

Des campagnes sont également menées avec une équipe dédiée pour sensibiliser les marchands au paiement mobile (dans le cadre d'un programme avec la SFI). En 2017, MTN a fait des campagnes de sensibilisation à l'épargne sur les comptes de Monnaie Electronique (comptes MoMoKash, services de micro-épargne) et sur divers sujets comme « comment éviter les arnaques » ou « comment payer avec son compte Momo tap » en recourant à des spots audiovisuels et oraux pour la TV, les radios, les réseaux sociaux, sites internet...

- Il existe une Fondation MTN Côte d'Ivoire depuis 2006, qui soutient des projets principalement dans les domaines de l'Education, la Santé et de l'Entreprenariat, par exemple avec l'ONG Africa Children Code et le réseau ASPnet de l'Unesco qui a formé en 2018 un millier de jeunes à l'alphabétisation numérique et aux TIC.

* Ces différents partenariats permettent aux Etablissements de Monnaie Electronique de toucher des catégories larges et diversifiées de clientèle.

* Les campagnes sont avant tout des campagnes commerciales, promotionnelles, avec des messages complémentaires destinés à expliquer comment marche le service ou à favoriser l'adoption.

* Les supports utilisés sont diversifiés : SMS pour les rappels sur les échéances de paiement ; dépliants type « cartes de visite » pour explication sur l'utilisation du service ; spots audiovisuels pour la sensibilisation sur certains sujets (épargner/éviter les arnaques, etc.). Malgré ces supports, le face à face clients /agents demeure.

2.2. Le secteur bancaire

Les banques dans leur relation commerciale apportent le conseil à leurs clients (mouvements de comptes, suivi de prêts, etc.). Cet aspect de la relation commerciale des banques avec leur clientèle (Particulier, Grandes entreprises, PME) comporte un volet « Éducation Financière ». A ce sujet, certaines banques ont consenti d'importants efforts de communication en direction de leurs clients par des actions marketing, par la publicité de leurs produits et services via différents canaux de communication (flyers, affichages, spots TV et internet). L'ensemble des banques est engagé dans un processus de self banking et de digitalisation de leurs services. Une banque a même fait usage de l'intelligence artificielle avec un chatbot interactif qui conseille le client dans l'utilisation de sa disponibilité financière. Toutefois, l'étude « la Finance s'engage 2017 » indique que les PME ivoiriennes rencontrent des difficultés qui relèvent de l'éducation financière (connaissances des services des banques, procédure de mise en place d'un crédit, etc.) Ce constat montre qu'il reste beaucoup à faire en termes de formation de la clientèle des banques, de diffusion de l'information financière.

Au sujet de la communication autour de leur service, il est à noter que depuis 2018, les banques ivoiriennes sont engagées dans le processus de Bâle 2-3 dont le 3ème pilier (la discipline de marché) vise à instaurer des règles de transparence financière en améliorant la communication d'informations au grand public sur les actifs, les risques et leur gestion. A terme, les banques se verront dans l'obligation de rendre plus fluide l'information financière.

Au niveau de l'APBEF-CI, on note plusieurs actions dont :



- * L'organisation de fora (les journées du banquier dont la dernière édition a eu pour thème « l'éducation financière, outil de lutte contre la pauvreté ») ;
- * La formation des PME dans le cadre de l'initiative la Finance s'engage (Plus de 100 PME formées entre Août et Décembre 2019) ;
- * Un projet de conception de modules éducatifs et environ 21 spots qui n'a pas pu aboutir faute de ressources nécessaires au financement de leurs diffusions.

2.3. Le secteur de la microfinance

Les initiatives de l'ensemble des Institutions de Microfinance en Côte d'Ivoire n'ont pas pu être toutes identifiées au cours de la mission, faute de temps pour rencontrer chacune d'elles.

A ce stade, l'APSFD-CI développe un programme d'éducation financière destiné aux clients des SFD. Elle diffuse, par ailleurs, le module de formation conçu par le CGAP (dans le cadre du programme CAPAF).

- A ce jour, l'APSFD-CI a formé directement douze (12) formateurs de formateurs et trente (30) formateurs de clients d'une dizaine d'Institutions de Microfinance, à travers 3 sessions depuis 2013.
- Trois (03) SFD (FIDRA, MA2E et GES-CI) disposant de formateurs de formateurs ont formé en interne, sous l'encadrement de l'APSFD-CI, 55 formateurs clients en vue d'encadrer la formation de leurs clients sur l'éducation financière.
- En septembre 2014, l'APSFD-CI a été sollicitée par le Ministère de l'Économie et des Finances pour animer un atelier sur l'éducation financière organisé à Dabou, en direction de représentants des institutions concernées par l'éducation financière. Cet atelier s'inscrivait dans la cadre de la volonté du Gouvernement de mettre en place une stratégie d'éducation financière.

Toutefois, les moyens limités dont dispose l'APSFD-CI ne lui ont pas permis de sensibiliser et de former le personnel de l'ensemble des SFD sur l'éducation financière. La mission n'a pas pu visiter les SFD engagés dans l'éducation financière pour mesurer l'impact de leurs activités en matière d'éducation financière sur la vie de leurs clients. Par ailleurs, l'APSFD-CI développe d'autres initiatives qui promeuvent l'éducation financière notamment :

- Les « Journées Nationales de la Microfinance » permettent de vulgariser les services offerts et favorisent les rencontres et échanges d'informations/débats.
- Le Programme d'Appui au Secteur de la Microfinance, en cours, financé par l'AFD prévoit d'offrir des appuis à certaines Institutions de Microfinance dans l'amélioration de leurs pratiques de protection des clients pour aller vers la certification Smart Campaign.
- La conception de supports véhiculant des messages d'éducation financière sur les bons comportements en matière de gestion financière (calendriers, affiches et brochures) sont produits depuis 2011 à l'attention des SFD, qui les diffusent dans leurs caisses, agences ou points de service.

