

REPUBLIQUE DU SENEGAL

MINISTERE DES FINANCES
ET DU BUDGET



OQSF

OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ
DES SERVICES FINANCIERS

RAPPORT D'ACTIVITES



2022

SOMMAIRE

SIGLES ET ABREVIATIONS	8
GLOSSAIRE	9
AVANT PROPOS DU SECRETAIRE EXECUTIF DE L'OQSF	12
I. RAPPEL DU CADRE D'INTERVENTION DE L'OQSF	19
I.1. Cadre organisationnel de l'OQSF	19
I.2. Missions de l'OQSF	19
I.3. Moyens d'intervention de l'OQSF	20
II. ACTIONS AU PROFIT DES USAGERS DES SERVICES FINANCIERS	22
II.1. Information continue du public sur les services financiers	22
II.2. Travaux de refonte du site web de l'OQSF	24
II.3. Travaux de déploiement de la plateforme « SATIS OQSF »	26
II.4. Programme de formation en éducation financière pour les jeunes entrepreneurs du PSEJ	27
II.5. Session de sensibilisation d'éducation financière sur la prévention du surendettement et la gestion des impayés	28
II.6. Enquête de perception des clients sur le Guichet unique des banques	30
II.7. Enquête sur les risques liés à l'utilisation des services financiers numériques	31
II.8. Atelier de restitution de l'enquête sur les risques liés à l'utilisation des services financiers numériques	33
II.9. Travaux relatifs à l'étude sur l'endettement et la prévention du risque de surendettement des ménages	34
II.10. Travaux de validation des TDR de l'enquête auprès des populations non assurées	35
II.11. Programme de formation des Experts de l'OQSF en Green Banking	35
II.12. Programme de formation des formateurs en Green Banking	39
II.13. Programme de formation des Experts de l'OQSF sur la Supervision de l'Inclusion Financière Numérique (SIFN) ...	40
II.14. Activités du Groupe de Travail sur l'éducation financière (GTEF)	41
II.15. Tournées régionales de sensibilisation et d'information sur la médiation des assurances	42
II.16. Tournées régionales de sensibilisation et d'information sur la médiation bancaire	43
II.17. Mise en œuvre du programme d'émissions interactives en éducation financière de masse	44
III. RELATIONS AVEC LES OPERATEURS DE SERVICES FINANCIERS	47
III.1 Session de sensibilisation des magistrats sur le contentieux économique et financier dans le secteur des assurances ...	47
III.2. Travaux du Comité Technique de suivi de la mise en œuvre des recommandations des ateliers organisés par le Tribunal de Grande Instance Hors Classe de Dakar (TCHCD)	49
III.3. Session de sensibilisation des courtiers sur le dispositif de médiation conciliation	51
III.4. Poursuite des travaux sur les services à offrir à titre gratuit et à coût modéré par les SFD	52

IV. ACTIVITES DE LA MEDIATION FINANCIERE	55
V. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS	57
V.1. Constats relevés sur le secteur financier	57
V.2. Principales recommandations pour le secteur financier	58
VI. SESSIONS DU CONSEIL D'ORIENTATION DE L'OQSF	61
VI.1. Réunion du 12 mai 2022	61
VI.2. Réunion du 1 ^{er} septembre 2022	61
VI.3. Réunion du 27 octobre 2022	62
VI.4. Réunion du 17 décembre 2022	63
VII. PARTICIPATIONS DE L'OQSF A DES TRAVAUX ET RENCONTRES	65
VIII. PARTENARIATS AVEC L'ECOSYSTEME	67
VIII.1. Partenariat avec la Médiature de la République	67
VIII.2. Partenariat avec le CREDITINFO WEST AFRICA /BIC	68
IX. RELATIONS DE L'OQSF AVEC L'INTERNATIONAL	71
IX.1. Visite de travail du Secrétaire Exécutif de l'OQSF/Sénégal à l'OQSF/Côte d'Ivoire	71
IX.2. Visite d'échanges du Secrétaire Exécutif de l'OQSF Niger auprès de l'OQSF/Sénégal	72
IX.3. Réunion technique d'échanges entre l'OQSF Sénégal et le Comité National Economique et Financier du Gabon ..	73
IX.4. Visite de travail avec la délégation du programme d'appui au secteur de la microfinance en République centrafricaine (PASM-RCA) auprès de l'OQSF	73
X. CHANTIERS EN COURS	75
ANNEXE RAPPORT DE GESTION - 2022	77

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

Figure 1 : Répartition du personnel permanent de l'OQSF selon la catégorie en 2022	20
Figure 2 : Répartition des ressources de l'OQSF en 2022	20
Figure 3 : Evolution du nombre d'appels sur le numéro vert de l'OQSF	22
Figure 4 : Visites dans le site web de l'OQSF au cours de l'exercice 2022	22
Figure 5 : Fréquentation du site web selon les modules en 2022	23
Figure 6 : Page d'accueil du portail web de l'OQSF	24
Figure 7 : Aperçu du comparateur des conditions de banque	25
Figure 8 : Page «Missions de l'OQSF»	25
Figure 9 : Signature de la convention de partenariat OQSF/PSEJ, le Secrétaire Exécutif de l'OQSF en point de presse	27
Figure 10 : Cérémonie d'ouverture de la session de sensibilisation sur la prévention du surendettement	28
Figure 11 : Statistiques des participations à la session sur le surendettement selon les acteurs	28
Figure 12 : Le Président du Conseil d'Orientation de l'OQSF, Momar DIOP à l'ouverture de la session sur le surendettement	29
Figure 13 : Les participants à la session de sensibilisation sur la prévention du surendettement	30
Figure 14 : Atelier de lancement de l'ESRSFN - Point de presse du Secrétaire Exécutif de l'OQSF en présence des représentantes du CGAP et du Ministère en charge de l'Economie Numérique	32
Figure 15 : Formation de formateurs du 28 mars au 1er avril 2022 - Photo de famille des Experts certifiés en Green Banking	37
Figure 16 : Le Secrétaire Exécutif de l'OQSF et le Directeur Général du BMN avec les Experts du RENAC et de la GIZ	38
Figure 17 : Formation de formateurs - Photo de famille des Experts avec leur certificat en Green Banking ..	38
Figure 18 : Participants à l'Atelier de duplication en Green Banking sous l'égide de l'OQSF et du BMN	39
Figure 19 : Le Secrétaire Exécutif de l'OQSF participant aux travaux du CNSMO	41
Figure 20 : Travaux du 14ième CNSMO	42
Figure 21 : Le médiateur des assurances, Amadou Kane DIALLO présidant une RPI	42
Figure 22 : Réunion publique d'information organisée par la médiation bancaire	44
Figure 23 : Emission interactive en éducation financière avec la présence du Secrétaire Exécutif de l'OQSF et des acteurs financiers	45
Figure 24 : Allocution du Secrétaire Exécutif de l'OQSF lors de l'atelier sur le contentieux en assurances ...	47
Figure 25 : Cérémonie d'ouverture de l'Atelier de sensibilisation des magistrats sur le contentieux en assurances	48

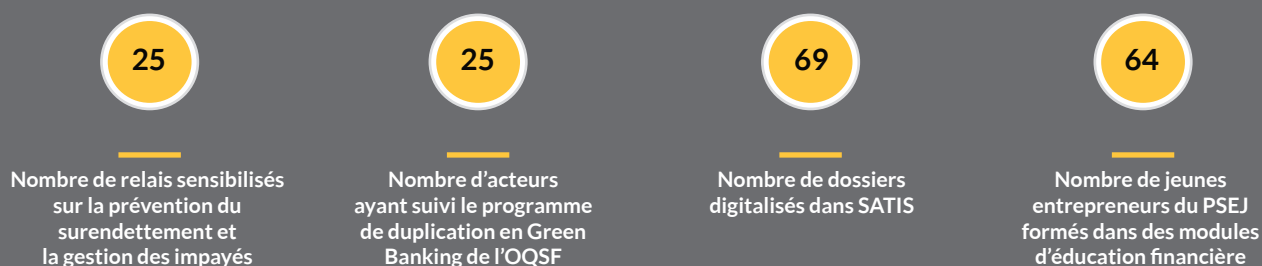
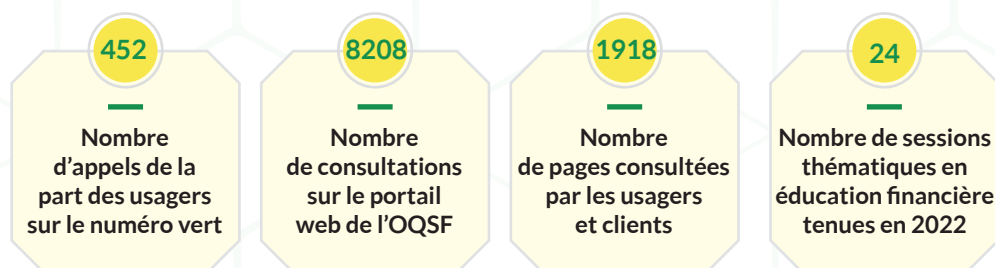
Figure 26 : Photo de famille - Atelier de sensibilisation des magistrats sur le contentieux en Assurances	49
Figure 27 : Nombre de dossiers de médiation reçus par l'OQSF en 2021	??
Figure 28 : Travaux de la session du Conseil d'Orientation de l'OQSF du 17 décembre 2022	61
Figure 29 : Le PCO et le Secrétaire Exécutif de l'OQSF lors de la 3 ^{ème} session du Conseil d'Orientation .	62
Figure 30 : Le PCO et le Secrétaire Exécutif de l'OQSF lors de la 4 ^{ème} session du Conseil d'Orientation ...	63
Figure 31 : Travaux de la session du Conseil d'Orientation de l'OQSF du 17 décembre 2022	67
Figure 32 : Cérémonie de signature de la convention de partenariat OQSF/ Médiature de la République	68
Figure 33 : Le Secrétaire Exécutif de l'OQSF/Sénégal en visite de travail à l'OQSF/Côte d'Ivoire	71
Figure 34 : Eric Duflos du CGAP, les Secrétaires Exécutifs	71
Figure 35 : Visite de travail du Secrétaire Exécutif du Niger à l'OQSF/Sénégal	72
Figure 36 : Visite d'échanges d'une délégation du Programme d'Appui au Secteur de la Microfinance en République Centrafricaine (PASM-RCA) à l'OQSF	73
Tableau 1 : Suivi de la gestion digitalisée des réclamations à l'OQSF en 2022	26

L'OBSERVATOIRE EN CHIFFRES

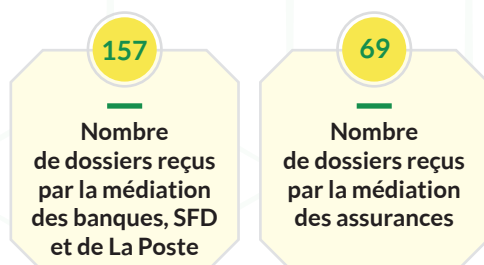
Gestion administrative et financière



Actions au profit des usagers des services financiers



Relation avec les opérateurs financiers



Partenariats avec les acteurs de l'écosystème



SIGLES ET ABREVIATIONS

AAS	:	Association des Assureurs du Sénégal
APBEFS	:	Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers du Sénégal
APSFD	:	Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés
APAEF	:	Atelier de priorisation des actions d'éducation financière
BCEAO	:	Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
BCSF	:	Bureau de Connaissance et de Suivi des FinTech
CAC	:	Commissaire aux comptes
CCIAD	:	Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar
CDP	:	Contrat de Performance
CGAP	:	Consultative Group to Assist the Poor
CO	:	Conseil d'Orientation
CONOBAFI	:	Comité Ouest Africain d'Organisation et de Normalisation Bancaire et Financière
CNC	:	Conseil National du Crédit
CNEF	:	Comité National Economique et Financier
CNSMO/SRIF	:	Comité National de Suivi de la Mise en Œuvre de la Stratégie Régionale d'Inclusion Financière
DA	:	Direction des Assurances
DER	:	Délégation à l'Entrepreneuriat Rapide
DGSF	:	Direction Générale du Secteur Financier
DMC	:	Direction de la Monnaie et du Crédit
DMF	:	Direction de la Microfinance
EF	:	Education Financière
GTEF	:	Groupe de Travail sur l'Education Financière
IARD	:	Incendies, Accidents et Risques Divers
JIF	:	Journées de l'inclusion financière
ONES	:	Ordre National des Experts du Sénégal
OQSF	:	Observatoire de la Qualité des Services Financiers
PASM/RCA	:	Programme d'Appui au Secteur de la Microfinance en République Centrafricaine
PSEJ	:	Programme Sénégalais pour l'Entrepreneuriat des Jeunes
PTA	:	Plan de Travail Annuel
PNEF	:	Programme National d'Education Financière
SFN	:	Services Financiers Numériques
SFD	:	Systèmes Financiers Décentralisés
SNIF	:	Stratégie Nationale d'Inclusion Financière

I GLOSSAIRE

Argent mobile : Services de transactions électroniques effectués par téléphone (dépot, transfert, crédit, achat de biens et services, etc.).

Bureau d'Information sur le Crédit : C'est un dispositif qui vise à collecter des données auprès des organismes financiers des sources publiques et de grands facturiers (sociétés de téléphonie et sociétés de fournitures d'eau et d'électricité) sur les antécédents du crédit ou du paiement d'un client. Ces données sont ensuite traitées afin d'établir des rapports de solvabilités et d'autres services à valeur ajoutée pour des prises de décisions de crédit.

Comparateur des tarifs bancaires : Outil qui permet de comparer en ligne les principaux frais facturés par les différents établissements bancaires.

FINTECH : Entreprises qui utilisent la technologie et l'innovation pour réinventer les services financiers. Prenant fréquemment la forme de start-up, elles s'appuient sur le numérique, les outils mobiles ou encore l'intelligence artificielle pour proposer des solutions alternatives de paiement, de financement, d'investissement en bourse, etc.

Finance Verte : Également appelée « Green Banking » ou finance durable, elle a pour vocation de financer des actions et opérations en faveur de la transition énergétique et de la lutte contre le réchauffement climatique.

Guichet unique : Possibilité donnée à tout client d'une banque d'effectuer ses opérations dans n'importe quel point de service du réseau de ladite banque, sans frais supplémentaire.

Liste des Services à offrir à titre gratuit par les établissements de crédit : Depuis le 1^{er} octobre 2014, dix-neuf (19) services et opérations bancaires ont été rendus gratuits par les banques. La liste concerne des services liés à l'ouverture, au fonctionnement et à la clôture du compte.

Plateforme « SATIS OQSF » : Il s'agit d'une solution innovante de gestion digitalisée des plaintes des clients qui a été implémentée par l'OQSF en collaboration avec un partenariat technique. Celle-ci vise à renforcer l'efficacité du dispositif de la médiation et d'améliorer les modalités de traitement des réclamations.

Réunion Publique d'Information : Cadre d'écoute et d'échanges entre les opérateurs de services financiers au niveau local et leurs clients ou usagers sur tous les aspects liés à la relation commerciale, à l'initiative de l'OQSF.

Services financiers numériques (SFN) : Gamme de services financiers fournis sur des canaux numériques plutôt que par l'infrastructure traditionnelle, y compris les paiements de pair à pair, le crédit, l'épargne, l'assurance, etc.

Surendettement : C'est une situation qui est caractérisée par l'impossibilité manifeste pour le débiteur de faire face à l'ensemble de ses dettes exigibles ou à échoir.

Taxawuleen : C'est une plateforme de constat amiable et gratuit mise en place par les Assureurs.



S.E. MACKY SALL, PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE

« Sur la préservation stratégique de la qualité des services financiers, je demande une évaluation des missions et actions de l'OQSF, entité publique qui doit amorcer son déploiement pour mieux protéger les droits des usagers du système financier »

Conseil des Ministres du 09 mars 2022

AVANT PROPOS DU SECRETAIRE EXECUTIF DE L'OQSF



L'exercice 2022 a été particulièrement marqué par une reprise graduelle de l'activité économique qui s'est enclenchée plus fort que prévu, dans un contexte où le Sénégal, à l'instar des autres pays du Nord comme du Sud, fait face, simultanément, à quatre crises : sanitaire, climatique, économique et énergétique.

