



Connected Society

Outil de formation à l'internet mobile

Un guide de formation aux compétences de base pour utiliser l'internet mobile



Module 8 - Argent Mobile

Formation approfondie

Objectifs d'apprentissage

- Les participants comprendront ce qu'est l'argent mobile.
- Ils seront enthousiastes et motivés à utiliser de l'argent mobile et comprendront qu'il existe plusieurs manières de s'en servir pour améliorer leur quotidien.
- Les participants comprendront le processus d'enregistrement aux services de l'argent mobile, sauront comment envoyer de l'argent à un ami ou à un membre de leur famille et payer une facture et comprendront les règles de base à respecter pour utiliser l'argent mobile en toute sécurité.



Durée :
45 à 60mins

Matériel nécessaire

Présentez l'argent mobile



Téléphones portables



Expliquez brièvement ce qu'est l'argent mobile ou « mobile money »

Expliquez :

- « Un compte de mobile money est comme un porte-monnaie sur votre téléphone. Avec l'argent mobile, vous pouvez envoyer et recevoir de l'argent et faire des paiements uniquement avec votre téléphone, sans avoir besoin d'un compte bancaire ! Vous pouvez également faire plein d'autres choses, comme payer des factures, épargner ou emprunter de l'argent. »
- « À la différence de l'argent liquide, vous n'avez pas besoin de conserver des espèces sur vous pour faire des achats. C'est donc plus sûr et plus facile. »
- « Selon votre opérateur de réseau mobile, vous pouvez faire plein d'autres choses, comme par exemple payer vos factures et épargner ou emprunter facilement de l'argent. »



Posters Mobile Money

Présentez l'argent mobile

Donnez vie aux avantages du service !

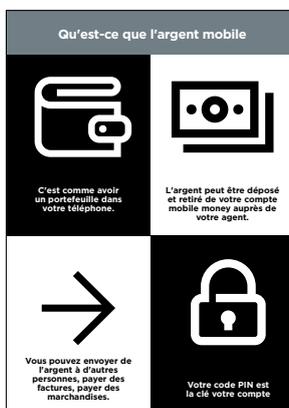
- Expliquez comment vous vous servez de l'argent mobile à titre personnel (le formateur) ou comment vos amis ou votre famille l'utilisent. Selon votre opérateur, les exemples peuvent concerner les cas d'utilisation suivants :
 - Envoyer de l'argent à des proches qui habitent loin
 - Se servir de l'argent mobile pour payer des entreprises ou des commerçants locaux (pour ne pas avoir à transporter des espèces)
 - Payer des services collectifs ou des frais de scolarité avec effet immédiat
 - Envoyer ou recevoir de l'argent en provenance de personnes à l'étranger
 - Faire des achats de produits ou de services auprès de différentes entreprises
 - Recevoir des intérêts sur votre épargne
 - Obtenir un prêt

Faites ressortir l'intérêt de l'argent mobile pour les participants

Évoquez avec les participants les avantages de l'argent mobile dans leur vie quotidienne :

Demandez :

- « Qu'est-ce que vous aimeriez faire avec la mobile money dans votre cas personnel ? »
Faites quelques suggestions si les participants ne savent pas.
- « Qu'est-ce que vous intéresse le plus et qu'est-ce que vous avez envie d'apprendre à faire avec l'argent mobile ? »



Montrez le poster « Qu'est ce que l'argent mobile »

1. Un compte de mobile money est comme un porte-monnaie sur votre téléphone.
2. Vous pouvez remettre de l'argent à un agent pour le déposer sur votre compte. Vous pouvez également faire des retraits sur votre compte auprès de cet agent.
3. Vous pouvez envoyer de l'argent à d'autres personnes, payer des factures ou faire des achats.
4. Votre code confidentiel est un numéro spécial qui vous permet d'utiliser votre compte.