Dans le secteur, il existe d'autres initiatives qui ont été relevées. On peut citer la démarche d'ADVANS Côte d'Ivoire qui est engagé dans un projet de numérisation des paiements des producteurs de cacao (15 000 personnes) avec MTN. Dans ce cadre, il développe des activités d'éducation financière. Pour ce faire, ADVANS a recruté des « agents de bancarisation » qui travaillent avec les coopératives de producteurs. Ces dernières fournissent les appuis logistiques et organisent des rassemblements des producteurs au cours desquels ces agents leur expliquent les conditions d'ouverture d'un compte dans le SFD et de monnaie électronique pour le wallet to bank.



On peut également citer un film en 13 épisodes produit par le SFD MIMOYE FINANCE SA sur la microfinance, intitulé « Le Grenier » et diffusé sur une chaîne de télévision nationale (RTI1).

2.4. Les ONGs

Les initiatives d'éducation financière des ONGs identifiées en Côte d'Ivoire s'inscrivent, en général, dans un cadre plus large de programmes de formation à destination de publics spécifiques (femmes, jeunes, ruraux etc.). Les ONGs n'ont pas forcément toutes l'expertise requise en matière d'éducation financière. Cependant, leurs différents partenariats permettent de toucher une base de population assez large, ciblée en fonction des objectifs du projet mis en œuvre.

- **Positive Planet** est engagée sur plusieurs projets avec des partenaires notamment :
 - * l'Union Européenne comme bailleur de fonds
 - * des fondations privées qui interviennent dans les domaines de l'alphabétisation, l'éducation financière des femmes, la formation en gestion entrepreneuriale et des NTIC avec l'installation de maisons digitales, dont la Fondation Orange.

- **IECD** est une ONG qui intervient dans l'éducation et la formation professionnelle (Écoles Familiales Agricoles, pour les jeunes en milieu rural, centre de formation pour les TPE (CIED), programme d'Appui aux Micro et Petites Entreprises...) et intègre des modules d'éducation financière dans le cadre de ses activités de formation.
- **IRC** (International Rescue Committee) est une ONG qui démarre un projet «pro-jeunes » avec la Fondation MasterCard (sur 5 ans) destiné à former environ 10 000 jeunes pour faciliter l'accès à l'emploi. IRC offre des formations de base (compétences essentielles) et entrepreneuriales, sur quatre (04) filières, en partenariat avec des entreprises privées. Ces formations portent sur des modules relatifs à l'éducation financière, avec le recours à une plateforme de e-learning.
- **CARE INTERNATIONAL** est une ONG qui œuvre dans le monde entier pour sauver des vies, combattre la pauvreté et réaliser la justice sociale. En Côte d'Ivoire, l'ONG CARE INTERNATIONAL initie des campagnes de sensibilisation à l'intention des femmes. À Bouaké, par exemple, une caravane d'information et de sensibilisation a parcouru plusieurs localités, en vue d'instruire les femmes et les amener à adhérer à son projet d'autonomisation de la femme "Femmes en entreprise". Ce projet permet de renforcer les compétences des femmes bénéficiaires et d'inciter d'autres potentielles promotrices à l'entrepreneuriat afin de jouir d'une autonomie financière. A ce jour, CARE a formé plus de 159 059 bénéficiaires sur l'ensemble de ses initiatives depuis 2014.

2.5. Les initiatives publiques

Les initiatives publiques identifiées et décrites ci-dessous témoignent d'un intérêt du Gouvernement pour cette problématique, en particulier, du Ministère en charge de l'Education. Aussi, faut-il signaler que dans la dynamique d'assainissement et de développement du secteur financier ivoirien, l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF), organe qui dépend du Ministère en charge des Finances et dont l'éducation financière est l'une des missions, a été mis en place.

- **Le Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle (MENET-FP)** a initié un Programme d'Éducation Financière (PEF) dès 2013 pour donner une réponse durable au problème de surendettement des personnels enseignants.





Il avait été constaté que plus de 39 000 enseignants étaient en situation de surendettement en 2014 selon la **Direction de la Mutualité et des Œuvres Sociales en Milieu Scolaire** (DMOSS). Les raisons identifiées étaient : la complexité croissante des produits bancaires et des services financiers, l'absence d'éducation financière, la non-maitrise et la mauvaise gestion du budget personnel et familial.

Ce programme vise assez largement le personnel enseignant, administratif et d'encadrement et les apprenants (élèves du primaire et du secondaire, élèves-maitres des CAFOP et étudiants). Il a globalement pour objectif de renforcer leurs capacités financières pour mieux gérer leur budget ainsi que leur épargne et de comprendre les risques et opportunités liés au crédit. Il vise également à accroître l'inclusion et l'éducation financière des enfants et des jeunes à travers les projets SchoolBank, Top Projet Scolaire et global money week.

A ce jour, le MENET-FP estime le nombre de bénéficiaires du programme à plus de 20 000 enseignants, 8 327 élèves-maîtres, 458 étudiants, 240 élèves du secondaire, 120 élèves du primaire, 1 815 parents d'élèves. Ce Programme a été quatre fois nominé aux Awards de l'inclusion financière et lauréat Afrique de la Global Money Week avec reconnaissance spéciale du Jury au Global Inclusion Awards 2017 en Allemagne.