Du point de vue sectoriel, il convient de relever les mesures ciblées à portée économique prises par l'Etat et allant notamment dans le sens d'atténuer les effets de ces crises sur les ménages et relancer les moteurs de l'économie nationale : Consultations nationales sur la vie chère et singulièrement les travaux de la Commission « Services financiers » que j'ai eu l'insigne honneur de présider; soutien aux produits de grande consommation pour un montant global de 157 milliards de FCFA, augmentation des subventions à l'énergie, induite par la hausse des prix mondiaux du pétrole, cash transfert financier exceptionnel pour 542 000 ménages d'un montant de 43 milliards de francs CFA, 120 milliards pour la revalorisation des salaires des agents publics, etc.

En dépit des mesures de resserrement monétaire, le secteur financier dans sa globalité est resté dynamique et résilient. Plusieurs initiatives ont été menées et qui contribuent à renforcer l'attractivité du secteur : promulgation du document de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF) 2022-2026 par le Président de la République, ouverture du Bureau de Connaissance et de Suivi des Fintechs (BSCF) sous l'égide de la BCEAO, poursuite des travaux du CNSMO et du Groupe de Travail sur l'Education Financière (GTEF), journées de l'inclusion financière (JIF), reprise des travaux du Comité national de coordination des activités de microfinance, visite de travail au Sénégal de la Reine Maxima Mandataire spéciale du Secrétaire général des Nations Unies pour la promotion de services financiers accessibles à tous (UNSGSA).

Dans ce contexte socio-économique, l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) est resté mobilisé pour assurer une veille active et créer un « momentum » à travers l'accompagnement des ménages dans leur grande diversité grâce au déroulement des actions d'éducation financière, d'information, de conseils et d'orientations. A ce titre, plusieurs activités ont été menées parmi lesquelles :

- *l'information continue des usagers sur les services financiers à travers plusieurs canaux de communication (in situ, numéro vert, consultations du portail web) ;*
- *l'organisation en partenariat avec le BIC/Sénégal d'une session de sensibilisation d'éducation financière sur la prévention du surendettement au profit des associations consoméristes et des organisations syndicales d'enseignants, relais importants de l'OQSF ;*
- *la formation des jeunes entrepreneurs du Programme Sénégalais pour l'Entrepreneuriat des Jeunes (PSEJ) ;*
- *la réalisation d'enquêtes sur le secteur financier sur des thématiques prégnantes (perception des clients sur la suppression du guichet unique, risques liés à l'utilisation des services financiers numériques) ;*
- *la restitution de l'enquête sur les risques liés à l'utilisation des services financiers numériques*

assortie de recommandations fortes opérationnelles pour lutter contre la fraude et inciter les EME à augmenter le niveau de sécurité;

- *les travaux relatifs à l'étude sur l'endettement et la prévention du risque de surendettement des ménages au Sénégal ;*
- *le programme de duplication à l'intention de vingt-cinq (25) acteurs du secteur financier et économique par les Experts de l'OQSF certifiés en Green Banking pour inciter les jeunes à développer des projets verts ;*
- *les tournées régionales de sensibilisation et d'information sur la médiation bancaire et des assurances ;*
- *la sensibilisation des courtiers sur le dispositif de médiation conciliation ainsi que des magistrats sur le contentieux économique et financier dans le secteur des assurances ;*
- *les travaux sur les services à offrir à titre gratuit et à coût modéré par les SFD pour aide à la décision du régulateur ;*
- *la digitalisation de la saisine des médiateurs ;*
- *le déroulement du programme d'émissions interactives en éducation financière de masse à travers les radios communautaires et Lamp Fall TV.*

Sur un autre registre, l'OQSF s'est résolument positionné pour le renforcement de son ancrage sur l'échiquier national et international à la lumière des partenariats noués mais également du partage d'expériences avec des pays de la sous-région (Niger, Gabon, Côte d'Ivoire, République Centrafricaine, Burkina, Mali).

Outre le bilan d'activités, ce présent Rapport décline de façon résumée la situation financière et budgétaire de l'Observatoire ainsi que l'état d'exécution des projets réalisés au cours de l'exercice.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à notre autorité de tutelle, le Ministère des Finances et du Budget ainsi qu'aux membres du Conseil d'Orientation de l'OQSF au sein duquel siègent les associations professionnelles (Banques, Assurances, SFD, consommateurs), les régulateurs, l'Université, la tutelle pour la qualité des conseils qu'ils ne cessent d'apporter dans le cadre de la conduite de nos différentes missions.

De même, nos missions n'auraient pu être réalisées sans une parfaite collaboration de nos partenaires et à cet égard, nous adressons nos remerciements particulièrement aux régulateurs du secteur financier (BCEAO, Direction des Assurances, DMC, DRS/SFD), à l'ensemble des associations consommateurs, aux associations professionnelles des opérateurs financiers (APBEFS, APSFD et AAS).

Le succès de notre mission réside dans cette démarche inclusive pour répondre plus efficacement aux défis d'inclusion financière et assurancielle.

L'année 2023 devrait s'inscrire sur la trajectoire de la consolidation des initiatives en matière de promotion de l'inclusion financière et plus précisément dans la coordination des actions d'éducation financière du grand public que l'écosystème a confiée à l'OQSF.

Bonne et Heureuse Année 2023

Habib NDAO, Secrétaire Exécutif de l'OQSF

AUTORITES DE REGULATION DU SECTEUR FINANCIER



M. Mamadou Moustapha BA
MINISTRE DES FINANCES ET DU BUDGET



M. AHMADOU AL AMINOU LO
Directeur National BCEAO



M. MAMADOU DEME
Directeurs des Assurances



M. MOUSSA TOURE
Directeur de la Monnaie et du Crédit



M. AMAR SECK
Directeur de la DRS-SFD

ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES DES OPERATEURS FINANCIERS



M. BOCAR SY
Président de l'APBEFS



Mme OUMOU NIANG TOURE
Présidente de l'AAS



M. MAMADOU CISSE
Président de l'APSFD

CONSEIL D'ORIENTATION DE L'OQSF



M. MOMAR DIOP
Président du Conseil d'Orientation



M. JEAN PIERRE DIENG
Représentant de l'UNCS



M. MOMAR NDAO
Président de l'ASCOSN



M. MAMADOU DEME
Directeurs des Assurances



M. ABDOULAYE THIOYE
Représentant du Directeur
National BCEAO



M. SOULEYMANE SOUMARE
Directeur Général de l'APBEFS



M. MAMADOU FAYE
Administrateur Représentant
de l'AAS



M. LAITY RENÉ PIERRE NDIAYE
Conseiller Technique du DGSP



M. MOUSSA TOURE
Directeur de la Monnaie
et du Crédit



M. AMAR SECK
Directeur de la DRS-SFD



Mme. NDEYE MAGUATTE DIOUF
Directeur du Développement
du Secteur Privé



M. SALAH EDDINE KOBAR
Représentant du Directeur
Général de la POSTE



DR. MBAYE CHIMERE NDIAYE
Représentant de la CCIAD



PR. MOUSSA SAMB
Professeur Agrégé en Droit



M. AMADOU J. JACQUES DIOP
Administrateur
Représentant de l'APSPD



DR. THIerno THIOUNE
Directeur du CREA



M. HABIB NDAO
Secrétaire de Séance
Secrétaire Exécutif de l'OQSF



RAPPEL DU CADRE D'INTERVENTION DE L'OQSF

I. RAPPEL DU CADRE D'INTERVENTION DE L'OQSF

I.1. CADRE ORGANISATIONNEL DE L'OQSF

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF/Sénégal) est un organisme consultatif créé par décret n° 2009-95 du 06 février 2009, placé sous l'autorité du Ministère des Finances et du Budget.

L'Observatoire est administré par un **Secrétariat Exécutif**, sous la supervision d'un **Conseil d'Orientation (CO)** dans lequel sont représentées les autorités publiques et monétaires en charge du suivi du secteur financier (BCEAO, Ministère des Finances et du Budget), les associations professionnelles des opérateurs financiers, les associations consoméristes et des personnes ressources représentatives du monde de la recherche.

L'Observatoire abrite un dispositif de médiation financière dont la fonction est assurée par deux (02) Médiateurs financiers :

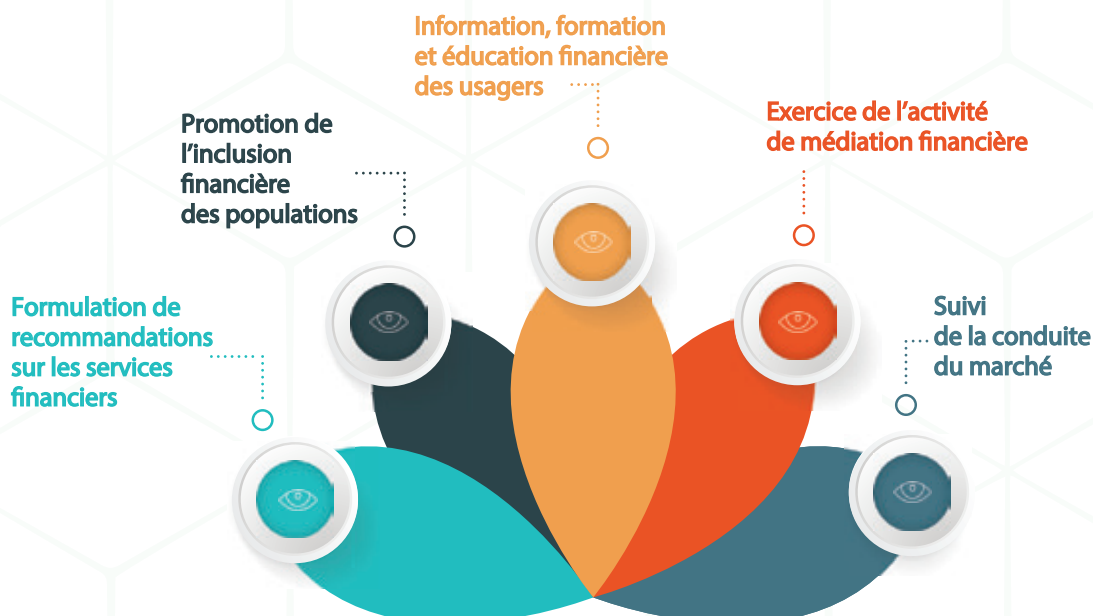


M. Amadou Kane DIALLO
Médiateur pour les Assurances



M. Banda DIOP
Médiateur pour les Banques,
les Etablissements Financiers,
les SFD et La Poste

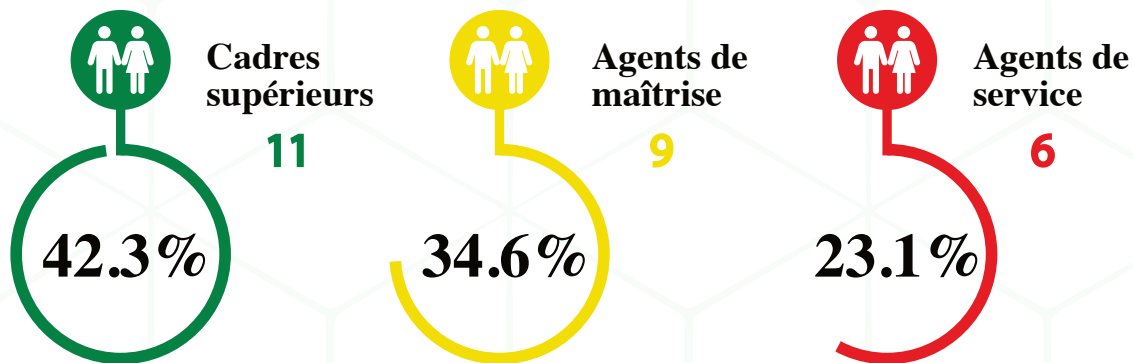
I.2. MISSIONS DE L'OQSF



I.3. MOYENS D'INTERVENTION DE L'OQSF

A fin 2022, l'effectif du personnel de l'Observatoire s'établit à vingt-six (26) agents ainsi répartis : cadres supérieurs (11), agents de maîtrise (09) et agents de service (06).

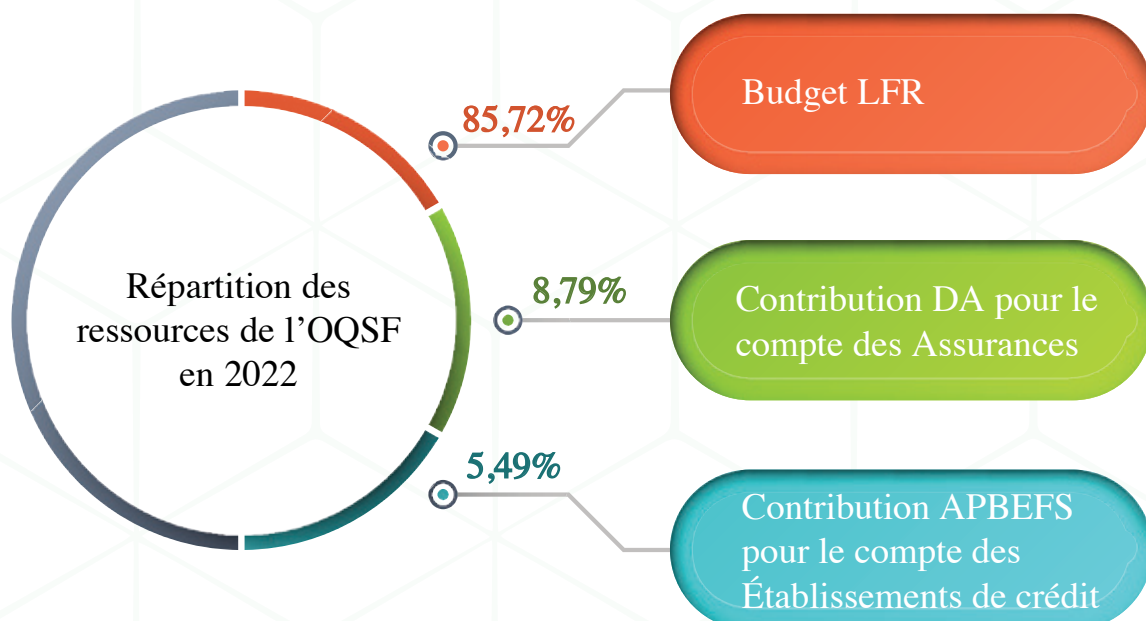
Figure 1 : Répartition du personnel permanent de l'OQSF selon la catégorie en 2022



Outre l'effectif permanent, l'OQSF fait appel à des prestataires de services et un personnel de terrain (enquêteurs) notamment pour la réalisation des deux (02) enquêtes portant sur les risques liés à l'utilisation des services financiers numériques ainsi que sur le guichet unique des banques.

Pour l'exercice 2022, les ressources financières de l'OQSF proviennent de la dotation budgétaire de l'Etat (85,72%), de la Direction des Assurances (DA) pour le compte des compagnies d'assurance (8,79%) et de l'APBEFS pour celui des banques et établissements financiers (5,49%).

Figure 2 : Répartition des ressources de l'OQSF en 2022





ACTIONS AU PROFIT DES USAGERS DES SERVICES FINANCIERS

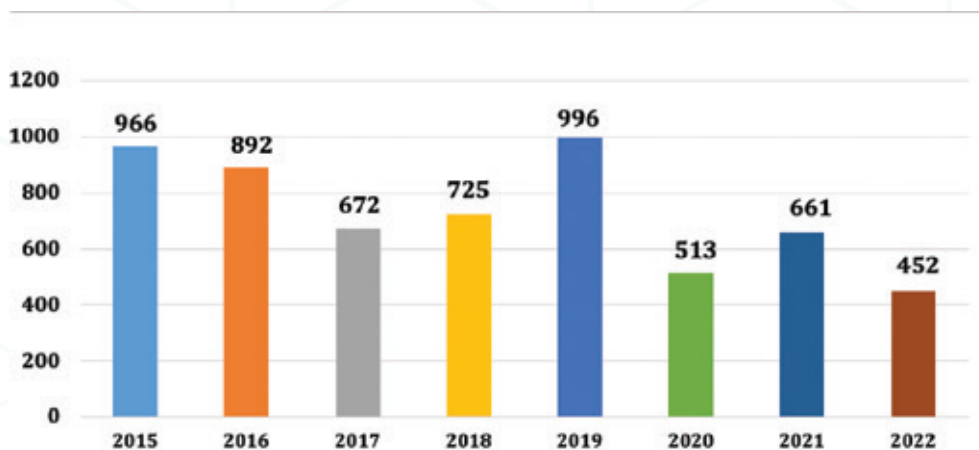
II. ACTIONS AU PROFIT DES USAGERS DES SERVICES FINANCIERS

II.1. INFORMATION CONTINUE DU PUBLIC SUR LES SERVICES FINANCIERS

Le nombre d'appels sur le numéro vert, de la part des usagers s'est établi à **quatre cent cinquante-deux (452) en 2022 contre six cent soixante et un (661) pour l'année 2021**. Les requêtes d'informations du public portent principalement sur les services financiers et le dispositif de médiation de l'Observatoire.