Enregistrement

Expliquez : « Pour utiliser l'argent mobile, vous devez avoir un « compte » auprès de votre opérateur mobile. Toute personne adulte qui possède une carte SIM peut ouvrir un compte de mobile money. C'est la même démarche que l'ouverture d'un compte pour faire des appels ou envoyer des SMS. Pour ouvrir un compte de mobile money, vous devez vous rendre chez un agent. »

Expliquez : « Votre agent est une personne très importante, chez qui vous pouvez acheter du crédit téléphonique et des données internet, mais également ouvrir votre compte de mobile money. Il vous aide également à déposer de l'argent sur votre compte ou à en retirer lorsque vous en avez besoin. Il peut également vous aider si vous avez des questions. »



Montrez le poster « Ouvrir un compte d'argent mobile »

1. Si vous n'avez pas de carte SIM, vous devez d'abord vous en procurer une auprès de votre opérateur de réseau mobile. Une fois que vous avez une carte SIM, votre agent pourra vous aider à vous ouvrir un compte de mobile money. Vous devrez remplir un formulaire avec quelques renseignements personnels.
2. Pour ouvrir un compte de mobile money, vous devez présenter une pièce d'identité (passeport, permis de conduire ou carte d'électeur).
3. Pour commencer à utiliser l'argent mobile et faire des paiements, vous devez d'abord déposer de l'argent sur votre compte auprès de votre agent (ou d'un guichet automatique dans certains pays). Vous irez chez votre agent chaque fois que vous aurez besoin de déposer ou de retirer de l'argent sur votre compte.
4. Une fois que vous aurez fait ces démarches, vous aurez un compte d'argent mobile et vous pourrez commencer à vous en servir.

Activité : envoyer de l'argent au moyen de l'argent mobile



- **Formateur** Au début de la séance de formation, vérifiez si les participants possèdent déjà un compte d'argent mobile. S'il en y a qui n'en ont pas, guidez-les dans le processus d'enregistrement (voir la section de présentation du mobile money pour plus d'information).
- **Expliquez** « Vous allez maintenant apprendre à envoyer de l'argent à un ami ou à un membre de votre famille au moyen de l'argent mobile! »
- **Demandez** « Si vous voulez envoyer de l'argent pour de bon, nous pouvons le faire ! Si vous n'avez pas d'argent sur votre compte, ou si vous ne voulez pas faire de virement maintenant, je peux vous faire une démonstration pour que vous sachiez le faire à l'avenir. »

Conseil pratique : Si les participants ne veulent pas envoyer d'argent, montrez-leur comment le faire sans envoyer les fonds.

Montrez aux participants comment envoyer de l'argent à un ami ou à un membre de leur famille en suivant les étapes présentées dans le poster



Montrez le poster « Envoyer de l'argent à un proche au moyen de votre téléphone »

Expliquez « Nous allons maintenant voir comment envoyer de l'argent à un ami au moyen de votre téléphone » :

- Votre opérateur de téléphonie mobile aura un numéro d'appel abrégé pour accéder à son service de mobile money, du genre *123#. Composez le numéro et appuyez sur le bouton « appel »
- Une liste d'options s'affichera à l'écran (p. ex. 1, 2, 3, 4, 5). Vous devez choisir « transférer/envoyer » (de l'argent). C'est généralement l'option 1 en haut de la liste. Appuyez sur 1 sur le clavier de votre téléphone, puis sur « sélectionner/ok »
- Tapez le numéro de téléphone de votre ami ou de la personne à qui vous souhaitez envoyer de l'argent, puis appuyez sur « sélectionner/ok »
- Tapez maintenant le montant que vous souhaitez envoyer (100 par exemple), puis appuyez sur « sélectionner/ok »

- Tapez votre code confidentiel. Ce code est un numéro spécial que vous choisissez et que vous êtes seul(e) à connaître. Il sert à protéger votre compte. Choisissez un code qui est difficile à deviner. Appuyez sur « sélectionner/ok »
- Vous devez enfin appuyer sur 1 pour « confirmer » que vous voulez envoyer cet argent. Appuyez sur « sélectionner/ok ». Bravo ! Vous avez envoyé de l'argent à votre ami ou membre de votre famille !

Expliquez : « Si vous vous rendez compte que vous avez envoyé l'argent à la mauvaise personne, il est possible que votre opérateur de réseau mobile puisse vous aider. Appelez le service client de votre opérateur dans les plus brefs délais ou demandez à votre agent de vous aider ».

Conseil pratique : Rappelez-vous que votre « code confidentiel » est un numéro personnel privé. Il est extrêmement important de le conserver en sécurité, parce qu'il permet d'accéder à votre compte. Faites attention à ne pas le communiquer à qui que ce soit, même des agents ou le personnel du service client, que ce soit en personne, par téléphone, par SMS ou via internet.