- Au niveau du Ministère de l'Economie et des Finances, de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique, un atelier a été organisé par la **Direction des Établissements de Crédit et des Finances Extérieures** (DECFINEX), le 31 mai 2018, avec les acteurs de l'éducation financière en Côte d'Ivoire pour mettre en place un site internet. Par ailleurs, une émission radio sur l'éducation financière organisée par la DECFINEX a été diffusée, le 30 juin 2018, sur les ondes de la « Radio Côte d'Ivoire ».
- Un **Observatoire de la Qualité des Services Financiers** (OQSF) a été mis en place suite à un décret adopté en décembre 2016. Ses missions ont été définies dans un objectif de renforcer la protection du consommateur de services financiers (médiation, transparence sur les conditions, diffusion des bonnes pratiques en matière d'offre de services) et de contribuer à améliorer sa capacité financière (information et éducation financière du grand public sur les questions relatives aux produits et services financiers ainsi qu'à leur tarification). Le lancement officiel des activités de cet organe s'est déroulé le 25 avril 2019.

Il ressort de l'analyse de ce qui précède que :

- Les initiatives d'éducation financière en Côte d'Ivoire sont encore en nombre très limité et de faible portée. Peu de moyens sont mobilisés sur cette thématique et les initiatives du secteur privé relèvent surtout de la promotion des produits offerts et, au mieux, de la facilitation pour un meilleur usage.
- Selon les études faites par MTN, les canaux de communication les plus efficaces sont les spots TV et radios, car ils touchent le plus grand nombre, et facilitent la compréhension (communication orale à privilégier en langues locales). Le « face à face » client/agent reste également une formule privilégiée. Les SMS ont une portée limitée, ils sont peu lus (10 à 15%) car se noient dans le flot des SMS reçus
- Le recours aux organisations professionnelles et aux coopératives comme canal de transmission de l'information est fréquent et semble efficace pour toucher assez largement un public cible (producteurs agricoles par exemple).
- Lorsque des modules d'éducation financière sont diffusés par le secteur public et/ou les ONGs, c'est dans un cadre plus large de formation/sensibilisation de publics cibles (jeunes, femmes, ruraux, enseignants, écoliers et étudiants, etc.) sur des thématiques plus larges (formations entrepreneuriales, alphabétisation des femmes, programmes sur les grossesses précoces des jeunes filles en milieu scolaire, etc.).
- Il y a un manque de recul et de retours pour pouvoir juger de la qualité des contenus et peu de leçons dans ce sens semblent avoir été publiées de la part des initiateurs.
- Les initiatives recensées se heurtent souvent à une difficulté de mise en œuvre et de diffusion (à l'état de projets) faute de budget et d'expertise suffisants.
- L'éducation financière est un sujet transversal qui ressort de la compétence de plusieurs types de structures/institutions publiques et privées, qui de ce fait nécessite une coordination.

Il y a un intérêt de nombreuses parties prenantes, ce qui est un point positif mais ces initiatives requièrent, outre une coordination, une validation des contenus (charte/cahier des charges à faire respecter / Label PNEF-CI sur les contenus validés) pour en assurer une qualité et éviter des démarches promotionnelles déguisées.

En outre, les « journées » organisées par le Ministère de l'Économie et des Finances sont l'occasion de véhiculer une information plus large aux populations. Par exemple, les journées nationales promotionnelles de la PME avec débats sur l'accès au financement pour ce segment.

03

PROGRAMME NATIONAL D'ÉDUCATION FINANCIÈRE (PNEF)