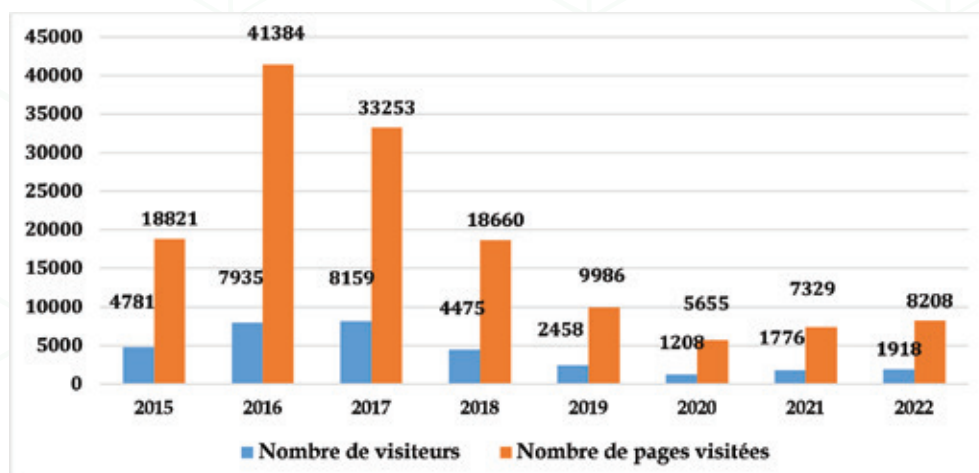


Figure 3 : Evolution du nombre d'appels sur le numéro vert de l'OQSF



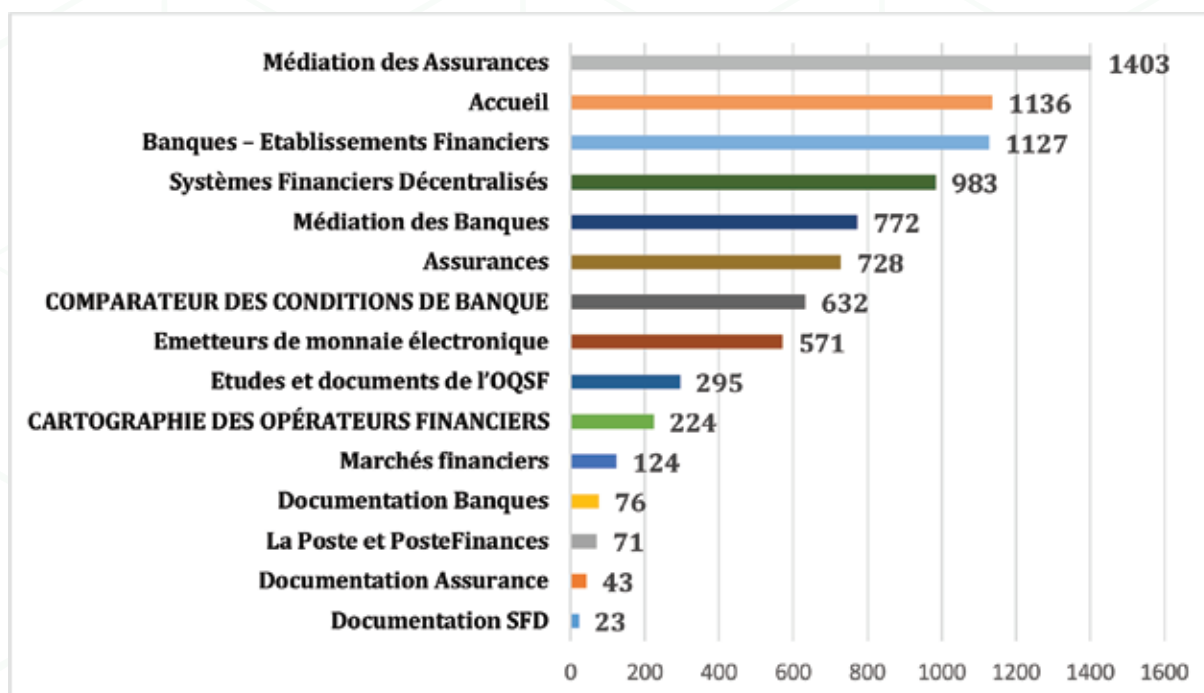
Les consultations sur le portail web de l'OQSF s'établissent à **huit mille deux cent huit (8208) visites et mille neuf cent dix-huit (1918) pages consultées** par les usagers et clients.

Figure 4 : Visites dans le site web de l'OQSF au cours de l'exercice 2022



Les requêtes de la clientèle sur le portail de l'OQSF suivant les modules portent principalement sur la médiation des assurances (1403), les établissements de crédit (1127), les Systèmes financiers décentralisés (983), la médiation des banques (772), les Assurances (728), le comparateur des conditions de banque (632), les émetteurs de monnaie électronique (571), la cartographie des opérateurs financiers (224) et dans une moindre mesure les marchés financiers (124).

Figure 5 : Fréquentation du site web selon les modules en 2022



Modules visités	2022
Médiation des assurances	1403
Accueil	1136
Banques - Etablissements Financiers	1127
Systèmes Financiers Décentralisés	983
Médiation des Banques	772
Assurances	728
Comparateur des Banques	632
Émetteurs de monnaie électronique	571
Etudes et documents de l'OQSF	295
Cartographie des opérateurs financiers	224
Marchés Financiers	124
Documentation Banques	76
La Poste et Poste Finances	71
Documentation Assurances	43
Documentation SFD	23
Total	8208

II.2. TRAVAUX DE REFONTE DU SITE WEB DE L'OQSF

Les travaux de refonte du site web sont achevés pour l'ensemble des modules sauf la cartographie des opérateurs financiers et le comparateur des conditions de banque qui sont actuellement en cours de parachèvement. Ces deux modules sont les modules dynamiques du portail web.

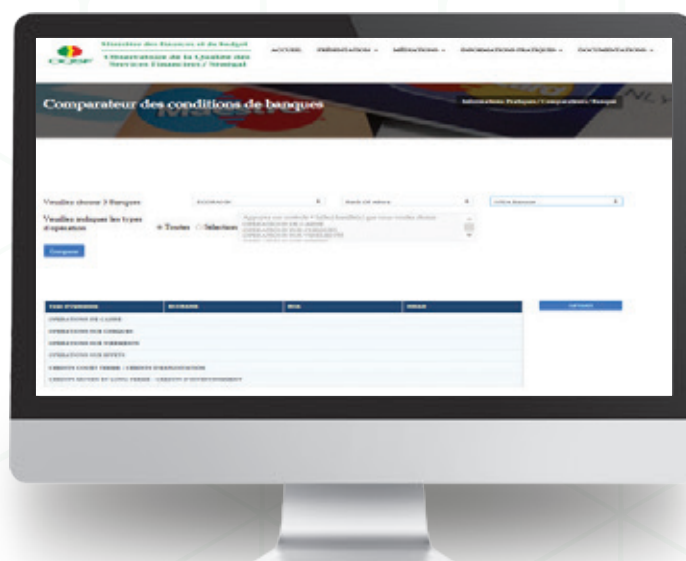
Figure 6 : Page d'accueil du portail web de l'OQSF



Dans le cas du module de **cartographie des opérateurs financiers**, l'utilisateur choisit une localité géographique (région, département ou commune) et le système génère automatiquement un tableau des Points de Services (PoS) financiers de ladite zone.

Pour le **comparateur des conditions de banque**, l'utilisateur opte sur le choix d'une à trois banques et le système génère automatiquement un tableau des tarifs des banques sélectionnées pour un panier donné de produits/services.

Figure 7 : Aperçu du comparateur des conditions de banque



Ces deux modules requièrent, en plus des aspects liés à la programmation et à la saisie des données, l'intervention de designers et d'infographistes pour produire des tableaux optimisés pour les divers formats de devices (écrans d'ordinateurs, tablettes, smartphones).

Figure 8 : Page «Missions de l'OQSF»



II.3. TRAVAUX DE DEPLOIEMENT DE LA PLATEFORME « SATIS OQSF »

Pour rappel, en 2021, il a été rendu disponible une version achevée prenant compte les attentes et les exigences minimales pour le lancement et l'exploitation du module Web et Mobile de la plateforme SATIS pour une gestion digitalisée des plaintes et réclamations des clients des services financiers.

Cette nouvelle version a également été redimensionnée pour être intégrée aux autres outils tels que le comparateur et le simulateur de crédit. Enfin, une redéfinition des typologies de classification des plaintes et une interface améliorée devraient permettre un traitement plus efficace et une analyse plus fine des données collectées par l'OQSF.

Tableau 1 : Vue synthétique du tableau de bord de la plateforme SATIS OQSF (Profil du SE)

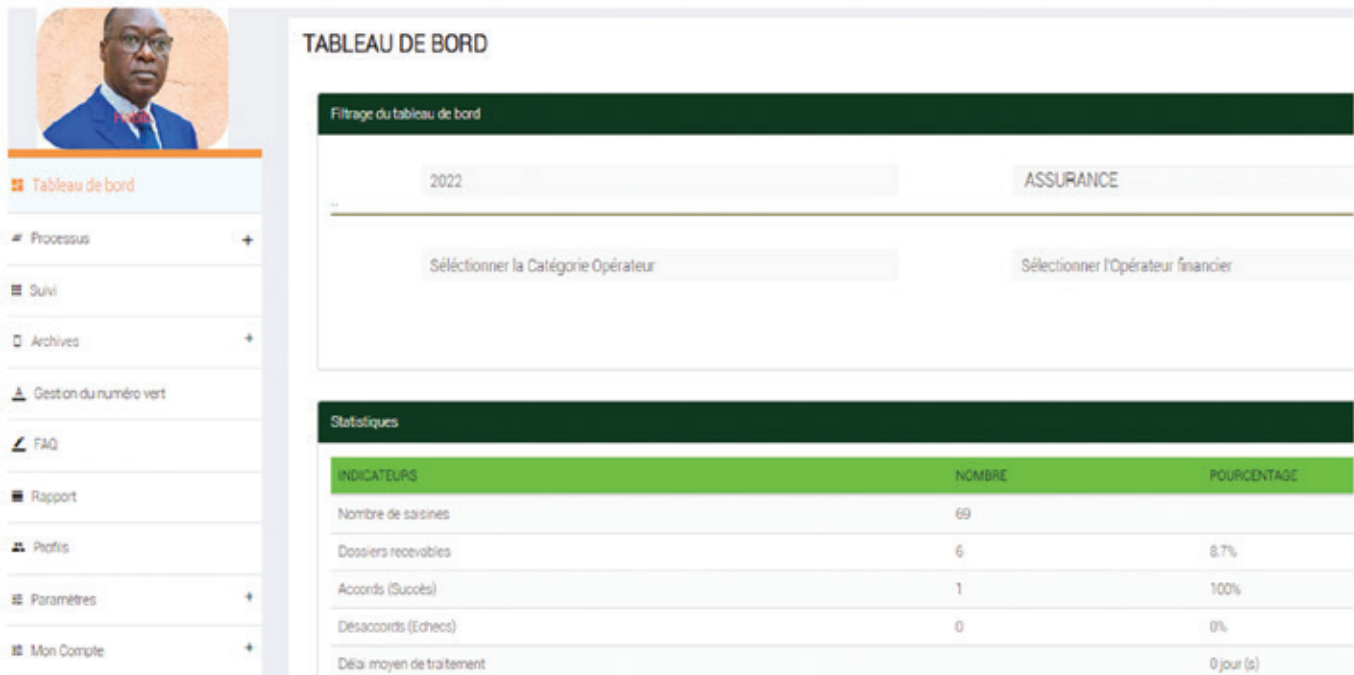


TABLEAU DE BORD		
Filtrage du tableau de bord		
2022	ASSURANCE	
Sélectionner la Catégorie Opérateur		Sélectionner l'Opérateur financier
Statistiques		
INDICATEURS	NOMBRE	POURCENTAGE
Nombre de saisines	69	
Dossiers recevables	6	8.7%
Accords (Succès)	1	100%
Désaccords (Echecs)	0	0%
Délai moyen de traitement		0 jour (s)

Pour ce qui est du suivi de la gestion digitalisée des réclamations, les statistiques issues des requêtes déposées sur la plateforme « SATIS » ont été réalisées sur la période du **1^{er} janvier au 31 décembre 2022**.

Depuis la mise en place de la plateforme SATIS, l'OQSF a enregistré un total cumulé de 590 saisines électroniques provenant des différents canaux (mails, courriers, appels téléphoniques).

Ce volume est en nette hausse par rapport au bilan de 2020 qui faisait état de 461 alertes électroniques (+38% réclamations reçues en deux ans). La hausse de ce nombre de plaintes enregistrées dans la plateforme SATIS en 2022 est probablement imputable au renforcement de l'ergonomie et de la visibilité de l'OQSF.

S'agissant des perspectives pour 2023, la mise en œuvre des recommandations ci-après devront permettre de garantir le déploiement intégral et optimal de la plateforme :

- une plus grande appropriation du dispositif par les utilisateurs de l'OQSF ;
- une meilleure communication sur le mécanisme à l'endroit des clients ;
- l'intégration de la gestion des réclamations dans les processus supports de l'institution et son alignement sur les documents de gestion (règlement intérieur, code d'éthique, etc.).

II.4. PROGRAMME DE FORMATION EN EDUCATION FINANCIERE POUR LES JEUNES ENTREPRENEURS DU PSEJ

Dans le cadre de la mise en œuvre du cadre de partenariat avec le Programme Sénégalais pour l'Entrepreneuriat des Jeunes (PSEJ), **quatre cent trente (430) jeunes et femmes entrepreneurs** ont été formés par des Experts de l'OQSF notamment sur les domaines ci-après :

- Connaissance de l'environnement de l'entreprise ;
- Stratégie de financement des entreprises ;
- Elaboration du document de business plan.

Pour rappel, le PSEJ fait partie des dix-sept (17) réformes du Plan Sénégal Emergent (PSE) et qui a pour mission principale de former des ressources humaines qualifiées dans les domaines prioritaires et qui sont capables de satisfaire les besoins multisectoriels et multidimensionnels de l'économie sénégalaise.

Figure 9 : Signature de la convention de partenariat OQSF/PSEJ, le Secrétaire Exécutif de l'OQSF en point de presse



II.5. SESSION DE SENSIBILISATION D'EDUCATION FINANCIERE SUR LA PREVENTION DU SURENDETTEMENT ET LA GESTION DES IMPAYES

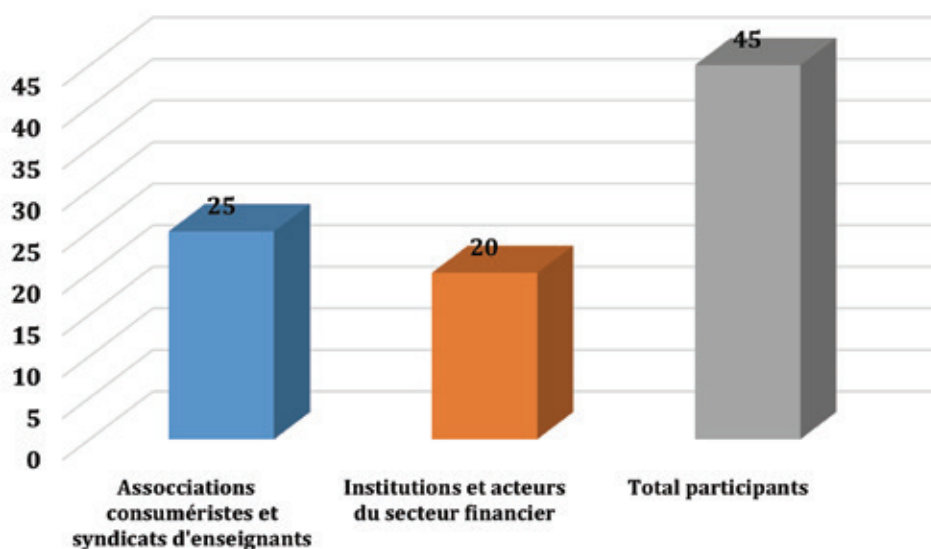
Dans le cadre des journées de l'inclusion financière-2022, l'OQSF a organisé en partenariat avec le Bureau d'information sur le Crédit (BIC)/Sénégal, une session en éducation financière, le **mardi 29 novembre 2022** sur la thématique « **Prévention du surendettement et des impayés** » au profit des associations de consommateurs et syndicats d'enseignants, relais importants pour la sensibilisation de la clientèle.