Activité : payer une facture

Expliquez : « Avec l'argent mobile, vous pouvez faire beaucoup plus de choses que simplement envoyer de l'argent ! Par exemple, d'autres personnes peuvent vous envoyer de l'argent, vous pouvez payer des factures, épargner ou emprunter de l'argent. »



Montrez le poster « Ce que vous pouvez faire avec l'argent mobile »

1. Envoyer de l'argent à des amis ou de la famille
2. Recevoir de l'argent envoyé par des amis ou de la famille
3. Payer des factures ou des frais de scolarité
4. Acheter du crédit téléphonique pour soi ou pour des tiers
5. Envoyer/recevoir de l'argent vers/en provenance d'amis ou de la famille dans d'autres pays
6. Payer des biens ou des services
7. Recevoir des intérêts sur son épargne
8. Souscrire un emprunt

Expliquez : « Une fois que vous savez faire un paiement en faveur de quelqu'un au moyen de la mobile money sur votre téléphone, vous pouvez également apprendre à faire d'autres choses ! Vous pouvez par exemple payer des factures. »

Montrez aux participants comment envoyer de l'argent à un ami ou à un membre de leur famille en suivant les étapes présentées dans le poster.



Montrez le poster « Payer une facture avec votre téléphone »

- Votre opérateur de téléphonie mobile aura un numéro d'appel abrégé pour accéder à son service de mobile money, du genre *123#. Composez le numéro et appuyez sur le bouton « appeler »
- Une liste d'options s'affichera à l'écran (p. ex. 1, 2, 3, 4, 5). Vous devez choisir l'option pour « payer une facture ou paiement ». Appuyez sur « sélectionner/ok »
- Vous devez ensuite trouver le type de facture que vous souhaitez régler, comme par exemple des frais de scolarité ou des services collectifs. Appuyez sur « sélectionner/ok »
- Saisissez votre « numéro de compte » pour ce service, puis appuyez sur « sélectionner/ok »
- Saisissez ensuite le montant que vous souhaitez payer (par exemple : 100). Appuyez sur « sélectionner/ok »
- Tapez votre code confidentiel. C'est ce qui permet à l'opérateur de savoir que c'est vous qui faites l'opération ! Appuyez sur « sélectionner/ok »
- Vous devez enfin appuyer sur 1 pour « confirmer » que vous voulez envoyer cet argent. Appuyez sur « sélectionner/ok ». Bravo ! Vous avez payé votre facture !

MODULE 8 - ARGENT MOBILE

INTRO / ENREGISTREMENT / ENVOYER DE L'ARGENT / PAYER UNE FACTURE / SÉCURITÉ

Demandez : « Maintenant que vous avez payé une facture au moyen de l'argent mobile, est-ce qu'il y a autre chose que vous aimeriez faire ? »

Formateur : laissez le temps aux participants de parcourir le menu pour leur permettre de trouver d'autres cas d'utilisation de l'argent mobile (p. ex. achat de crédit téléphonique). Expliquez que le menu fonctionne de la même manière que pour le paiement de factures ou l'envoi d'argent à quelqu'un. Intervenez s'ils ont besoin d'aide à un moment donné.

Conseil pratique : Vous pouvez également utiliser l'argent mobile sur un smartphone. Cela vous permet d'accéder à beaucoup de fonctionnalités identiques, mais c'est plus facile et vous pouvez faire aussi d'autres choses, comme localiser des agents d'argent mobile sur une carte. Pour pouvoir utiliser l'argent mobile sur une application de smartphone, vous aurez besoin de données mobiles.

Sécurité

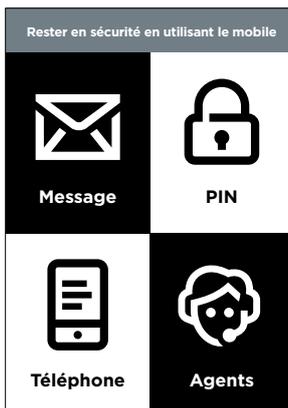
Expliquez : « l'argent mobile est plus sûr que d'avoir de l'argent liquide sur vous. Cependant, vous ne devez pas oublier qu'il est important de vous protéger ! »

Demandez aux participants d'imaginer qu'ils se trouvent dans un endroit public habituel, comme par exemple un marché. Demandez-leur d'expliquer ce qu'ils feraient pour protéger leur argent dans un endroit de ce genre.