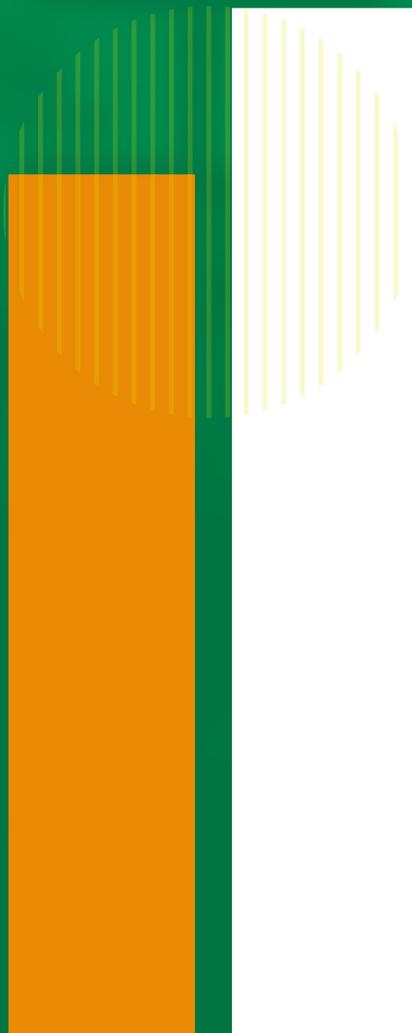
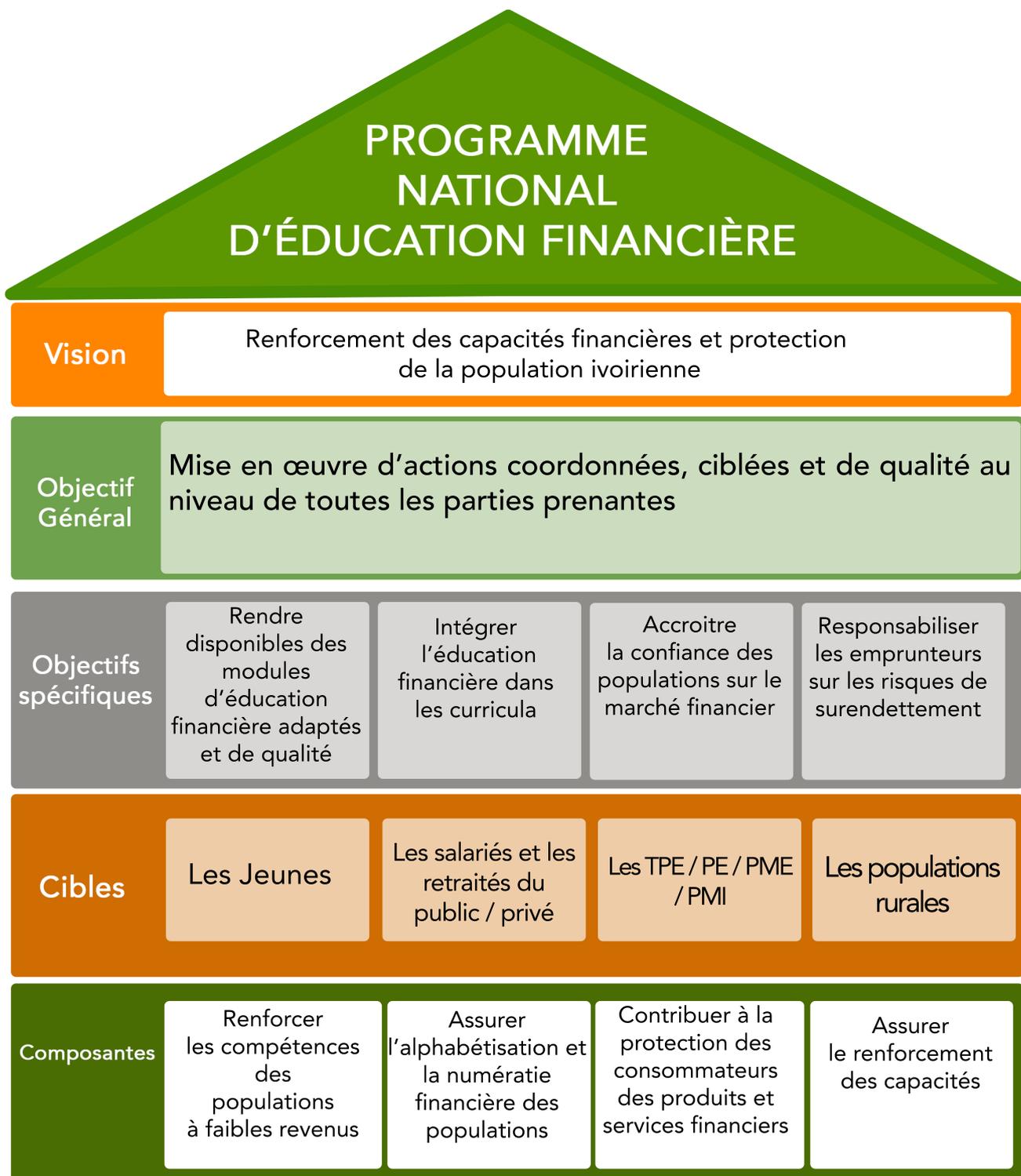


Figure 2 : Résumé du Programme National d'Éducation Financière (PNEF)



* TPE : Très petite entreprise

* PE : petite entreprise

3. PROGRAMME NATIONAL D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

3.1. Démarche

L'élaboration du Programme National d'Éducation Financière (PNEF) prend en compte la définition de plusieurs aspects dont l'approche méthodologique tient compte de la conception des modules à adopter.

3.2. Cadre réglementaire et institutionnel

En référence au document de la Stratégie Régionale d'Inclusion Financière de l'UEMOA élaborée par la BCEAO portant sur cinq (05) axes stratégiques ; notamment à travers l'axe 3 qui est de renforcer l'éducation financière et la protection du client des services financiers, l'Etat de Côte d'Ivoire a adopté le 30 mai 2018 le décret N°2018-508, portant création de l'Agence de Promotion d'Inclusion Financière dont l'une des missions est de conduire sur le plan national, l'élaboration et la mise en œuvre du Programme National d'Éducation Financière.

3.3. Vision du Programme National d'Éducation Financière (PNEF)

La vision du Programme National d'Éducation Financière pour la Côte d'Ivoire est de renforcer les capacités financières et la protection de la population ivoirienne, notamment les catégories les plus visées par les efforts d'inclusion financière (jeunes, femmes, ruraux, TPE&PE). Il vise à réduire leurs vulnérabilités sur le plan financier, optimiser la gestion de leurs ressources et leurs actifs et contribuer à instaurer des pratiques financières responsables au niveau du secteur financier.

3.4. Objectifs

3.4.1. Objectif général

L'objectif de cette stratégie est de fournir un cadre pour la mise en œuvre d'une approche coordonnée, ciblée et de qualité qui optimisera les ressources et exploitera au mieux les expertises existantes au niveau de toutes les parties prenantes (secteur financier, éducation nationale, société civile) sur un horizon de 5 ans.