Figure 10 : Cérémonie d'ouverture de la session de sensibilisation sur la prévention du surendettement



Cette session a regroupé une quarantaine de participants comprenant les associations consoméristes et organisations syndicales d'enseignants, les représentants de la BCEAO, du Bureau d'Information sur le Crédit (BIC), de la Médiation de la République, des associations professionnelles des opérateurs (APBEFS, APSFD), de la Direction de la Solde ainsi que des membres du CNSMO.

Figure 11 : Statistiques des participations à la session sur le surendettement selon les acteurs



Ce programme de sensibilisation avait pour objectifs de :

- Sensibiliser les associations de consommateurs et syndicats d'enseignants sur les différentes situations qui caractérisent un état de surendettement en mettant en évidence ses différentes manifestations ;
- Permettre aux relais de l'OQSF de mieux appréhender le rôle du Bureau d'information sur le crédit (BIC) dans la prévention du risque de surendettement ;
- Favoriser l'adoption des bonnes pratiques chez les clients pour éviter le risque de surendettement ;
- Proposer des solutions appropriées visant la prévention du risque de surendettement et des impayés.

Les travaux ont été présidés par le Président du Conseil d'Orientation de l'OQSF en présence du Secrétaire Exécutif de l'OQSF, du Directeur Général du Crédit Info West Africa et du Représentant de la BCEAO.

Les principales thématiques de sensibilisation abordées ont concerné :

- les causes et manifestations du surendettement ;
- le rôle du BIC dans la prévention du risque de surendettement et des impayés ;
- les solutions idoines pour sa mitigation.

Figure 12 : Le Président du Conseil d'Orientation de l'OQSF, Momar DIOP à l'ouverture de la session sur le surendettement



Les principales recommandations ressortant de l'Atelier ont tourné autour des points ci-après :

- le renforcement des actions de sensibilisation de masse sur le BIC ;
- une meilleure prise en charge du surendettement des clients ;
- le renforcement de la transparence de l'information sur les conditions du prêt ;
- la promotion de l'éducation financière de masse et particulièrement en milieu scolaire.

Figure 13 : Les participants à la session de sensibilisation sur la prévention du surendettement

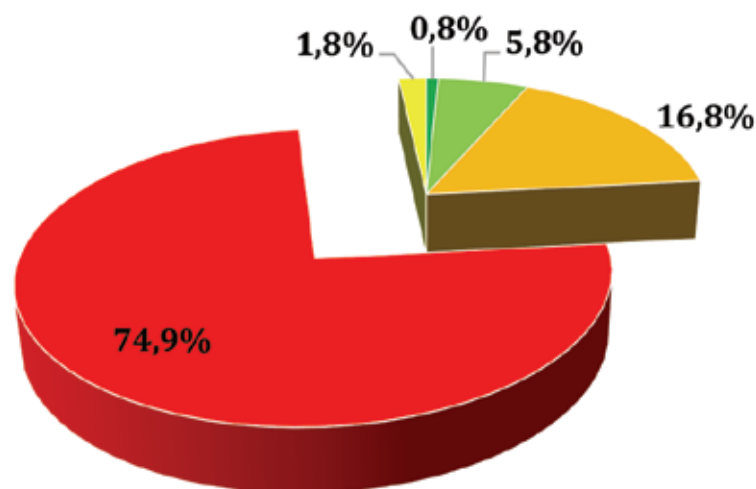


II.6. ENQUETE DE PERCEPTION DES CLIENTS SUR LE GUICHET UNIQUE DES BANQUES

Conformément à sa mission de suivi de la conduite du marché, l'OQSF a mené en **Avril 2022**, une enquête auprès d'un échantillon de clients d'une banque de la place pour mesurer le niveau de compréhension et le degré d'adhésion par rapport à la décision de suppression du guichet unique. Cette enquête fait suite aux nombreuses récriminations reçues des associations de consommateurs et de clients.

L'enquête « mystère » a ciblé un échantillon global de **948 clients « personnes physiques »** figurant dans le fichier de base des enquêtes précédentes de l'OQSF. Le choix s'est porté sur une enquête par téléphone.

Au titre des principaux résultats de l'enquête, une majorité des clients enquêtés ont une appréciation négative de la suppression du guichet unique. En effet, ils sont 74,9% à déclarer « totalement contre », contre une proportion de 16,8% qui se disent « plutôt contre » ; soit un taux de récrimination de 91,6%.



■ Totalement pour ■ Plutôt pour ■ Plutôt contre ■ Totalement contre ■ Indifférent

Au titre des suggestions et recommandations formulées, une proportion de 80,1% suggère une annulation de la mesure de suppression du guichet unique. A défaut, ils sont 14,8% qui soutiennent que la mesure pourrait être mieux expliquée au public. Enfin, une proportion de 13,4% propose un relèvement du plafond, en moyenne à 533 333 FCFA.

II.7. ENQUÊTE SUR LES RISQUES LIÉS À L'UTILISATION DES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES

L'OQSF en partenariat avec le Groupe consultatif d'assistance aux pauvres (CGAP) de la Banque Mondiale, a mené **une enquête d'envergure nationale sur les risques liés aux services financiers numériques** en vue de pouvoir formuler des recommandations adaptées visant à asseoir un dispositif de prévention et de gestion efficace de ces risques au bénéfice des usagers et des prestataires.

C'est dans cette perspective que l'Atelier de lancement des travaux de ladite enquête, s'est tenu le **vendredi 20 mai 2022** au Complexe **GOODRADE** en présence des représentants du Ministère chargé de l'économie numérique, de la Direction Générale du Secteur Financier (DGSF), de l'ARTP, de la BCEAO, des opérateurs financiers, des associations de consommateurs et des FINTECHS.

Pour rappel, l'enquête quantitative a été menée par téléphone entre **Septembre et Octobre 2022** auprès d'un échantillon de **mille cinq cent dix-sept (1517) utilisateurs d'argent mobile** sélectionnés aléatoirement et identifiés lors d'enquêtes antérieures menées par l'OQSF. L'échantillon a été pondéré par (i) l'âge, (ii) le sexe,



(iii) l'éducation et (iv) le lieu de résidence afin de refléter les quotas prévus par les données Findex 2021.

Les travaux de l'enquête ont abouti à :



Une analyse globale des risques pour les consommateurs de SFN par l'intermédiaire d'une enquête téléphonique représentative auprès des utilisateurs des services de mobile money.



La mise à disposition d'informations pertinentes aptes à favoriser l'élaboration d'outils destinés aux organes de régulation, aux superviseurs et prestataires des services financiers numériques afin de mieux protéger les clients vulnérables.



La mise au point d'outils d'aide à la prise de décision en vue du renforcement de la protection des consommateurs.

Figure 14 : Atelier de lancement de l'ESRSFN - Point de presse du Secrétaire Exécutif de l'OQSF en présence des représentantes du CGAP et du Ministère en charge de l'Economie Numérique



II.8. ATELIER DE RESTITUTION DE L'ENQUETE SUR LES RISQUES LIES A L'UTILISATION DES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES

A la suite de la collecte et de l'analyse de données, l'OQSF et le CGAP ont organisé le **13 décembre 2022, un Atelier de restitution des résultats de l'enquête sur les risques auxquels font face les utilisateurs des services financiers numériques (SFN) au Sénégal.**

Cette enquête s'inscrit dans le cadre de l'initiative régionale du CGAP pour la protection des consommateurs de services financiers numériques de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA), qui vise à soutenir le développement d'un écosystème responsable des SFN qui profite à la fois aux consommateurs et aux prestataires.

Le Sénégal est le deuxième pays de l'UEMOA où le CGAP mène des recherches sur la protection des consommateurs de SFN après la Côte d'Ivoire. Le CGAP s'est associé à l'OQSF qui a eu la responsabilité de mener l'enquête en collaboration avec Innovations for Poverty Action (IPA).

L'atelier a réuni les acteurs clés de l'écosystème des SFN au Sénégal et des participants invités de la sous-région. Les travaux de l'atelier ont porté sur les principales activités ci-après :

1

Une présentation des résultats de la recherche mondiale du CGAP sur l'évolution de la nature et de l'ampleur des risques des SFN pour les consommateurs et du Laboratoire sur la protection des consommateurs dans l'UEMOA.

2

Un exposé des principaux résultats de la recherche conduite par le CGAP en 2020 – 2021.

3

Une présentation des résultats de l'enquête sur les risques auxquels font face les consommateurs de SFN au Sénégal.

4

L'identification des solutions pour mitiger les risques financiers numériques et bâtir un écosystème responsable pour les SFN.

Au titre des résultats de l'enquête, il est à relever les principaux constats ci-après :

- Les utilisateurs de services financiers numériques de l'échantillon sont majoritairement jeunes (âge moyen de 35 ans), vivent en ville (62%), sont de sexe masculin (55%), et 60% ont un revenu mensuel inférieur ou égal à 150 000 CFA ;
- La majorité est diplômée de l'école primaire (45%) ou n'a pas reçu d'éducation formelle (21%) ;
- Une proportion de 86% des utilisateurs possèdent un smartphone dont 70% d'entre eux elles déclarent utiliser l'USSD pour les transactions via les SFN ;
- 98% des répondants ont eu recours aux SFN au moins une fois au cours des 30 derniers jours (environ un mois) et la majorité (75%) utilise activement au moins deux comptes ;

- Les trois principales utilisations sont : les dépôts/retraits d'argent (95%), les transferts P2P (90%) et la réception d'argent mobile (89%) ;
- Plus de la moitié des utilisateurs (55 %) ont déclaré ne pas être informés des coûts avant d'effectuer une transaction, ce qui soulève des problèmes de transparence ;
- À l'instar d'autres marchés de SFN, les usagers enquêtés signalent que la fraude et les tentatives d'arnaque constituent un défi majeur auquel ils ont été confrontés (43 %).
- Une proportion de 18% subissent également des pertes d'argent à cause des arnaques ;
- Les répondants ont également signalé plusieurs autres types de problèmes, notamment l'échec des transactions en raison d'un réseau de mauvaise qualité (44%), l'envoi d'argent à un mauvais numéro (44%) ou l'argent débité mais non reçu (4%) ;
- Les agents des points de SFN aident les utilisateurs à comprendre les services selon l'opinion de 30 % des enquêtés, effectuent des transactions pour leur compte (24 % des utilisateurs) et les mettent en garde contre les fraudes (18 % des utilisateurs) ;
- Certains utilisateurs rencontrent des difficultés avec les agents, notamment des fonds insuffisants (44% des opinions) ou des problèmes de réseau empêchant la transaction (37%) ;
- 54% des répondants confrontés à un problème ont contacté l'opérateur ou l'agent, notamment lorsqu'ils ont subi des pertes d'argent.



II.9. TRAVAUX RELATIFS A L'ETUDE SUR L'ENDETTEMENT ET LA PREVENTION DU RISQUE DE SURENDETTEMENT DES MENAGES

Pour rappel, cette enquête vise à :

- analyser les caractéristiques sociodémographiques des ménages endettés ou potentiellement exposés au risque de surendettement ;
- identifier les principales causes à l'origine de ces situations ;

- élaborer des indicateurs de suivi du risque de surendettement devant nous permettre d'élaborer une stratégie efficace de prévention du risque de surendettement ;
- formuler des recommandations visant la réduction du risque de surendettement et la prise en charge efficiente des ménages surendettés.

Dans ce cadre, l'OQSF a été convié le **06 Octobre 2022 au 37^{ième} Conseil National du Crédit (CNC) de la BCEAO** pour échanger sur l'état d'avancement des travaux relatifs à cette étude.

Au titre des principales conclusions, le CNC a souligné l'importance de cette étude pour les pouvoirs publics, la Banque Centrale et le système bancaire, en vue d'une meilleure appréciation des conditions de vie des ménages. Les membres du Conseil ont insisté sur l'urgence attachée à la finalisation de l'étude et la nécessité de veiller à la qualité des constats et des recommandations.

II.10. TRAVAUX DE VALIDATION DES TDR DE L'ENQUETE AUPRES DES POPULATIONS NON ASSUREES

En partenariat avec la Direction des Assurances (DA), l'OQSF envisage de réaliser une Enquête Nationale sur les Populations Non Assurées (ENPNA-2022) pour mieux appréhender les freins et entraves au développement de l'inclusion assurantielle mais également identifier les paramètres et causes de la faible densité de couverture.

En prélude au démarrage de cette enquête, une réunion de partage et de validation des termes de références s'est tenue le **15 décembre 2022** dans les locaux de l'OQSF en présence des représentants de la Direction des Assurances, de l'ASAC, des associations consoméristes et du regroupement des transporteurs.

De façon plus spécifique, les résultats de l'ENPNA devront permettre :

- de décrire le profil des personnes physiques ou morales non assurées ou insuffisamment couvertes ;
- d'identifier les différents types de risques non couverts, auxquels s'exposent lesdites personnes ;
- d'évaluer et d'apprécier le degré de connaissances des produits et services offerts par les sociétés d'assurances ;
- d'appréhender les freins et entraves à la souscription par lesdites personnes des garanties d'assurances nécessaires pour se doter d'une protection optimale ;
- de déterminer les paramètres qui agissent sur l'offre et la demande de couverture ;
- d'identifier les critères déterminants dans la décision de souscription, le choix des garanties et de la compagnie de domiciliation des risques ;
- de connaître les attentes et griefs des personnes physiques et morales non assurées ou mal couvertes vis-à-vis du secteur des assurances ;
- de formuler des recommandations militant en faveur de la densification du niveau de couverture et d'accroissement du taux de pénétration.

S'agissant des prochaines étapes, il s'agira de réaliser durant le **premier trimestre 2023**, les activités ci-après :

- Formation du personnel de terrain ;
- Enquête-pilote ;

- Phase de collecte à Dakar et dans les régions ;
- Traitement et apurement des données saisies ;
- Analyse des résultats et validation du rapport.

II.11. PROGRAMME DE FORMATION DES EXPERTS DE L'OQSF EN GREEN BANKING

Le Bureau de Mise à Niveau du Sénégal (BMN) et l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) ont été choisis à travers un appel à manifestation d'intérêt dans le cadre du Projet Green Banking Sénégal, fruit d'un partenariat avec la coopération allemande (GIZ) et visant la facilitation d'accès au financement des projets de technologies d'Energie Renouvelable ou d'efficacité énergétique.

Pour rappel, **Green Banking Sénégal - Renforcement des capacités dans les Energies Vertes et la Finance Climat** est un programme de formation destiné aux institutions financières ainsi qu'aux professionnels sénégalais actifs dans le secteur des énergies renouvelables décentralisées (EnR) et de l'efficacité énergétique (EE).

Il vise à transmettre les connaissances sur l'évaluation financière et la rentabilité économique des énergies vertes notamment dans les secteurs de l'agriculture, des PMI et PME ainsi que des organisations rurales.

Le programme de formation en Green Banking comprend deux phases. Une étape de formation en ligne (Online Training, OT) d'une durée de 15 semaines sur l'énergie verte et la finance climat pour 92 professionnels dont 6 Experts de l'OQSF. De même, un séminaire de formation des formateurs (Train-the-Trainer, TtT).

Dans une seconde phase, un séminaire de 3 jours en face-à-face (F2F) est prévu au Sénégal, par des formateurs sélectionnés parmi les individus ayant participé à l'OT et au TtT.



Figure 15 : Formation de formateurs du 28 mars au 1^{er} avril 2022 - Photo de famille des Experts certifiés en Green Banking



Le programme de formation en ligne comprend une introduction au cadre réglementaire du marché de l'énergie sénégalais et aborde les principes clés de la finance climat, la finance de PME et des applications de sources d'énergies renouvelables, la viabilité commerciale et financière des investissements concernant les systèmes décentralisés d'EnR.

Les cours en distanciel ont permis de mieux comprendre les différents principes et modèles d'affaires existants en Afrique subsaharienne à ce jour. Les produits financiers adéquats et les éléments clés pour une bonne appréciation de demandes de financement dans le secteur des énergies vertes ont été appréhendés à travers des études de cas et quatre classes virtuelles directes.