Si nécessaire, guidez-les en posant les questions suivantes et en suggérant des réponses possibles :

Question	Réaction possible
Qu'est-ce que vous faites si quelqu'un que vous ne connaissez pas vous importune pour de l'argent ?	Vous ignorez ou évitez cette personne. Rappelez-vous que les gens ne sont pas toujours ce qu'ils prétendent être.
Qu'est-ce que vous faites si vous êtes mal à l'aise ou hésitant(e) à propos de quelque chose qui vous est demandé ?	Parlez-en à quelqu'un que vous connaissez et en qui vous avez confiance pour lui demander conseil.
Qu'est-ce que vous faites si quelqu'un que vous ne connaissez pas, ou en qui vous n'avez pas confiance, vous demande des renseignements personnels (y compris via SMS ou WhatsApp) ?	Vous ne communiquez pas de renseignements personnels à quelqu'un que vous ne connaissez pas, ou en qui vous n'avez pas confiance, pour éviter qu'ils en fassent un mauvais usage.

Expliquez : « Vous pouvez vous protéger quand vous utilisez la mobile money. Il suffit de se comporter de la même manière que vous le faites dans un endroit public. Si quelqu'un vous téléphone ou vous envoie un SMS en déclarant avoir besoin de votre code confidentiel ou pour vous demander de l'argent, il peut s'agir d'une personne qui n'est pas ce qu'elle prétend être. »



Montrez le poster « utiliser l'argent mobile en toute sécurité »

- **Message :** si quelqu'un vous demande de l'argent ou votre code confidentiel par sms ou message internet, il peut s'agir d'une personne qui n'est pas ce qu'elle prétend être.
- **Code confidentiel :** votre « code confidentiel » est un numéro privé ! Vous devez le conserver en sécurité et faire attention à ne pas le communiquer à qui que ce soit, y compris un agent ou le personnel de service client. Il est préférable de cacher votre écran et votre clavier lorsque vous composez votre code confidentiel. Si vous pensez que quelqu'un a pris connaissance de votre code confidentiel, contactez votre agent pour savoir comment le changer.
- **Téléphone :** si vous perdez votre téléphone, cela ne veut pas dire qu'on peut voler l'argent qui se trouve sur votre compte de mobile money. Si les voleurs ne connaissent pas votre code confidentiel, ils ne pourront pas utiliser votre argent. Si votre téléphone est volé, allez voir votre agent.
- **Agents :** rappelez-vous que les agents agréés par votre opérateur de téléphonie mobile sont les seuls habilités à faire des opérations de dépôt ou retrait d'argent sur votre compte, en plus de certains guichets automatiques. Vérifiez que toute personne à qui vous parlez de votre compte est un agent agréé.

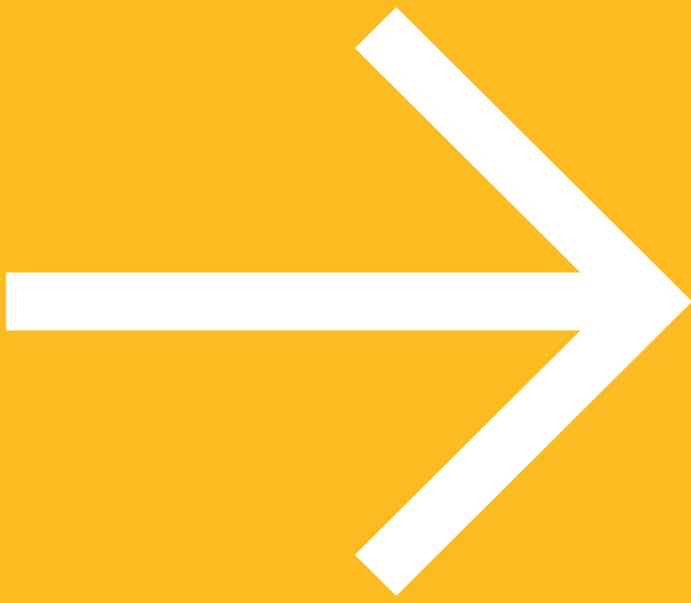
Expliquez : « Il est très important de mémoriser votre code confidentiel. Si vous l'oubliez, votre opérateur de téléphonie mobile pourra vous aider. Demandez à votre agent comment obtenir un nouveau code confidentiel, mais ne le divulguez pas ! Si vous tapez plusieurs fois de suite un code erroné, votre compte peut être bloqué. Allez voir votre agent pour obtenir un nouveau code et débloquer votre compte ».