3.4.2. Objectifs spécifiques

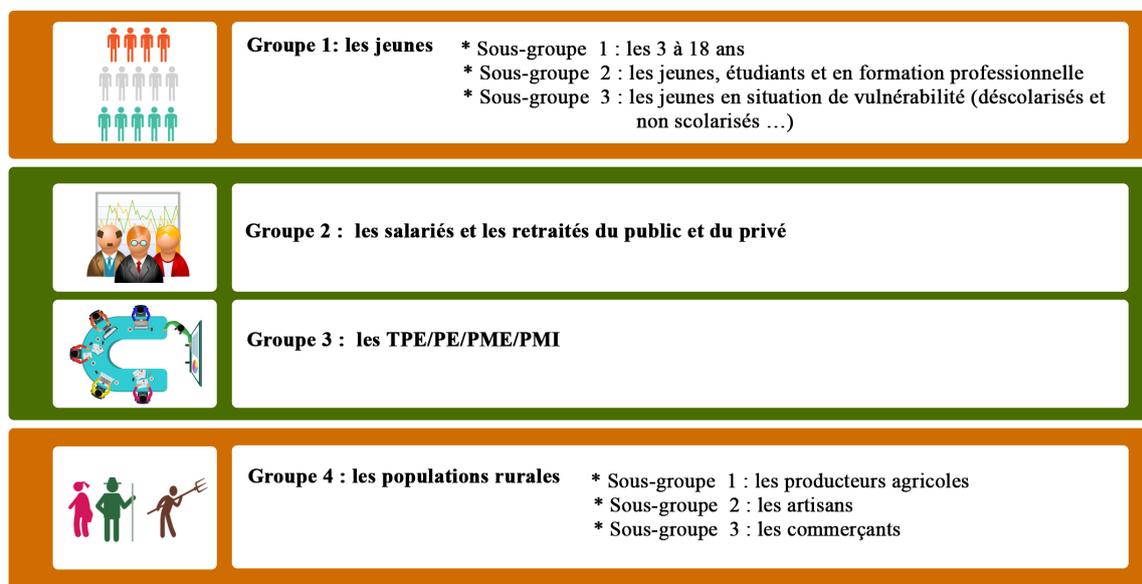
La mise en œuvre de ce programme se fera à travers un plan d'actions qui vise les objectifs spécifiques suivants :

- rendre disponibles, au niveau national, des modules d'éducation financière adaptés et de qualité pour les producteurs ruraux, les jeunes, les femmes, les PME/PMI, les salariés et les institutions clés responsables de l'inclusion financière ;
- intégrer l'éducation financière dans les curricula de la maternelle à l'université ;
- accroître la confiance des consommateurs et des entreprises dans le marché financier ;
- responsabiliser les emprunteurs sur les risques de surendettement.

3.4.3. Les cibles du PNEF

En tenant compte de la demande des populations et à l'issue des travaux sur l'atelier d'élaboration du Programme National d'Éducation Financière 2020-2024, quatre groupes ont été retenus pour les besoins et formation en éducation financière.

Figure 3 : Les cibles du Programme National d'Éducation Financière (PNEF)



3.4.4. Les acteurs intervenant dans la mise en œuvre du PNEF

On distingue plusieurs types d'acteurs tant publics que privés. Il s'agit entre autres :

- Ministère de l'Économie et des Finances ;
- Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle ;
- Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique ;
- Agence de Promotion de l'Inclusion Financière (APIF) ;
- Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) ;
- Associations Professionnelles (APBEF-CI, APSFD-CI, ASA-CI) ;
- Associations de Consommateurs ;
- ONGs ;
- Groupe de Travail sur la Protection des Clients et l'Éducation Financière ;
- Partenaires techniques et financiers ;
- Fournisseurs de services financiers
- Fintechs...

3.4.5. Le Groupe de Travail Protection des Clients et Éducation Financière

Le groupe de travail regroupe les membres des institutions suivantes :

- * Ministère de l'Éducation Nationale de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle ;
- * Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant ;
- * Ministère du Commerce, de l'Industrie et de la Promotion des PME ;
- * APIF ;
- * APBEF-CI ;
- * APSFD-CI ;
- * BCEAO ;
- * DECFINEX ;
- * DRSSFD ;
- * ECOBANK ;
- * FACACI ;
- * IRC ;
- * LA POSTE CI ;
- * MTN CI ;
- * MOOV CI ;
- * ORANGE CI ;
- * OQSF CI
- * RAOUDA FINANCE.

3.4.6. Missions du Groupe de Travail

Les missions du Groupe de Travail sont les suivantes :

- proposer des actions issues des matrices de la SNIF ;
- mettre en œuvre les activités relatives au plan d'actions de la SNIF ;
- apporter des solutions aux problématiques liées aux différentes thématiques ;
- rendre compte de l'exécution des actions à l'APIF et au CNSMO.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la SNIF 2019-2024, le groupe s'est doté d'une feuille de route pour sa mise en œuvre (voir annexe).

3.4.7. Fonctionnement du Groupe de Travail

Le groupe de travail comprend un président, un suppléant et des membres. Les réunions du groupe de travail sont dirigées par le président du groupe et, en cas d'empêchement, par son suppléant.

Les sessions des groupes de travail peuvent valablement se tenir en présence des 2/3 des membres. La Présidence donne des orientations nécessaires à la réalisation des diligences et à la conduite des activités dudit groupe.

Le Secrétariat Technique est assuré par deux membres issus de l'APIF.

Le groupe de travail se réunit autant de fois que de besoin, sur convocation de son Président, dans les locaux de l'APIF ou en tout autre lieu retenu par son Président.

Le projet d'ordre du jour des réunions du groupe de travail est proposé par le secrétariat technique et validé par le Président, au moins une semaine avant la date prévue pour la réunion. Il est ensuite porté à la connaissance des membres dudit groupe.