A l'issue de la formation en distanciel (Online Training, OT), un Atelier de formation de **douze (12) formateurs en Green Banking dont six (06) Experts de l'OQSF** s'est tenu du **28 mars au 1^{er} avril 2022 aux Résidences Mamoune**.

Les outils de la formation des Experts ont concerné les différents axes ci-après :

- Apprentissage et rôle du formateur ;
- Communication et Feedback ;
- Styles et Facilitation de l'apprentissage ;
- Méthodes d'apprentissage et de formation ;
- Applications décentralisées à base d'énergies renouvelables ;
- Mise en contexte : Investissement dans les énergies vertes en Afrique sub-saharienne ;
- Viabilité d'installations PV Commerce et Industrie ;
- Applications d'EnR en Agriculture (PUE) ;
- Rentabilité/Viabilité de PUE en Agriculture ;
- Diligence technique, financière et légale.

Figure 16 : Le Secrétaire Exécutif de l'OQSF et le Directeur Général du BMN avec les Experts du RENAC et de la GIZ



La formation dispensée par des Experts internationaux du RENAC, le partenaire technique de la GIZ, avait pour objectif de permettre d'approfondir les connaissances déjà acquises ainsi que les aptitudes didactiques de formateurs dans la finance verte.

Figure 17: Formation de formateurs - Photo de famille des Experts avec leur certificat en Green Banking



II.12. PROGRAMME DE FORMATION DES FORMATEURS EN GREEN BANKING

Après la phase de certification des Experts de l'OQSF, un atelier de duplication a été organisé pour une cohorte de vingt-cinq (25) professionnels du secteur bancaire et financier et de porteurs de projet.

Le séminaire s'est tenu du **04 au 06 octobre 2022 à l'hôtel Fleur de Lys Almadies** et avait pour objectif d'outiller les agents des institutions financières (banques et SFD) sur des problématiques liées au financement des projets d'usage productif des énergies renouvelables (EnR), de l'efficacité énergétique (EE) et du climat.

Pour les opérateurs économiques, cette session de duplication contribue à pouvoir mettre en œuvre des projets de développement durable dans la perspective d'améliorer leur compétitivité en passant par la réduction des coûts de consommation énergétique.

Figure 18 : Participants à l'Atelier de duplication en Green Banking sous l'égide de l'OQSF et du BMN

Le programme de formation a porté entre autres sur les axes thématiques ci-après :



- Introduction aux techniques d'énergies renouvelables et utilisation par secteur au Sénégal ;
- Introduction à la maîtrise de l'énergie ;
- Stratégies de maîtrise de l'énergie ;
- Visite du site Dakar City avec Green Yellow ;
- Panorama des instruments financiers et démonstration d'un cas de blended finance (finance publique concessionnelle/finance privée) ;
- Modèles économiques de financement ;
- Mécanismes de financement (produits financiers verts, cartographie des institutions de financement, etc.) ;
- Etudes de cas et calculs sur rentabilité et viabilité économique.

II.13. PROGRAMME DE FORMATION DES EXPERTS DE L'OQSF SUR LA SUPERVISION DE L'INCLUSION FINANCIERE NUMERIQUE (SIFN)

Dans le cadre du partenariat avec l'UNCDF, Toronto Centre (TC) et le Digital Frontiers Institute (DFI), cinq (5) Experts de l'OQSF ont eu à bénéficier du programme de formation et de certification dans le domaine de la « Supervision de l'Inclusion Financière Numérique (SIFN) ». Les cours en ligne se sont déroulés sur une durée de quatre semaines et ont couvert les différentes thématiques ci-après :

- Introduction à la supervision de la finance numérique inclusive ;
- Approche fondée sur le risque pour la supervision de la finance numérique inclusive ;
- Mise en place d'un cadre pour la supervision de l'inclusion financière numérique ;
- Application des outils de supervision à la finance numérique inclusive.

Comme objectifs, ce programme de formation vise à :

- Comprendre les services financiers numériques (SFN) dans un contexte plus large et les principales caractéristiques des systèmes financiers mondiaux et locaux ;
- Identifier, différencier, comprendre et hiérarchiser les risques liés aux SFN ;
- Acquérir une compréhension approfondie des principales approches réglementaires en matière de supervision de l'inclusion financière numérique (SIFN) ;
- Accroître les connaissances techniques des approches et des pratiques de supervision fondées sur les risques liés aux SFN ;
- Avoir une connaissance solide des politiques, des stratégies et des outils visant à promouvoir l'inclusion financière numérique des femmes et les compétences de leadership des femmes superviseurs ;
- Développer des capacités dans les systèmes de collecte de données pour la SIFN avec des considérations de genre ;
- Prendre des mesures de supervision opportunes et proportionnées pour traiter les risques prioritaires en matière de SFN.



Pas de coût pour les participants
100% sponsorisé par UNCDF



Durée
4 semaines
(6 à 8 heures par semaine)



Certification
Toronto Centre,
Digital Frontiers
Institute et CGAP

II.14. ACTIVITES DU GROUPE DE TRAVAIL SUR L'EDUCATION FINANCIERE (GTEF)

Pour rappel, l'OQSF assure la présidence du Groupe de Travail sur l'éducation financière (GTEF) et la BCEAO, le Secrétariat Technique. La mission assignée au GTEF est de définir les actions d'éducation financière à mettre en œuvre par l'ensemble des parties prenantes, en synergie et en complémentarité avec le Programme Régional d'Education Financière (PREF).

Figure 19 : Le Secrétaire Exécutif de l'OQSF participant aux travaux du CNSMO



Au cours de l'exercice 2022, **deux (02) réunions** ont été tenues. La première rencontre (**10 février 2022**) portait sur l'adoption du programme indicatif des réunions du GTEF et la mise à jour du chronogramme d'élaboration du PNEF. La deuxième réunion était consacrée à l'examen de l'état d'avancement du PNEF (**05 mai 2022**).

Les recommandations issues des travaux du CNSMO ont porté sur la nécessité de finaliser le Programme National d'Education Financière (PNEF). Le Comité a également recommandé de :

- reverser les résultats des travaux sur l'Education Financière pilotés par la Direction de la Microfinance (DMF) dans ceux conduits par le GTEF ;
- présenter le programme d'éducation financière de la DMF lors de la prochaine réunion du CNSMO.

Figure 20 : Travaux du 14^{ème} CNSMO



II.15. TOURNEES REGIONALES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION SUR LA MEDIATION DES ASSURANCES

La médiation des assurances, en partenariat avec la CNAAS et la Direction des Assurances, a poursuivi l'organisation des Réunions Publiques d'Information (RPI) entrant dans le cadre de la campagne de vulgarisation de l'assurance agricole et du dispositif de médiation de l'OQSF.

Figure 21 : Le médiateur des assurances, Amadou Kane DIALLO présidant une RPI



C'est à ce titre qu'une tournée de sensibilisation a été organisée en **février et novembre 2022** dans les localités de **Foundiougne, Kaolack, Kaffrine, Kounghoul, Tamba, Ziguinchor, Kolda, Sédhiou, Mbacké, Diourbel et Mbour** qui polarisent une importante activité économique centrée autour de la pêche et de ses dérivés.

Les échanges avec les différents acteurs des localités visitées ont fait ressortir les principaux constats ci-après :

- Un défaut de connaissance du dispositif de médiation, dont la vulgarisation doit être étendue dans toutes les régions présentant un fort potentiel productif dans les agro-pastoral ;
- une faible présence des compagnies d'assurances dans cette zone, malgré la consistance de niches de couverture potentiellement exploitables liées à l'importance des activités agro-pastorales, tout autour des localités polarisées et au-delà ;
- un faible ancrage de la culture d'assurance au niveau des populations desdites localités, auquel s'ajoute leur attitude passive à l'égard des risques et périls, du fait de préjugés religieux ;
- une méconnaissance des produits et services commercialisés par la compagnie nationale d'assurance agricole (CNAAS) ainsi qu'une ignorance des enjeux et intérêts de se doter d'une bonne couverture.

II.16. TOURNEES REGIONALES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION SUR LA MEDIATION BANCAIRE

La Médiation pour les banques, les établissements financiers, les Systèmes financiers décentralisés (SFD) et La Poste a organisé en **mars et juin 2022** des tournées d'information et de sensibilisation dans les localités de **Kolda, Sédhiou, Ziguinchor, Kaffrine, Tambacounda et Kédougou**.

Ces tournées étaient centrées autour de plusieurs activités :

- Visites de courtoisie aux autorités administratives et responsables locaux des points de services financiers ;
- Émissions interactives ;
- Réunions Publiques d'Informations (RPI).

Les RPI ont enregistré la participation de plusieurs segments socio-économiques : responsables d'agences locales des banques et des institutions de microfinance, les usagers et clients « personnes physiques », les associations de consommateurs, les syndicats d'enseignants, les groupements professionnels et économiques, etc.

Figure 22 : Réunion publique d'information organisée par la médiation bancaire



II.17. MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME D'ÉMISSIONS INTERACTIVES EN EDUCATION FINANCIERE DE MASSE

L'Observatoire a poursuivi la réalisation du programme de production d'émissions interactives en partenariat avec la télévision LAMP Fall. Ce programme vise à lutter contre l'illettrisme financier des populations à travers une approche interactive, à renforcer les connaissances et compétences des usagers pour des décisions éclairées en matière de dépenses, d'épargne, d'investissements, de crédit, d'assurance et de pension ainsi qu'à contribuer à la promotion de l'inclusion financière des populations.

Dans ce cadre, deux émissions télévisuelles ont été organisées en partenariat avec les opérateurs financiers, l'institution de microfinance UM-ACEP et la Compagnie Nationale d'Assurance Agricole (CNAAS) avec la participation des Experts de l'OQSF.

Les thématiques abordées ont principalement porté sur le cadre d'intervention de l'Observatoire dans l'écosystème financier notamment les actions menées pour la promotion de l'éducation financière des populations, les bonnes pratiques pour améliorer la qualité des relations clients/institutions financières, les conditions d'accès au financement de la microfinance, les opportunités de l'assurance agricole, etc.

Figure 23 : Emission interactive en éducation financière avec la présence du Secrétaire Exécutif de l'OQSF et des acteurs financiers





RELATIONS AVEC LES OPERATEURS DE SERVICES FINANCIERS

III. RELATIONS AVEC LES OPERATEURS DE SERVICES FINANCIERS

III.1 SESSION DE SENSIBILISATION DES MAGISTRATS SUR LE CONTENTIEUX ECONOMIQUE ET FINANCIER DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES

Dans le cadre de la mise en œuvre des plans d'actions prioritaires visant la vulgarisation du dispositif de médiation et de conciliation, l'OQSF a organisé en partenariat avec le Tribunal de Commerce et le Projet d'Appui aux réformes (USAID), un atelier de sensibilisation des magistrats sur les procédures et pratiques des sociétés d'assurances, du **29 juin au 1^{er} juillet 2022 à l'Hôtel Palm Beach SALY**.

Avaient pris part à ce séminaire une cinquantaine de participants parmi lesquels, des représentants du projet « Feed the future Sénégal » de l'USAID, des magistrats et juges consulaires du Tribunal de Commerce, des Tribunaux de Grande Instance (TGI) et de la Cour d'appel de Dakar, de la Direction des Assurances (DA), de l'Association des Assureurs du Sénégal (AAS), de l'Association des Assureurs Conseils (ASAC), de l'Ordre National des Evaluateurs du Sénégal (ONES), de l'Ordre des Avocats, du Secrétaire Exécutif, du Médiateur des assurances et des Experts de l'OQSF.

La cérémonie d'ouverture de l'atelier a été co-présidée par :

- Monsieur Malick LAMOTTE, Président du Tribunal du Commerce ;
- Monsieur Alioune Badara NDIAYE, Commissaire Contrôleur à la Direction des Assurances (DA), Représentant du Ministre des Finances et Budget ;
- Docteur Mactar FAYE, Directeur exécutif de l'AAS ;
- Monsieur Habib NDAO, Secrétaire Exécutif de l'OQSF ;
- Docteur Papa Mouhadine DIEYE, Directeur adjoint du Bureau Croissance Economique de l'USAID ;
- Monsieur Amadou Moustapha FALL, Directeur adjoint des Affaires Civiles et du Sceau (DACS).

Figure 24 : Allocution du Secrétaire Exécutif de l'OQSF lors de l'atelier sur le contentieux en assurances



Cet atelier avait pour objectif global d'harmoniser les points de vue des magistrats et professionnels de l'assurance sur le règlement des litiges par la médiation conciliation.

De façon spécifique, il s'agissait :

- de présenter à la profession judiciaire les spécificités et procédures en vigueur dans les sociétés d'assurances ;
- de favoriser une mise à niveau sur les différentes mutations opérées dans le cadre réglementaire, institutionnel et légal régissant le secteur des assurances ;
- d'identifier les attentes et préoccupations des magistrats et autres professionnels en matière de traitement des contentieux en assurance ;
- de renforcer le cadre d'échange, de concertation entre le Ministère de la Justice et les acteurs du secteur des assurances en vue d'un meilleur traitement du contentieux y afférent ;
- de créer un cadre proactif de partenariat entre l'OQSF, le Tribunal de Commerce, le Ministère de la justice et les sociétés d'assurances dans le cadre de l'élargissement, sous mandat judiciaire, du champ de la médiation financière.

Figure 25 : Cérémonie d'ouverture de l'Atelier de sensibilisation des magistrats sur le contentieux en assurances



Outre la présentation de la médiation-conciliation et du règlement des litiges dans le secteur des assurances, les travaux de l'atelier ont été centrés autour des six grandes thématiques ci-après :

- Marché sénégalais des assurances ;
- Cadre légal et réglementaire du secteur assurantiel ;
- Champ d'application de l'assurance automobile et modalités d'indemnisation des victimes d'accident ;
- Expertise et évaluation des dommages en assurance facultés maritimes ;
- Rachats et avances, liquidations des prestations en assurance vie ;
- Contentieux des assurances devant le juge.

Figure 26 : Photo de famille - Atelier de sensibilisation des magistrats sur le contentieux en Assurances



En termes de recommandations, l'Atelier a préconisé :

- la normalisation du mécanisme « TAXAWULEEN » à travers l'élaboration d'un texte normatif (arrêté ministériel par exemple) en vue de mieux renforcer la sécurité juridique du dispositif dans la survenance des contentieux ;
- la nécessité de trouver un équilibre entre la viabilité des compagnies d'assurances et le principe de protection des assurés dans le mécanisme d'indemnisation et de traitement des contentieux ;
- l'adoption d'une base univoque pour l'harmonisation des critères d'évaluation adoptés par les Experts ;
- la poursuite des sessions de formation des magistrats par les sachants afin de les outiller en matière d'appréciation et d'évaluation des dommages ;
- le démarrage des travaux sous l'égide de l'AAS en vue de la finalisation des textes organisant la chambre de compensation dans le domaine des assurances ;
- la nécessité d'accélérer l'insertion des clauses de médiation dans les documents contractuels destinés à la clientèle ;
- la mise en place d'un Comité technique composé des représentants du Tribunal de Commerce, de la Direction des Assurances (DA), de l'AAS, de la Direction de la justice de proximité, de l'ONES et de l'OQSF. Ce Comité aura pour missions d'identifier les actions prioritaires pour une prise en charge immédiate des questions relatives au traitement des contentieux en assurance et de réfléchir sur la mise en œuvre d'un plan d'actions opérationnel.

III.2. TRAVAUX DU COMITE TECHNIQUE DE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DES ATELIERS ORGANISES PAR LE TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE HORS CLASSE DE DAKAR (TCHCD)

A l'issue de l'Atelier de sensibilisation des magistrats sur les pratiques et procédures des sociétés d'assurances organisé par l'OQSF en partenariat avec le Tribunal de commerce avec l'appui du projet Feed the future

Sénégal financé par l'USAID, qui s'est tenu du **29 juin au 1^{er} juillet 2022 à SALY**, les différents acteurs impliqués ont validé la recommandation phare qui consiste à la mise en place d'un comité technique pour le suivi et la mise en œuvre des recommandations issues des différents ateliers relatifs à la Médiation et à la Conciliation.

L'objectif global assigné au Comité, est de créer un cadre de réflexion et d'échanges entre les différents acteurs concernés par la gestion du contentieux économique, en vue de créer les conditions de leur prise en charge rapide et efficace par la voie amiable dans la perspective de désengorger les tribunaux et de promouvoir un climat des affaires favorable à l'investissement et à la compétitivité de l'économie.