Expliquez aux participants les implications de ces conseils pour l'utilisation de l'argent mobile. Donnez vie à ces conseils en utilisant des exemples tirés de votre expérience personnelle qui s'appliquent à la situation des participants.



Montrez le poster "5 choses clés à savoir sur l'argent mobile"

- 1. Ouverture du compte** Pour utiliser l'argent mobile, vous devez vous enregistrer auprès d'un agent qui vous aidera à ouvrir un compte. Vous aurez besoin d'une carte SIM et d'un justificatif d'identité (comme un passeport, un permis de conduire ou une carte d'électeur)
- 2. Compte d'argent mobile** Un compte d'argent mobile est comme un porte-monnaie sur votre téléphone. Avec l'argent mobile, vous pouvez envoyer et recevoir de l'argent et faire des paiements uniquement avec votre téléphone, sans avoir besoin d'un compte bancaire.
- 3. Agent** Vous devez vous rendre chez un agent pour déposer ou retirer de l'argent sur votre compte. Votre agent peut vous aider si vous avez un problème sur votre compte.
- 4. Numéro de téléphone portable** Les numéros de téléphone portable (ceux que vous utilisez pour téléphoner ou envoyer des SMS) sont importants dans l'usage de la mobile money. Pour envoyer de l'argent à quelqu'un vous devrez utiliser son numéro de téléphone. C'est la même chose si quelqu'un veut vous envoyer de l'argent.
- 5. Code confidentiel** C'est un numéro personnel qui sert à protéger votre compte d'argent mobile. Vous aurez besoin de le composer sur votre téléphone pour vous servir de l'argent mobile. Gardez-le en sécurité et ne le communiquez à personne !



Posters, symboles à découper et fiches d'information



Envoyer de l'argent à un ami avec votre téléphone

1

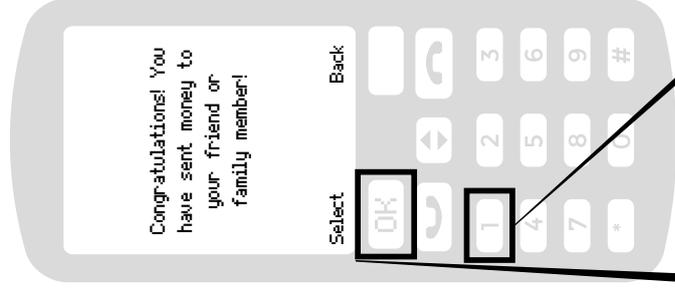
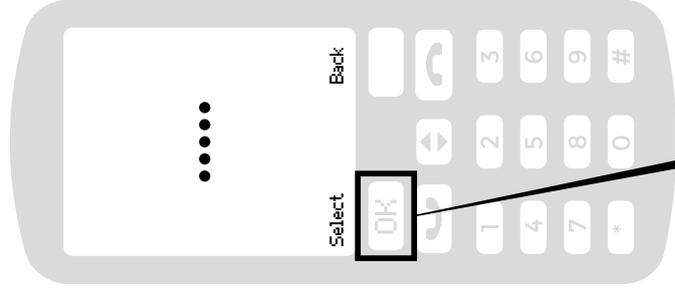
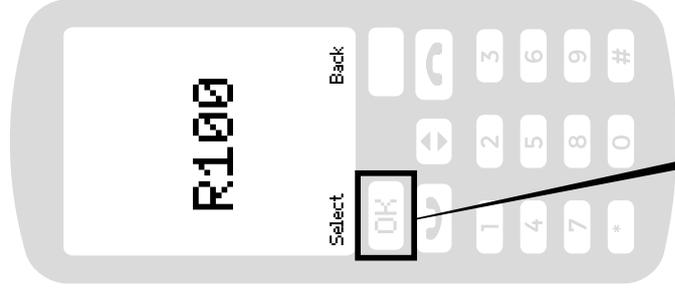
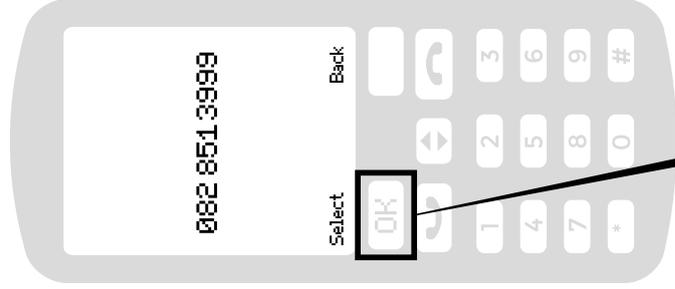
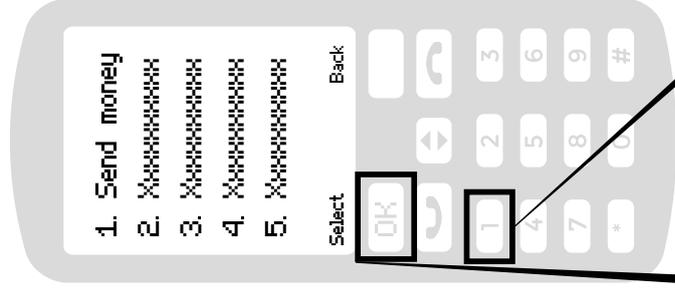
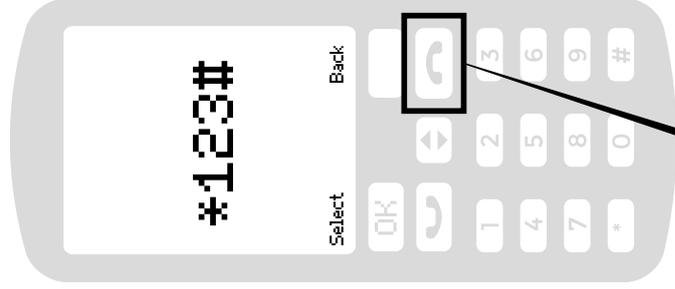
2