3.4.8. Composantes du PNEF

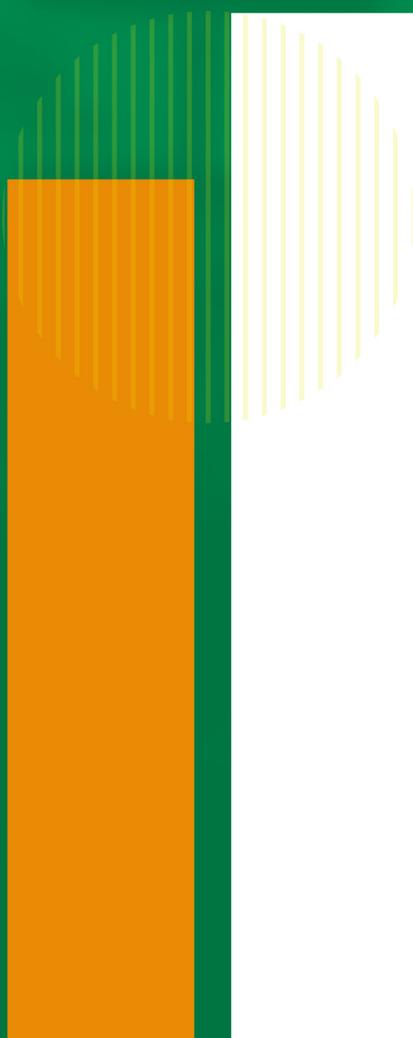
Le Programme National d'Éducation Financière s'articule principalement autour de quatre (04) composantes à savoir :

- renforcer les compétences des populations à faibles revenus, notamment les jeunes et les femmes, les producteurs ruraux, les TPE/PE/PME/PMI afin de les préparer à accéder et utiliser judicieusement les services financiers ;
- assurer l'alphabétisation et la numératie financière des populations non scolarisées et déscolarisées ainsi que l'éducation financière des élèves et étudiants ;
- contribuer à la protection des consommateurs des produits et services financiers ;
- assurer le renforcement des capacités des décideurs du PNEF et le rayonnement du PNEF au plan sous régional et international.



04

LE PLAN D' ACTIONS DU PROGRAMME NATIONAL D'ÉDUCATION FINANCIÈRE



4. LE PLAN D' ACTIONS DU PROGRAMME NATIONAL D'ÉDUCATION FINANCIÈRE (PNEF) 2020-2024

4.1 Matrice du Plan d'actions

Tableau n° 1 : Matrice du Plan d'actions du PNEF

Composantes	Objectifs spécifiques	Résultats	Activités	Priorité	Entités responsables	Acteurs associés
C 1 : Renforcer les compétences des populations à faibles revenus notamment les jeunes et les femmes, les producteurs ruraux, les TPE/PE/PME/PMI afin de les préparer à accéder et utiliser judicieusement les services financiers	O.S.1 : Rendre disponibles au niveau national des modules d'éducation financière adaptés et de qualité pour les producteurs ruraux, les jeunes, les femmes, les TPE/PE/PME/PMI, les salariés et les institutions clés responsables de l'inclusion financière.	R.1.1 : Les modules d'éducation financière adaptés et de qualité pour les producteurs ruraux, les jeunes, les femmes, les TPE/PE/PME/PMI et les salariés, sont disponibles et diffusés	A.1.1 : Élaboration des modules d'éducation financière adaptés et de qualité pour les producteurs ruraux, les jeunes, les femmes, les TPE/PE/PME/PMI et les salariés	1	- Consultants - Programme Éducation Financière - Groupe de travail sur la protection des clients et l'Éducation Financière - Ministère Enseignement Supérieur - Ministère Famille, Femme et Enfants	-APIF -Bailleurs de fonds -Partenaires techniques
			A.1.2 : Validation par l'ensemble des acteurs des modules d'éducation financière adaptés et de qualité pour les producteurs ruraux, les jeunes, les femmes, les TPE/PE/PME/PMI et les salariés	1	- Groupe de travail sur l'éducation financière - Ministère Éducation nationale / PEF - Ministère Famille, Femme et Enfants - Ministère Enseignement Supérieur	-APIF -Partenaires techniques
		R.1.2 : Les contenus d'éducation financière adaptés et de qualité pour les institutions et autres acteurs de l'inclusion financière sont disponibles et enseignés	A.1.3 : Conception des supports (images, audio, vidéos...), des manuels de formations, etc. pour rendre accessibles les modules d'éducation financière adaptés aux producteurs ruraux, aux jeunes, aux femmes, aux PME/PMI et aux salariés	1	- Ministère de l'Éducation Nationale /PEF - Ministère Enseignement Supérieur - Ministère Famille, Femme et Enfants - Groupe de travail Éducation Financière	-APIF -Bailleurs de fonds -Partenaires techniques
			A.1.4 : Formation en éducation financière des Associations de soutien aux jeunes, des agences d'encadrements et d'appui des PME, des structures et agences de sécurité sociale et des structures en charge des ressources humaines	2	- Ministère de l'Éducation Nationale /PEF - Ministère Enseignement Supérieur - Ministère Famille, Femme et Enfants	-APIF -Bailleurs de fonds