Le Comité technique et les différentes sous-commissions ont été installés lors d'une réunion tenue dans les locaux du Tribunal de Grande Instance Hors Classe de Dakar (TCHCD) au mois d'**août 2022**. Cette première étape a été consacrée au partage de la feuille de route ainsi qu'au mode opératoire à privilégier.

Outre la sous-commission « Réformes pour l'opérationnalisation du Comité national de Médiation et de Conciliation », il a été mis en place les trois sous-commissions ci-après regroupant les acteurs concernés par la mise en œuvre des principales recommandations issues des ateliers :

- **Sous-Comité « Entreprises en difficultés » ;**
- **Sous-Comité « Banques, Etablissement financiers, SFD » ;**
- **Sous-Comité « Assurances ».**

La mission assignée à chacune des sous-commissions est d'identifier les actions à mener et d'établir un planning de travail à court terme en vue de l'atteinte des objectifs visés.

Pour le Sous-Comité « Banques, Etablissement financiers, SFD », les différents travaux réalisés ont abouti à l'élaboration d'un plan d'actions prioritaires articulé autour des axes ci-après :

- l'identification du portefeuille de crédits en souffrance au niveau du Tribunal de Commerce ;
- la mise en place d'un programme de renforcement des capacités des acteurs judiciaires sur la pratique et le contentieux bancaires et des SFD ;
- l'élaboration d'un programme de sensibilisation des acteurs des établissements bancaires et des SFD sur la médiation commerciale ;

- la définition d'un modèle type de clause de médiation et de conciliation.

Les travaux du Sous-comité « Assurances » ont abouti aux conclusions déclinées ci-dessous devant constituer la feuille de route :

- le démarrage des travaux de finalisation des textes organisant la chambre de compensation dans le domaine des assurances ;
- l'accélération de l'insertion des clauses de médiation dans les documents contractuels destinés au public dans l'objectif de la vulgarisation auprès des assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance du système de la médiation ;
- la poursuite des réflexions engagées avec la Direction Générale du Secteur Financier et l'Agence Judiciaire de l'Etat, en vue de donner un statut juridique au Système Taxawuleen pour le constat à l'amiable des accidents matériels de la circulation automobile ;
- la finalisation des travaux sur la problématique de l'expertise et notamment les textes sur les barèmes d'honoraires applicables dans le secteur des assurances ;
- l'identification d'un programme de renforcement de capacités des acteurs du secteur judiciaire sur les pratiques et procédures dans le secteur des assurances.

Enfin, pour les principales actions retenues par le sous-comité « entreprises en difficultés » en vue de leur mise en œuvre, il y a lieu de mentionner :

- la conception et la validation du manuel des procédures collectives ;
- la sensibilisation des entreprises sur la conciliation préventive à la liquidation des sociétés et sur le dispositif national de médiation et de conciliation ;
- la mise au point d'un programme de sensibilisation sur le dispositif national de médiation et de conciliation.

III.3. SESSION DE SENSIBILISATION DES COURTIER SUR LE DISPOSITIF DE MEDIATION CONCILIATION

L'OQSF à travers le Médiateur des assurances a organisé un atelier de sensibilisation au profit des courtiers, le **jeudi 10 novembre 2022 aux Résidences Mamoune**.

Avaient pris part à cet Atelier, la Direction des Assurances, l'Association des Assureurs du Sénégal, l'Association des Assureurs conseils du Sénégal (ASAC), une trentaine d'Administrateurs et Directeurs Généraux de sociétés de courtage, le Secrétaire Exécutif, le Médiateur des assurances ainsi que les Experts de l'OQSF.

Les travaux de l'atelier ont porté sur trois (03) grandes thématiques, à savoir, la présentation du dispositif de médiation financière logé au sein de l'OQSF, la médiation judiciaire à travers le décret 2014-1653 relatif à la médiation et à la conciliation, le rôle et les missions du courtier d'assurances.

La tenue de cet Atelier se justifie par le rôle primordial qu'occupe le courtage dans le secteur des assurances en servant d'interface entre l'Assureur et les clients mais surtout comme moyen de promotion de l'inclusion financière des populations, ce qui est en droite ligne avec les missions de l'OQSF.

Par ailleurs, cette rencontre a permis de favoriser l'appropriation du dispositif et l'instauration d'une culture de la médiation chez les intermédiaires d'assurance, d'identifier les attentes et préoccupations des courtiers mais également de renforcer le cadre de partenariat avec les acteurs concernés.

Au titre des recommandations ressortant de l'Atelier, il a été relevé :

- le besoin de sensibilisation des assureurs pour l'insertion des clauses de médiation ainsi que les coordonnées du médiateur dans les contrats d'assurance ;
- la sensibilisation des assureurs sur le traitement des dossiers en contentieux par la voie de la médiation ;
- la mise en place de tarifs attractifs au niveau de la médiation judiciaire ;
- l'installation du comité national de médiation conciliation en vue de l'externalisation effective des dossiers ;
- le cadre de partenariat à formaliser pour la prise en charge des différentes attentes des acteurs ;
- l'organisation de rencontres régulières entre l'AAS, les courtiers et l'OQSF afin de fluidifier les relations ;
- la mise en œuvre d'un programme de capacitation des agents des courtiers par l'AAS, l'ASAC et l'OQSF.



III.4. POURSUITE DES TRAVAUX SUR LES SERVICES A OFFRIR A TITRE GRATUIT ET A COUT MODERE PAR LES SFD

Dans le cadre du suivi des recommandations du Conseil National du Crédit (CNC), de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF) et de la Consultation Nationale sur la vie chère, une réunion technique s'est tenue le **jeudi 03 novembre 2022** sous l'égide de l'OQSF, avec les différents acteurs (APSFD, BCEAO, DRS/SFD, DGSF, DMF, FIMN, FONAMIF, associations de consommateurs).

L'objectif de cette rencontre était d'échanger sur les modalités pratiques de l'établissement d'une liste concertée de services à offrir à titre gratuit et à coût modéré par les SFD (voir tableau).

S'agissant de la portée et des objectifs visés par l'établissement d'une telle liste de services, il a été notamment relevé :

- la rationalisation graduelle de la tarification appliquée aux clients des SFD, dans le strict respect du

principe de libéralisation desdites conditions en vigueur ;

- l'amélioration des conditions d'accès aux services financiers ;
- le renforcement de l'inclusion financière et la protection des clients, tout en préservant la résilience du secteur de la microfinance.

Enfin, sur les modalités de mise en œuvre, les acteurs se sont accordés sur les principaux points suivants :

- le champ d'application de ces mesures aux SFD visés par l'article 44 au regard de leur niveau de solidité ;
- l'évaluation préalable de l'impact de ces mesures sur l'exploitation et la viabilité financière des SFD susvisés ;
- la prise en compte des effets négatifs de la pandémie sur la situation actuelle secteur de microfinance ;
- la nécessité d'engager des concertations, d'une part, entre les membres de l'APSFD et, d'autre part, entre la BCEAO et l'APSFD dans la perspective d'étudier les voies et conditions optimales de mise en œuvre de ce projet ;
- l'établissement d'un canevas harmonisé des frais et commissions appliqués à la clientèle de grands réseaux en vue d'assurer une meilleure transparence financière et une comparabilité des éléments de coûts attachés.

Liste des services à offrir à titre gratuit par les SFD	Liste des services à offrir à coût modéré
Frais de domiciliation de revenus Frais sur retraits déplacés Frais sur versements déplacés Frais de transfert de compte Frais d'encaissement de chèque Frais de mise à disposition	Frais de délivrance d'attestation d'engagement Frais de délivrance d'attestation de non engagement Frais de clôture de compte Pénalité de remboursement anticipé du crédit

A la suite de cette réunion, une note d'orientations a été transmise par l'OQSF au Président de l'APSFD pour partage du projet et concertation avec les différents membres.



A solid yellow vertical bar is positioned on the left side of the page, extending from the top to the bottom.

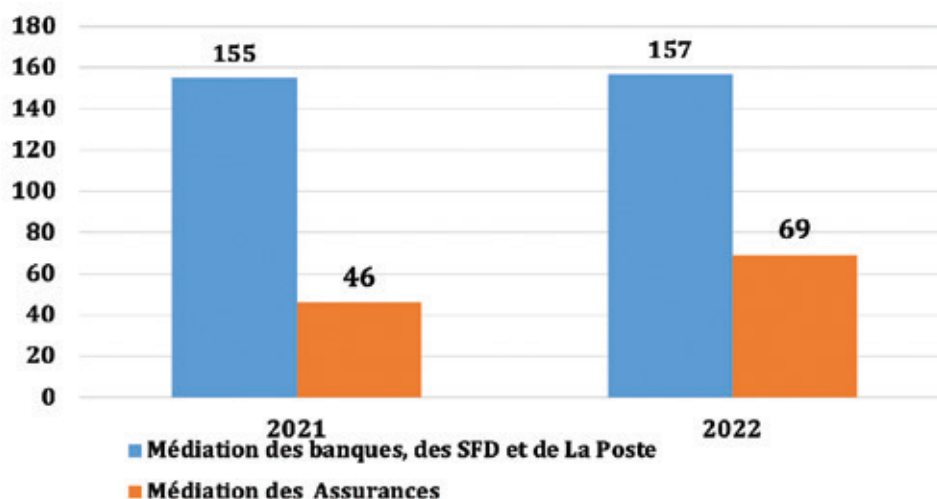
IV

ACTIVITES DE LA MEDIATION FINANCIERE

IV. ACTIVITES DE LA MEDIATION FINANCIERE

Au titre de l'exercice 2022, **deux cent vingt six (226) dossiers** ont été soumis à la médiation financière par les clients et usagers dont **cent cinquante sept (157)** pour la **Médiation des banques, des SFD et de La Poste** et **soixante-neuf (69)** pour la **Médiation des assurances**.

Figure 27 : Nombre de dossiers de médiation reçus par l'OQSF en 2022



Le détail des résultats obtenus par la médiation financière (profil des requérants typologie, recommandations, etc.) est présenté dans les rapports annuels des médiateurs.

En termes de résultats consolidés, depuis 2010, la médiation financière a enregistré un volume global de **trois mille huit cent soixante sept (3867)** saisines provenant des clients « personnes physiques » et « personnes morales ».

REPUBLIQUE DU SENEGAL
Un Peuple - Un But - Une Foi

MINISTRE DE L'ECONOMIE
DES FINANCES ET DU PLAN



**Vous avez
des problèmes
avec :**

-  **votre Banque**
-  **votre Assureur**
-  **votre Institution de Microfinance**



On vous assiste

Pour toute information ou litige
appeler le

800.880.880

**OBSERVATOIRE DE LA QUALITE
DES SERVICES FINANCIERS**

**MEDIATION GRATUITE
BANQUE/MICROFINANCE/ASSURANCE**



V

**CONSTATS
ET RECOMMANDATIONS**

V. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

V.1. CONSTATS RELEVES SUR LE SECTEUR FINANCIER

L'analyse des informations collectées par l'OQSF et le traitement des cas de médiation ont permis de relever des constats qui constituent des entraves à l'inclusion financière et à la performance du secteur.

V.1.1. Pour le secteur des banques

A ce titre, il y a lieu de noter :

- un déficit d'informations sur les conditions tarifaires au moment de l'ouverture du compte ;
- la persistance des entraves tarifaires et non tarifaires (coûts, délais) qui se traduit par l'attitude peu coopérative de certains opérateurs financiers face à la volonté de changement de domiciliation de compte des clients ;
- un défaut de connaissance par les clients des services bancaires offerts à titre gratuit;
- des dysfonctionnements récurrents notés sur les services des GAB.

V.1.2. Pour le secteur de la microfinance

Dans le secteur de la microfinance, il ressort les différents constats ci-après :

- un déficit d'informations sur les termes du contrat de prêt et les conditions tarifaires appliquées par les SFD ;
- les difficultés de sociétaires à recouvrer leurs avoirs épargnés dans des institutions de microfinance ;
- les coûts des services jugés élevés (opérations déplacées, coût du crédit, pénalités lors du remboursement anticipé, etc.) ;
- les méthodes de recouvrement des créances jugées attentatoires à la dignité humaine.

V.1.3. Pour le secteur des assurances

Pour le secteur des assurances, les constats récurrents concernent principalement :

- un déficit dans la connaissance de la nature et de l'étendue des garanties souscrites ;
- les retards notés dans les délais de règlement des sinistres ;
- la production tardive des rapports d'expertise dédiés à l'évaluation des indemnités de sinistres.

V.1.4. Pour le secteur de la monnaie électronique

Les principaux constats relevés concernent :

- les problèmes de transparence dans la tarification des SFN pouvant avoir des répercussions sur l'efficacité de la concurrence et affecter négativement l'utilisation des SFN ;
- le risque de fraude et les tentatives d'arnaque auxquels sont exposés certains utilisateurs des SFN ;
- les difficultés rencontrées par les utilisateurs de SFN au niveau des points de services notamment les fonds insuffisants ou les problèmes de réseau empêchant souvent l'exécution des transactions.

V.2. PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR LE SECTEUR FINANCIER

L'examen des récriminations et griefs portées par les clients et usagers à l'OQSF insiste sur les recommandations ci-après :

V.2.1. Recommandations pour le secteur bancaire

Les constats suslevés rendent nécessaire la mise en œuvre des actions ci-après :

- Renforcer les actions d'éducation financière de masse avec un recours privilégié aux langues nationales ;
- Assurer une meilleure vulgarisation des dix-neuf (19) services bancaires offerts à titre gratuit par les banques ;
- Encourager la généralisation du guichet unique au niveau de tous les établissements de crédit ;
- Faciliter la mobilité bancaire des clients à travers la mise en place d'un cadre de concertation sous l'égide de l'OQSF pour une facturation modérée sur les frais liés aux attestations d'engagement et/ou de non engagement ;
- Apporter les diligences nécessaires pour le remboursement des débits à tort impliquant une banque confrère sur des délais plus courts ;
- Encourager la digitalisation des opérations bancaires pour réduire les charges d'exploitation et minorer ainsi les coûts des services aux clients ;
- Accélérer l'insertion des clauses de médiation conciliation dans les documents contractuels destinés aux clients.

V.2.2. Recommandations pour le secteur de la microfinance

Pour le secteur de la microfinance, il s'agira de mettre davantage l'accent sur les actions prioritaires ci-après :

- Favoriser la concertation avec l'APSFD pour l'adoption et la mise en application de la liste des services gratuits et à coût modéré pour les clients des SFD ;
- Faciliter l'accès des SFD au guichet de refinancement de la BCEAO en vue d'assainir et de réduire les circuits d'octroi de financement dans ce secteur et par-delà baisser les taux d'intérêt ;
- Encourager l'adoption d'une politique de gestion de la performance sociale (GPS) au niveau des SFD ;
- Elaborer et adopter un canevas harmonisé de la nomenclature des conditions tarifaires applicables par les SFD notamment pour ceux de l'article 44 ;
- Renforcer les actions de sensibilisation et de formation en éducation financière des clients et membres.

V.2.3. Recommandations pour le secteur des assurances

Dans le secteur des assurances, les priorités doivent être centrées sur actions ci-après:

- Renforcer la transparence dans les clauses contractuelles de façon à accroître davantage la confiance des assurés ;
- Assurer un traitement diligent des délais d'indemnisation en cas de sinistres ;
- Intensifier les actions de sensibilisation sur l'assurance agricole qui est subventionnée par l'Etat à hauteur de 50 % ;
- Orienter et accompagner les victimes d'accident vers le Fonds de Garantie Automobile pour les

dommages corporels non pris en charge par les sociétés d'assurance ;

- Procéder à la normalisation du mécanisme « TAXAWULEEN » à travers l'élaboration d'un texte normatif (arrêté ministériel par exemple) en vue de mieux renforcer la sécurité juridique du dispositif dans la survenance des contentieux ;
- Finaliser les textes organisant la chambre de compensation dans le domaine des assurances ;
- Promouvoir la culture assurantielle au-delà de l'assurance automobile ;
- Initier des rencontres régulières entre AAS, Courtiers et l'OQSF afin de fluidifier les relations ;
- Mettre en œuvre un programme de capacitation des agents des courtiers par l'AAS, l'ASAC et l'OQSF.