3

4

5

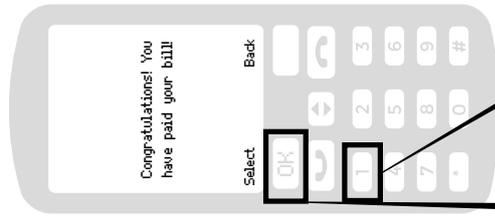
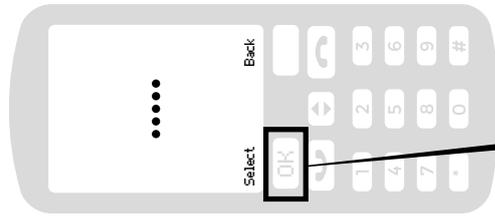
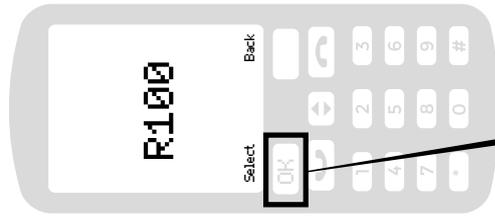
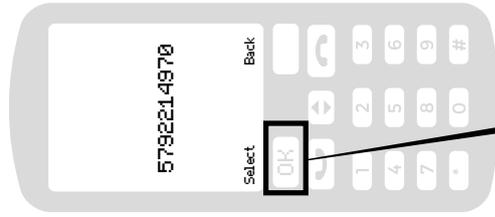
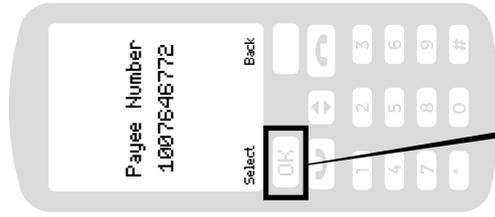
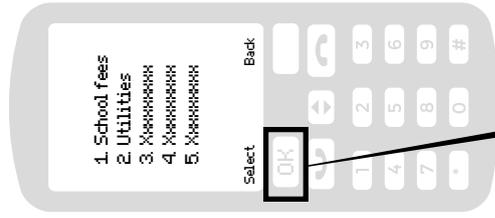
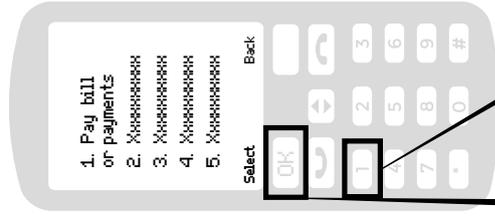
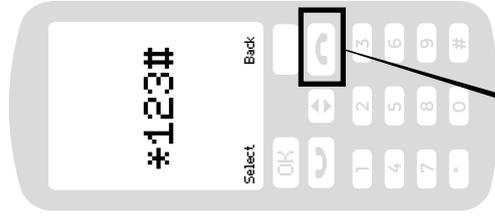
6