Composantes	Objectifs spécifiques	Résultats	Activités	Priorité	Entités responsables	Acteurs associés
			A.1.5 : Diffusion des modules d'éducation financière adaptés aux producteurs ruraux, aux jeunes, aux femmes, aux PME/PMI et aux salariés à travers les canaux appropriés	2	- Ministère de l'Éducation Nationale /PEF - Ministère Enseignement Supérieur - Ministère Famille, Femme et Enfants	- APIF - Bailleurs de fonds
			A.1.6 : Réalisation d'une enquête périodique sur les connaissances et comportements des populations face aux produits et services financiers	1	- APIF - Groupe de Travail Éducation Financière	- Partenaires techniques - Bailleurs de fonds
			A.1.7 : Sensibilisation des fournisseurs de services financiers à l'éducation financière de leurs clients	2	APBEF-CI & APSFD-CI/APIF/OQSF / ASACI /CNPS / CGRAE	- APIF/ Groupe de Travail - Bailleurs de fonds - Partenaires techniques
	O.S.2 : Sensibiliser les emprunteurs sur les risques de surendettement	R.2.1 : Les consommateurs des produits et des services financiers adoptent les bonnes pratiques dans le domaine de la finance de base pour élaborer un budget, gérer leur revenu, déjouer les pièges de l'endettement et du surendettement pour une indépendance financière et une meilleure qualité de vie	A.2.1 : Organisation d'un atelier de réflexion stratégique sur le surendettement des salariés	3	- Programme Éducation Financière - Groupe de travail sur la protection des clients et l'Éducation Financière	- Partenaires techniques
			A.2.2 Organisation de sessions de formation en éducation financière des salariés surendettés	2	- Programme Éducation Financière - Groupe de travail sur la protection des clients et l'Éducation Financière	- Partenaires financiers et techniques
C 2 : Assurer l'alphabétisation et la	O.S.3 : Intégrer l'éducation financière	R.3.1 : L'éducation sociale et financière est intégrée dans les	A.3.1 : Prise d'un arrêté interministériel pour faire de l'éducation financière une	2	- APIF - CNSMO - BCEAO	- Primature

Composantes	Objectifs spécifiques	Résultats	Activités	Priorité	Entités responsables	Acteurs associés
numératie financière des populations non scolarisées et déscolarisées ainsi que l'éducation financière des élèves et étudiants	dans les curricula de la maternelle à l'université	programmes des trois ordres d'enseignement (préscolaire et primaire, secondaire et supérieur)	discipline dans les établissements d'enseignement			- Ministère de l'Économie et des Finances
			A.3.2 Introduction de la discipline éducation sociale et financière dans les curricula	4		
			A.3.3 : Conception et production des ouvrages didactiques (manuels, guide pédagogique, fongibles) et les supports images, audio, vidéos, brochures, ...	2	- Ministère de l'Éducation Nationale /PEF - Ministère Enseignement Supérieur - Ministère Famille, Femme et Enfants - Groupe de travail Éducation Financière	- Bailleurs de fonds
			A.3.4 : Élaboration d'un planning de formations des acteurs du secteur éducation / formations	2	- Ministères secteurs Éducation / Formation	- Bailleurs de fonds, - Partenaires techniques - ONGs
			A.3.5 : Renforcement des capacités des acteurs du secteur éducation / formations sur les modules d'éducation sociale financière	2	- Consultant - Programme Éducation Financière - Ministères Éducatives Formations	- APIF - Bailleurs de fonds - Partenaires techniques
	O.S.4 : Assurer l'alphabétisation et la numératie financière	R.4.1 : Les modules d'alphabétisation et de numératie financière sont disponibles	A.4.1: Élaboration et production des modules d'alphabétisation et de numératie financière	1	-Programme Éducation Financière -Groupe de travail sur la protection des clients et l'Éducation Financière	- APIF - Bailleurs de fonds, ONGs
			A.4.2 Diffusion des modules d'alphabétisation et de numératie financière	2	-Programme Éducation Financière - Groupe de travail sur la protection des clients et l'Éducation Financière	- APIF

Composantes	Objectifs spécifiques	Résultats	Activités	Priorité	Entités responsables	Acteurs associés
			A.4.3 : Exploitation des plateformes existantes des différents secteurs d'activités (salons, journées carrières, ...)	3	- APIF - Groupe de travail sur la protection des clients et l'Éducation Financière	- Associations professionnelles (APBEF-CI/APSFD-CI/ASAC-CI) ONGs
			A.4.4 : Apport des informations spécifiques à l'éducation financière à travers des sites internet et les réseaux sociaux	3	- Groupe de travail sur la protection des clients et l'Éducation Financière	- APIF - CNSMO
			A.4.5 : Insertion de l'éducation financière dans les programmes d'actions sociales du Gouvernement	2	Gouvernement/ APIF	- ONGs, projets de développement et programme de financement des jeunes et des femmes
C 3 : Contribuer à la protection des consommateurs des produits et services financiers.	O.S.5 : Accroître le droit à l'information des consommateurs et des entreprises sur le marché financier	R.5.1 : Les consommateurs sont informés sur les termes et conditions des Fournisseurs de Services Financiers (FSF)	A.5.1: Diffusion de glossaires	2	- Groupe de travail sur l'éducation financière et la protection des consommateurs - OQSF	- APIF/CNSMO / OQSF
			A.5.2 : Organisation de campagnes de sensibilisation	2	- Groupe de travail sur l'éducation financière et la protection des consommateurs -OQSF	- APIF - Bailleurs de fonds, - ONGs