V.2.4. Recommandations pour les Services Financiers Numériques (SFN)

Pour les SFN, il s'agira notamment d'initier les actions ci-après :

- Encourager l'adoption de nouvelles générations de SFN tels que le crédit, l'assurance et l'épargne numérique ;
- Améliorer les réglementations et la supervision afin de refléter les risques émergents des SFN ;
- Renforcer les exigences en matière de supervision des agents ;
- Renforcer les campagnes de sensibilisation pour encourager les usagers à signaler les problèmes liés aux tentatives de fraude et d'arnaque ;
- Améliorer la supervision des agents des SFN en intégrant la protection des consommateurs.



VI

SESSIONS DU CONSEIL D'ORIENTATION DE L'OQSF

VI. SESSIONS DU CONSEIL D'ORIENTATION DE L'OQSF

Au cours de l'exercice 2022, le Conseil d'Orientation de l'Observatoire a tenu quatre réunions en mai, septembre, octobre et décembre.



VI.1. Réunion du 12 mai 2022

Au cours de cette session, le Conseil a pris les principales décisions suivantes :

- Adoption des états financiers 2019 et du rapport d'audit des comptes de l'OQSF par le Commissaire aux Comptes ;
- Validation du rapport d'activités 2021 de l'OQSF.

En outre, les Conseillers ont notamment recommandé à l'Observatoire :

- d'inscrire à l'ordre du jour du Conseil un point spécifique portant sur la refonte des textes de l'Observatoire ;
- de finaliser le projet de manuel de procédures administratives, comptables et financières en vue de sa validation par le Conseil ;
- d'élaborer et de présenter un tableau de suivi évaluation des recommandations et décisions du Conseil d'Orientation de l'OQSF.



VI.2. Réunion du 1^{er} septembre 2022

Au cours de cette session, le Conseil a pris les décisions suivantes :

- Validation de la situation d'exécution budgétaire de l'OQSF au titre du premier semestre 2022 ;
- Adoption des états financiers 2020 et du rapport d'audit des comptes de l'OQSF par le Commissaire aux Comptes.

Figure 28 : Travaux de la session du Conseil d'Orientation de l'OQSF du 1^{er} Septembre 2022



Par ailleurs, le Conseil a recommandé à l'OQSF :

- d'étudier la possibilité de l'acquisition du foncier et la construction du site devant abriter les locaux de l'Observatoire
- de mener les diligences nécessaires pour la certification des comptes financiers de l'exercice 2021
- de présenter le nouveau budget réaménagé 2022 tenant compte des observations émises par les Conseillers
- de veiller au respect des conditions d'archivage comptable ;
- d'étudier la possibilité de l'organisation en rotation des sessions du Conseil d'orientation en collaboration avec les acteurs membres du Conseil (APBEFS, APSFD, AAS, DGSF, etc.).
- de s'approprier les nouvelles dispositions portant sur la loi d'orientation n° 2022-08 du 19 avril 2022 relative au secteur parapublic, au suivi du portefeuille de l'Etat et au contrôle des personnes morales de droit privé bénéficiant du concours financier de la puissance publique.



VI.3. Réunion du 27 octobre 2022

Au cours de cette session, le Conseil a pris les principales décisions suivantes :

- Arrêté des comptes financiers de l'OQSF au titre de l'exercice 2021 ;
- Adoption des comptes financiers de l'OQSF au titre de l'exercice 2021.

Figure 29 : Le PCO et le Secrétaire Exécutif de l'OQSF lors de la 3^{ème} session du Conseil d'Orientation



Le Conseil a en outre recommandé :

- la finalisation des travaux sur la révision des textes de l'OQSF ;
- la prise en compte dans le projet de refonte des textes de l'OQSF des nouvelles dispositions régissant le secteur para public (loi d'orientation n°2022-08 du 19 avril 2022) ;
- le renforcement des capacités des membres du Conseil d'Orientation sur des thématiques à définir.



VI.4. Réunion du 17 décembre 2022

Au cours de cette session, le Conseil a pris les principales décisions suivantes :

- Validation de la situation d'exécution budgétaire de l'OQSF au 31 décembre 2022 ;
- Validation des rapports d'activités du Médiateur pour les banques, établissements financiers, SFD et de la Poste et du Médiateur pour les assurances au titre de l'exercice 2021 ;
- Validation du Plan de Travail Annuel (PTA)-2023 de l'OQSF ;
- Adoption du Projet de budget 2023 de l'OQSF.

Figure 30 : Le PCO et le Secrétaire Exécutif de l'OQSF lors de la 4^{ème} session du Conseil d'Orientation





VII

PARTICIPATIONS DE L'OQSF A DES TRAVAUX ET RENCONTRES

VII. PARTICIPATIONS DE L'OQSF A DES TRAVAUX ET RENCONTRES

Durant l'exercice 2022, l'Observatoire a pris part aux différentes rencontres et travaux ci-après :

- Comité National de Suivi de la Mise en Œuvre de la Stratégie Régionale d'Inclusion financière (CNSMO- BCEAO) ;
- Groupe de Travail sur l'éducation financière (GTEF) dans le cadre de la stratégie régionale d'inclusion financière de la BCEAO ;
- Groupe de Travail sur les données de l'inclusion financière ;
- Comité de suivi de l'état de mise en œuvre des recommandations du Conseil National du Crédit du Sénégal ;
- Comité Ouest Africain d'Organisation et de Normalisation Bancaire et Financière (CONOBAFI) ;
- Groupe de travail de suivi de la mise en œuvre de la réforme « Accès des TPE et PME au crédit et financement » sous l'égide du Bureau Opérationnel de Suivi (BOS) du PSE ;
- 25^{ième} Conférence annuelle de l'Association des Bourses africaines (ASEA) ;
- 26^{ième} réunion du Comité national de coordination des activités de microfinance, DMF ;
- Projet d'assistance technique pour le renforcement des structures et mécanismes d'arbitrage, Union Européenne ;
- Séminaire sur la médiation conciliation judiciaire, Centre de Formation Judiciaire (CFJ) ;
- Atelier de mise à niveau sur la conciliation et la médiation commerciales, Tribunal du Commerce ;
- Journée d'échanges et de réflexions sur la médiation institutionnelle dans l'Etat de droit, Médiature de la République ;
- Comité technique de la Chaîne « Planification-Programmation-Budgétisation-Suivi-Evaluation, PPBSE » du Ministère des Finances et du Budget ;
- Symposium sur la Finance et Digitalisation, Institut Supérieur de Management (ISM) ;
- Atelier de formation sur la finance islamique et les notions de base en finance digitale ;
- Atelier d'échanges sur le financement des PME, levier de l'inclusion financière, APBEFS ;
- Journée thématique « La promotion des exportations, levier de la souveraineté alimentaire », ASEPEX ;
- Atelier de sensibilisation et d'information sur la finance islamique, PROMISE ;
- Journée de partage des données ventilées par sexe avec les acteurs du secteur financier, DRS/SFD et AFI ;
- Atelier de lancement officiel de WAVE Digital Finance.



VIII

**PARTENARIATS
AVEC L'ECOSYSTEME**

VIII. PARTENARIATS AVEC L'ECOSYSTEME

VIII.1. PARTENARIAT AVEC LA MEDIATURE DE LA REPUBLIQUE

L'OQSF a signé un accord de partenariat avec le Médiateur de la République, Monsieur Demba KANDJ, le **Mardi 10 mai 2022** dans les locaux de l'OQSF.

L'Observatoire et la Médiation ont des missions avec un dénominateur commun : la protection des populations face à l'administration et face aux institutions financières pour une utilisation optimale de leurs services et une meilleure prise en charge de leurs préoccupations.

Figure 32 : Cérémonie de signature de la convention de partenariat OQSF/ Médiation de la République



L'objectif de ce partenariat est de dérouler conjointement des programmes d'activités liées à la sécurité juridique, financière et aux droits du citoyen. Ainsi, il s'agira pour les deux parties de s'impliquer dans la mise en œuvre des actions ci-après :

- La réorientation des réclamations à caractère financier reçues par le Médiateur de la République vers l'OQSF pour une prise en charge ;
- La sensibilisation des usagers des services financiers sur la médiation de l'OQSF et la Médiation de la République ;
- La participation à des cadres d'échanges (ateliers, réunions publiques d'information, tournées régionales, etc.) sur des problématiques liées à la médiation ;

- La formation des formateurs en médiation au profit des catégories socioprofessionnelles ciblées pour leur permettre de servir de relais au niveau des populations (associations de consommateurs, chambres consulaires, syndicats professionnels, journalistes) ;
- Le renforcement de capacités et la sensibilisation des acteurs institutionnels (magistrats, avocats, notaires, élus, etc.) sur la médiation de l'OQSF et la Médiature de la République.

Figure 33 : Point de presse du Médiateur de la République, Monsieur Demba KANDJI en présence du Secrétaire Exécutif de l'OQSF, Monsieur Habib NDAO



VIII.2. PARTENARIAT AVEC LE CREDITINFO WEST AFRICA /BIC

L'OQSF et le Groupe Creditinfo West Africa ont signé un accord de partenariat cadre, le 16 juin 2022 à Abidjan. Cette présente convention vise à élaborer et à mettre en œuvre un plan d'actions en vue de la facilitation de l'accès au crédit, de la promotion et du renforcement de l'inclusion financière des populations. Ainsi, il s'agira pour les deux parties de s'impliquer dans la mise en œuvre des actions suivantes :

- Le renforcement des actions de sensibilisation de masse au niveau national auprès des usagers et clients sur les opportunités du BIC ;
- La tenue conjointe de sessions d'éducation financière sur le BIC et le consentement préalable au profit des catégories socioprofessionnelles ciblées (associations de consommateurs, chambres consulaires, syndicats professionnels, journalistes de la presse économique) pour servir de relais au niveau des populations ;
- Le renforcement de capacités et la sensibilisation des acteurs institutionnels (magistrats, élus, etc.) sur le dispositif du BIC ;

- La sensibilisation des opérateurs financiers notamment sur l'importance des informations d'identification du client ainsi que l'impact du BIC sur le processus d'octroi de crédit.
- La participation à des cadres d'échanges (ateliers, réunions publiques d'information, tournées régionales, etc.) sur les problématiques liées à l'inclusion financière et à l'éducation financière.





IX

**RELATIONS DE L'OQSF
AVEC L'INTERNATIONAL**

IX. RELATIONS DE L'OQSF AVEC L'INTERNATIONAL

IX.1. VISITE DE TRAVAIL DU SECRETAIRE EXECUTIF DE L'OQSF/SENEGAL A L'OQSF/COTE D'IVOIRE

Le Secrétariat Exécutif de l'OQSF/ Sénégal a effectué une visite d'échanges à l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire (OQSF/CI). Celle-ci entre dans le cadre de sa participation aux travaux de restitution de l'enquête sur les utilisateurs de Services Financiers Numériques (SFN) à Abidjan. Cette visite a ainsi permis de jeter les bases d'un partenariat dynamique entre les deux Observatoires qui sont les précurseurs au sein des pays de l'UEMOA.

Figure 33 : Le Secrétaire Exécutif de l'OQSF/Sénégal en visite de travail à l'OQSF/Côte d'Ivoire



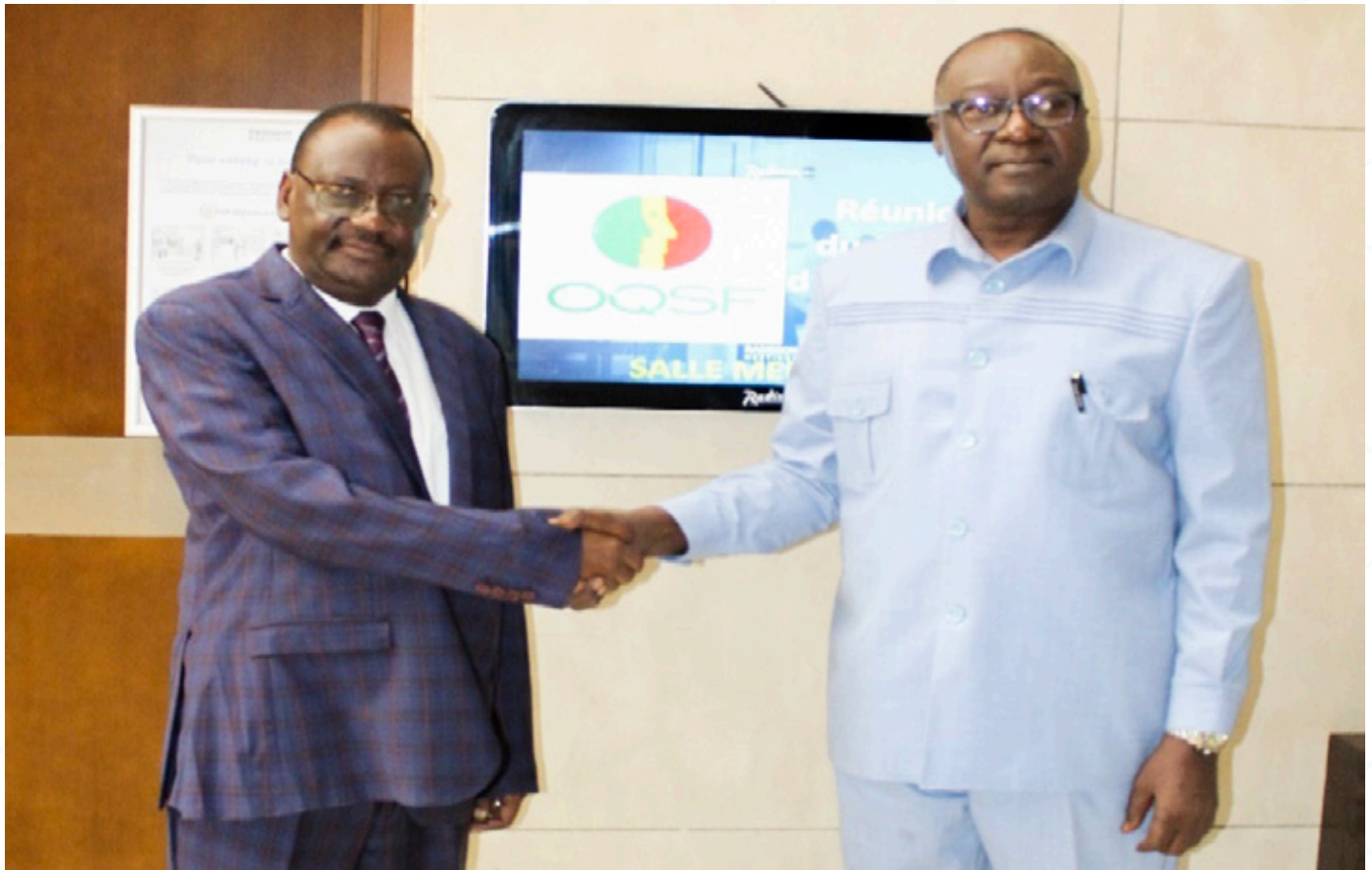
Figure 34 : Eric Duflos du CGAP, les Secrétaires Exécutifs de l'OQSF/Sénégal et Côte d'Ivoire (Habib NDAO et Moussa Mamadou)



IX.2. VISITE D'ECHANGES DU SECRETAIRE EXECUTIF DE L'OQSF NIGER AUPRES DE L'OQSF/SENEGAL

Dans le cadre du projet de création d'Observatoires dans les pays de l'UEMOA, le Secrétaire Exécutif de l'OQSF/Niger, **Monsieur Amadou ALTINE** a effectué du **22 au 26 août 2022** une mission d'imprégnation auprès de l'OQSF/Sénégal.

Figure 35 : Visite de travail du Secrétaire Exécutif du Niger à l'OQSF/Sénégal



Outre le partage des stratégies déployées par l'Observatoire du Sénégal pour une protection efficace des usagers des services financiers, cette mission a permis au Secrétaire Exécutif de l'OQSF/Niger :

- d'appréhender les nouvelles orientations de l'Observatoire du Sénégal après une dizaine d'années d'exercice ;
- de s'imprégner de l'expérience de l'OQSF/Sénégal en matière de promotion de l'éducation financière et de médiation ;
- d'identifier les atouts, les contraintes et les défis majeurs ainsi que les perspectives pour un observatoire visible, viable et utile.

IX.3. REUNION TECHNIQUE D'ECHANGES ENTRE L'OQSF SENEGAL ET LE COMITE NATIONAL ECONOMIQUE ET FINANCIER DU GABON

L'OQSF/Sénégal a pris part en **Mars 2022** aux travaux de la session virtuelle du **Comité National Economique et Financier (CNEF) du Gabon** portant sur la mise en œuvre d'un dispositif d'Observatoire et de médiation financière.

Outre le **Secrétaire Exécutif de l'OQSF** et le **Directeur National de la Banque Centrale du Gabon**, avaient pris part aux travaux, une vingtaine de membres du CNEF relevant des différents secteurs bancaires et financiers tels que les associations professionnelles des établissements de crédit, des établissements de microfinance, des sociétés d'assurance, des sociétés de bourse, ou encore les représentants des consommateurs et des différentes administrations nationales chargées des questions financières.

Les échanges durant ce séminaire virtuel ont mis en exergue la convergence des missions de l'OQSF/Sénégal et du CNEF/Gabon en matière de développement du secteur financier, de médiation conciliation, de stratégie d'inclusion financière des couches vulnérables, de vulgarisation et d'éducation financière.

IX.4. VISITE DE TRAVAIL DE LA DELEGATION DU PROGRAMME D'APPUI AU SECTEUR DE LA MICROFINANCE EN REPUBLIQUE CENTRAFRICAINE (PASM-RCA) AUPRES DE L'OQSF

Une délégation composée de dix (10) membres du Programme d'Appui au Secteur de la Microfinance en République Centrafricaine (PASM-RCA) a effectué le **jeudi 10 mars 2022** une visite d'échange d'expériences auprès de l'OQSF/Sénégal. Cette visite avait pour objectif de s'imprégner sur le modèle sénégalais en matière de finance inclusive, de protection des clients et d'éducation financière. Les échanges ont principalement porté sur le cadre institutionnel et organisationnel de l'OQSF, le dispositif de médiation financière, les réalisations phares et les projets en cours.

Figure 36 : Visite d'échanges d'une délégation du Programme d'Appui au Secteur de la Microfinance en République Centrafricaine (PASM-RCA) à l'OQSF





X

CHANTIERS EN COURS

X. CHANTIERS EN COURS

Pour l'exercice 2023, l'OQSF entend poursuivre la réalisation des actions inscrites dans son plan de travail annuel (PTA). Parmi les actions prévues, il y a lieu de mentionner :

- les travaux d'élaboration et de mise en œuvre du programme national d'éducation financière en collaboration avec les acteurs concernés ;
- la réalisation d'enquêtes et d'études thématiques sur le secteur financier (populations non assurées, surendettement des ménages, durée d'instruction des sinistres IARD et Vie) ;
- la poursuite et l'intensification des tournées régionales de sensibilisation sur le dispositif de médiation et les services financiers ;
- la poursuite des sessions de sensibilisation au profit des magistrats, étudiants, associations de consommateurs et journalistes de la presse économique ;
- l'organisation de sessions de formation sur le rôle et missions des courtiers ;
- la tenue d'un atelier d'échanges avec les FINTECHS en partenariat avec le Ministère de l'Economie Numérique ;
- le déroulement d'une campagne de sensibilisation et d'appropriation des populations sur le programme Green Banking (Finance verte) dans sept (7) localités de l'intérieur ;
- l'organisation de sessions de formation en éducation financière sur la Finance Verte dans sept (7) localités (Centre, Ouest, Sud) ;
- la tenue de sessions de formation en éducation financière pour les cibles de la Délégation à l'Entrepreneuriat Rapide (DER) et du Programme Sénégalais pour l'Entrepreneuriat des Jeunes (PSEJ) ;
- la finalisation des travaux sur la réforme des barèmes dans le secteur des assurances ;
- les travaux de mise en place d'une plateforme de compensation assurancielle ;
- la finalisation des travaux relatifs à la liste de services à offrir à titre gratuit et à coût modéré par les SFD ;
- la finalisation des travaux de refonte du site de l'OQSF et la vulgarisation auprès du grand public de la nouvelle plateforme de gestion des plaintes et réclamations des consommateurs de services financiers « SATIS-OQSF » ;
- la finalisation des travaux de refonte du comparateur des tarifs bancaire en vue de sa vulgarisation ;
- la mise en place d'un simulateur de crédit et d'un comparateur des tarifs pour les SFD.

ANNEXE
RAPPORT DE GESTION - 2022

1. SITUATION BUDGETAIRE ET FINANCIERE DE L'EXERCICE 2022

1.1. Ressources mobilisées en 2022

Au titre de la gestion 2022, les ressources de l'Observatoire ont été constituées de la dotation initiale ressortant du budget programme 2021-2023, de la contribution de la Direction des Assurances pour le compte des compagnies d'assurances et celle de l'APBEFS.

Par ailleurs, l'OQSF a reçu diverses subventions durant l'exercice susvisé :

- de la Direction des Assurances et de la Compagnie Nationale de l'Assurance Agricole du Sénégal (CNAAS) dans le cadre de la tournée de sensibilisation sur le dispositif de médiation en assurances et les opportunités de l'assurance agricole dans les régions du Centre et de l'Est du Sénégal.
- de la BCEAO au titre de la contribution pour la mise en œuvre des actions de sensibilisation en éducation financière des populations menées durant les journées de l'inclusion financière, édition 2021.
- de l'Association des Assureurs du Sénégal (AAS) pour la contribution à l'organisation de l'atelier de sensibilisation des magistrats sur les procédures et pratiques des compagnies d'assurances.
- du Groupe consultatif d'assistance aux plus défavorisés (CGAP) de la Banque mondiale au titre des travaux de l'enquête sur les Risques liés à l'utilisation des Services Financiers Numériques (ERSFN) confiée à l'OQSF.

Enfin, la Coopération allemande (GIZ) a signé une convention avec l'OQSF pour la démultiplication de la formation « Green Banking Africa » dans les zones Sud, Centre et Ouest du Sénégal.

1.2. Engagements de dépenses en 2022

L'analyse des postes de dépenses exécutées par rubrique fait ressortir les constats ci-après pour l'exercice 2022 :

- les dépenses de personnel avec un taux d'absorption de 85% ;
- les dépenses de fonctionnement (hors investissements et hors personnels) ont connu un taux d'exécution de 91 % ;
- Les dépenses en investissements n'ont pas été réalisées.

2. ETAT D'EXECUTION DES ACTIVITES EN 2022

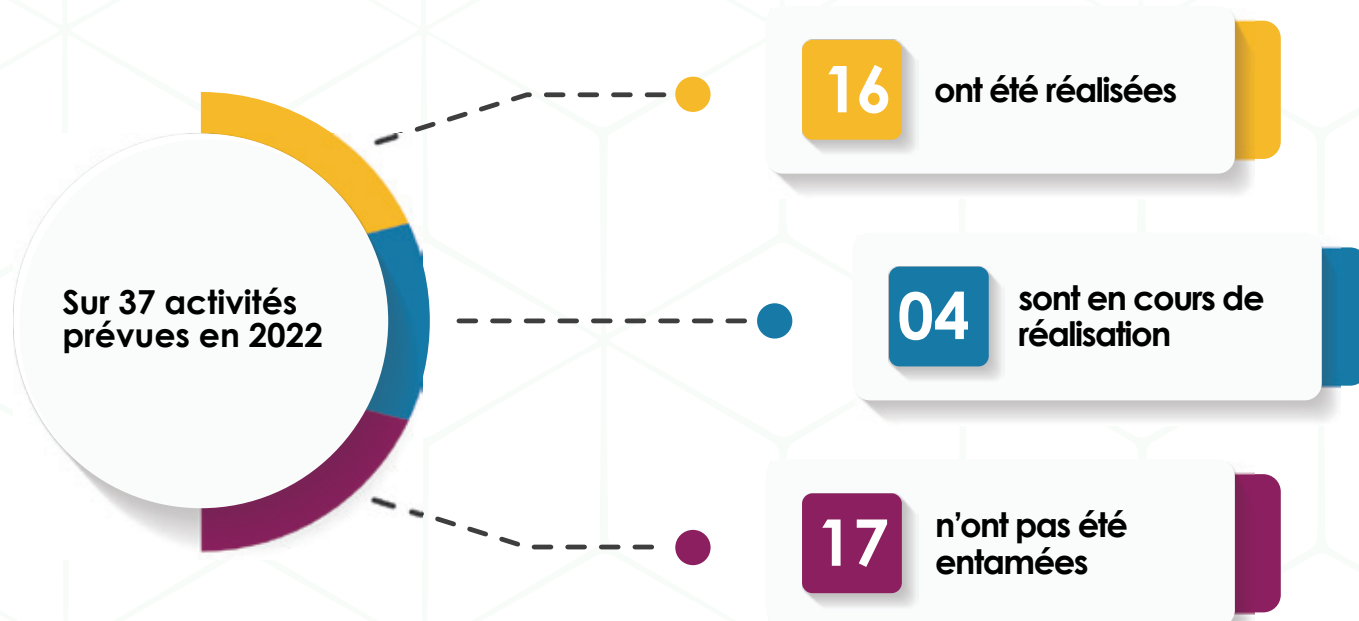
Cette partie présente la synthèse des performances des activités à la lumière des principales réalisations enregistrées au cours de l'exercice 2022.

Il s'agit, en résumé, de retracer le niveau de mise en œuvre des actions inscrites dans le PTA pour atteindre les objectifs et les cibles fixés. Les résultats des indicateurs de performance par activité sont renseignés dans le tableau fourni ci-dessous.

SYNTHESE DES INDICATEURS D'ACTIVITES EN 2022

Indicateurs par activité	En cours	Réalisé	Non réalisé
1. Restitution des résultats de l'Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Services financiers de La Poste			X
2. Réalisation d'une étude sur le surendettement des particuliers détenteurs de compte	X		
3. Réalisation d'une enquête de perception des clients sur le Guichet Unique des banques		X	
4. Partage des résultats de l'enquête sur le Guichet Unique notamment avec le MFB, la BCEAO		X	
5. Réalisation d'une enquête sur les risques liés à l'utilisation des services financiers numériques		X	
6. Restitution des résultats de l'enquête sur les risques liés à l'utilisation des services financiers numériques avec les acteurs de l'écosystème		X	
7. Diffusion de cinquante (50) épisodes télévisuels sur l'éducation financière de masse			X
8. Poursuite du programme d'émissions interactives avec LAMP FALL TV		X	
9. Poursuite des travaux du Groupe de Travail sur l'Education Financière		X	
10. Poursuite des travaux sur les services à offrir à titre gratuit et à coût modéré par les SFD		X	
11. Tenue d'une (01) session de sensibilisation avec les associations socioprofessionnelles		X	
12. Tenue de sessions de formation en éducation financière pour les Artisans et MPME		X	
13. Poursuite des sessions de formation en éducation financière pour le PSEJ		X	
14. Tenue de sessions de formation en éducation financière pour les cibles de la DER			X
15. Session de sensibilisation des points focaux du Ministère de l'Education Nationale sur l'éducation financière scolaire			X
16. Sensibilisation des magistrats sur les procédures des compagnies d'assurances		X	
17. Tenue d'une (01) session de sensibilisation des magistrats sur les procédures des SFD			X
18. Sessions en éducation financière dans les écoles de commerce et universités			X
19. Tenue d'une session thématique de sensibilisation des journalistes économiques			X

20. Organisation d'ateliers de partage avec les opérateurs financiers (courtiers)		X	
21. Poursuite des tournées sensibilisation dans les régions sur la médiation financière		X	
22. Production d'un Indice des Prix des Services Bancaires (IPSB)			X
23. Élaboration d'un Indice de Satisfaction des Services Bancaires (ISSB)			X
24. Élaboration d'un Indice de Satisfaction des Services d'Assurances (ISSA)			X
25. Tenue d'un Atelier d'échanges sur la mobilité des clients			X
26. Mise en place d'un simulateur de crédit			X
27. Mise en place d'un comparateur des tarifs pour les SFD			X
28. Vulgarisation du comparateur des tarifs bancaires			X
29. Renseignement continu du public sur les services financiers		X	
30. Publication d'articles de presse dans les journaux et revues spécialisées		X	
31. Facilitation du public de l'accès à la médiation de l'OQSF		X	
32. Lancement de la plateforme de gestion digitalisée des plaintes de la clientèle (SATIS)	X		
33. Refonte du site web de l'OQSF	X		
34. Traitement des dossiers de médiation financière		X	
35. Traitement des dossiers de médiation judiciaire			X
36. Poursuite des travaux sur la barémisation dans le secteur des assurances	X		
37. Opérationnalisation du Comité de suivi de la mise en œuvre des recommandations de l'OQSF			X



Soit un taux d'exécution global (activités réalisées et en cours) qui s'établit à 54,05% pour l'exercice 2022

3. PERSPECTIVES DANS LE CADRE DE L'EVALUATION DES ACTIVITES ET DU DEPLOIEMENT STRATEGIQUE DE L'OQSF

Après une dizaine d'année d'exercice marquée par l'ancrage du dispositif dans l'écosystème financier et au niveau de l'échiquier international, il a été relevé la nécessité de s'orienter vers de nouveaux défis pour une meilleure protection des clients et incidemment une plus forte inclusion financière, dans un contexte fortement marqué par une libéralisation des conditions de tarification applicables par les opérateurs de services.

Ces défis concernent entre autres :

- La prise en charge de la directive présidentielle issue du Conseil des Ministres du 09 mars 2022 pour l'évaluation des missions et actions de l'Observatoire qui doit amorcer son déploiement stratégique pour mieux protéger les droits des usagers du système financier ;
- La poussée des mouvements consuméristes et l'intensification des plaintes exprimées par les clients et usagers lesquels réclament plus de droits et de transparence sur leurs relations contractuelles avec les institutions financières ;
- Le devoir de protection efficiente de la clientèle pour la levée des entraves à la mobilité de la clientèle, le respect de la confidentialité sur les transactions, la lutte contre les pratiques abusives de recouvrement des créances, la prévention contre le surendettement financier ;
- La refonte des textes pour prendre compte le contexte actuel fortement marqué par des mutations d'ordre réglementaire, institutionnel, économique et technologique ;
- Le renforcement de ses moyens coercitifs pour une meilleure prise en charge de ses recommandations.

Pour faire face à tous ces défis, l'OQSF entend recourir au cours de l'exercice 2023 à une mission d'évaluation de ses actions et missions. Le principal objectif de cette mission est de procéder à une évaluation exhaustive de l'intervention de l'OQSF dans la perspective de pouvoir amorcer son déploiement stratégique et mieux protéger les droits des usagers du système financier.

De manière spécifique, les travaux à réaliser devront permettre de répondre aux différentes questions suivantes :

- Quelles sont les principales leçons apprises de l'intervention de l'OQSF depuis 2009 ?
- Quelles sont les principales forces sur lesquelles s'appuyer, les opportunités à saisir et les contraintes de l'OQSF ?
- Quel est l'impact réel de l'intervention de l'Observatoire auprès des clients et usagers ? Existe-t-il des contraintes ?
- Comment concevoir et mettre en œuvre des programmes d'accompagnement adaptés aux cibles ?
- Quels sont les facteurs de performance de l'Observatoire en matière d'éducation financière et de protection des usagers et clients ?
- Quel (s) pouvoirs proposés pour accroître le cadre d'intervention de l'Observatoire dans l'écosystème financier ?
- Comment renforcer les moyens de l'Observatoire pour mieux amorcer son déploiement stratégique ?
- Quels sont les moyens nécessaires à sa mise en œuvre ?

Dans le cadre de ses orientations qui préparent les prochaines étapes d'un déploiement stratégique de l'Observatoire tel que préconisé sous forme de directives présidentielles, il s'agit notamment :

- d'assurer la supervision de la conduite du marché, la surveillance des services offerts à la clientèle pour une meilleure protection de celle-ci ;
- de veiller à un écosystème financier crédible auprès des populations ;
- d'accompagner le secteur informel à se formaliser pour un accès plus facile aux financements et à la commande publique ;
- de promouvoir le financement des startups en poussant l'esprit entrepreneurial ;
- d'inciter les opérateurs à mettre à la disposition du public des produits et services adaptés à leur besoin ;
- d'inciter les opérateurs financiers à améliorer la qualité de leur contribution au financement de l'économie ;
- de stimuler un mouvement inclusif pour une tarification raisonnable des produits et services financiers.



RÉPUBLIQUE DU SÉNÉGAL
Un peuple - Un but - Une Foi



MINISTÈRE DE L'ECONOMIE
ET DES FINANCES



OQSF

Observatoire de la Qualité des Services Financiers (O.Q.S.F./Sénégal)

Villa n° 75b3, Sacré Cœur 3, Dakar

BP : 64534 CP : 12524 Dakar-Fann

Tél. : +221 33 859 69 30

Fax : +221 33 867 71 71

Email : oqsf@oqsf.sn

RAPPORT D'ACTIVITES

******* 2022 *******