Composantes	Objectifs spécifiques	Résultats	Activités	Priorité	Entités responsables	Acteurs associés
	O.S.6 Sensibiliser les consommateurs sur leurs droits au recours en cas de litige	R.6.1 Les consommateurs sont sensibilisés sur leurs droits au recours en cas de litige	A.6.1 : Vulgarisation des textes et l'existence de mécanismes de recours pour la protection des clients.	2	- Groupe de travail sur l'éducation financière et la protection des consommateurs - OQSF	- APIF/CNSMO / OQSF
			A.6.2 : Vulgarisation des modes de saisies des entités de règlement de litiges	2	- Groupe de travail sur l'éducation financière et la protection des consommateurs - OQSF	- APIF - Bailleurs de fonds, - ONGs
C 4 : Assurer le renforcement des capacités des décideurs du PNEF et le rayonnement du PNEF au plan sous régional et international	O.S.7 : Accroître les connaissances des acteurs de mise en œuvre du PNEF en matière d'éducation financière et l'intégration du PNEF aux réseaux sur l'éducation financière	R.7.1 : Les capacités des acteurs de mise en œuvre du PNEF sont renforcées	A.7.1 : Réalisation des voyages de Benchmark	4	- APIF - Groupe de travail sur la protection des clients et l'Éducation Financière	- Banque Mondiale - Partenaires techniques
		R.7.2 : La participation des acteurs du PNEF aux rencontres internationales est assurée	A.7.2 : Participation aux rencontres sous régionales et internationales sur l'éducation financière	5	- APIF - Groupe de travail sur la protection des clients et l'Éducation Financière	- Banque Mondiale - Partenaires techniques



4.2 Les risques et approches d'atténuation

Dans le cadre de la mise en œuvre du PNEF, certains risques pourraient subvenir pour compromettre la réalisation des objectifs et l'atteinte des cibles. Ces risques et les approches d'atténuation identifiés sont résumés dans le tableau ci-après.

Tableau n° 2 : Risques et approches d'atténuation

Risques	Potentiel impact sur le PNEF	Stratégie d'atténuation des risques
Capacité financière de mise en œuvre insuffisante	Moyen	<ul style="list-style-type: none">Améliorer la mobilisation des ressources budgétaires et la hiérarchisation de l'inclusion financière lors de l'allocation des ressources ;Identifier et engager le secteur privé et les partenaires de développement pour des ressources supplémentaires
Engagement des parties prenantes	Faible	<ul style="list-style-type: none">Définition des rôles et responsabilité des différentes parties prenantesPrendre des textes recommandant les acteurs à transmettre les données statistiques.
Faible niveau d'alphabétisation et de numératie	Élevé	<ul style="list-style-type: none">Utiliser les langues locales
Accessibilité aux données statistiques relatives aux activités d'éducation financière	Moyen	<ul style="list-style-type: none">Sensibiliser les acteurs à transmettre les données statistiques régulièrement et dans les délais.

4.3. Suivi et évaluation

La mesure des progrès accomplis dans la réalisation des buts et objectifs de l'éducation financière de la Côte d'Ivoire nécessite la mise en place d'un mécanisme de suivi et évaluation doté de ressources suffisantes, bien coordonné et accepté par un large éventail des parties prenantes. Un tel mécanisme peut être un outil puissant et efficace pour identifier les obstacles, évaluer les résultats, allouer efficacement les ressources pour l'exécution du plan d'actions et apporter des mesures correctives. La Direction des Etudes, Recherches Statistiques et du Suivi (DERSS) de l'APIF est en charge du suivi de tous les indicateurs de mesure de l'inclusion financière en Côte d'Ivoire.

4.3.1. Indicateurs de mesure du PNEF

La définition des indicateurs de mesure de l'éducation financière se fera sur la base des études ex ante et ex post, tant quantitatives que qualitatives, portant sur les habitudes des consommateurs, notamment les changements sur les attitudes, les comportements, les connaissances et compétences financières. Ces études permettront de mesurer l'impact des actions du PNEF. A cet effet, il convient de mentionner :

- * la gestion améliorée d'un budget : l'élaboration de budget personnel et familial ;
- * les changements d'attitude financière vis-à-vis de l'épargne ;
- * les changements dans la structure de l'épargne et des dépenses ;
- * l'augmentation des revenus par rapport aux dépenses usuelles et imprévues ;
- * la diminution du nombre des personnes en situation de surendettement ;
- * l'utilisation des moyens de paiement numérique ;
- * la protection des données personnelles.

4.3.2. Le suivi

Le cadre d'implémentation et suivi-évaluation incombe à l'APIF qui est chargée d'élaborer et mettre en œuvre la politique d'éducation financière des populations. Le système de suivi évaluation doit permettre de collecter et produire les indicateurs nécessaires à la mesure de l'efficacité des actions du PNEF. Il doit aussi permettre l'évaluation des contenus et des programmes mis en œuvre dans ce cadre, afin d'assurer la qualité et la cohérence des contenus. Comment l'évaluation sera effectuée (indicateur) ? L'information relative à l'amélioration de la capacité financière des populations (au sens « financial capability »).

Les indicateurs portent sur les comportements et les connaissances en matière financière des populations (et/ou de certains segments). Ces indicateurs peuvent être définis à partir d'une première enquête de référence et, ensuite, mesurés à échéances régulières pour évaluer les progrès, à l'aide d'enquêtes nationales auprès des ménages et/ou d'enquêtes sur la capacité financière des ménages, telles que celles menées par la Banque Mondiale. En l'absence d'une enquête nationale de référence, des questionnaires peuvent aussi être systématiquement administrés aux populations ciblées par les activités du Programme National d'Education Financière avant et après les activités de formation.

En outre, des évaluations ponctuelles des modules/initiatives d'éducation financière mis en œuvre dans le cadre du PNEF doivent pouvoir être menées régulièrement afin de s'assurer de leur impact et de leur adéquation au public cible.



NOS REMERCIEMENTS À



Organisation
internationale
du Travail



THE WORLD BANK