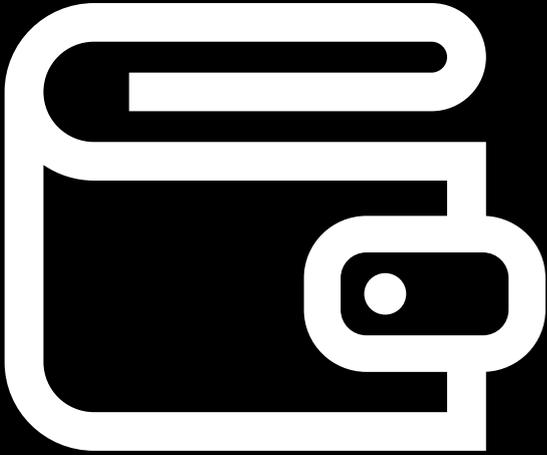


Payer une facture avec votre téléphone

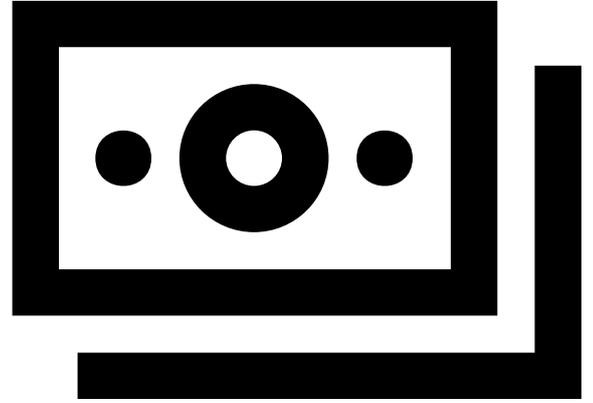
1 → 2 → 3 → 4 → 5 → 6 → 7 → 8



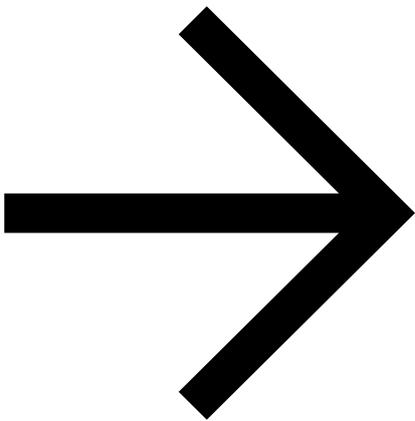
Qu'est-ce que l'argent mobile



C'est comme avoir un portefeuille dans votre téléphone.



L'argent peut être déposé et retiré de votre compte mobile money auprès de votre agent.

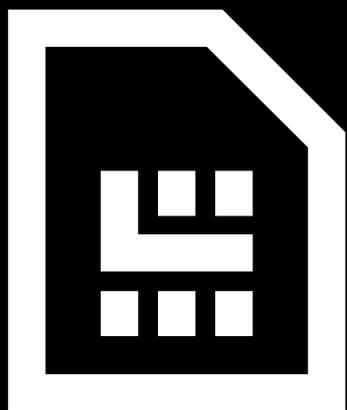


Vous pouvez envoyer de l'argent à d'autres personnes, payer des factures, payer des marchandises.



Votre code PIN est la clé votre compte

Ouverture d'un compte d'argent mobile



Vous avez besoin d'une carte SIM de votre opérateur mobile. Votre agent vous enregistrera pour créer votre compte.



Pour vous inscrire à l'argent mobile, vous avez besoin d'une preuve d'identité.

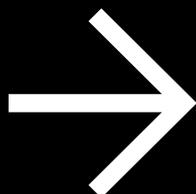


Allez chez votre agent chaque fois que vous devez déposer ou retirer de l'argent de votre compte.

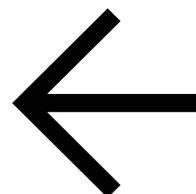


Une fois ces étapes terminées, vous pouvez commencer à utiliser votre compte!

Tout ce que vous pouvez faire avec l'argent mobile



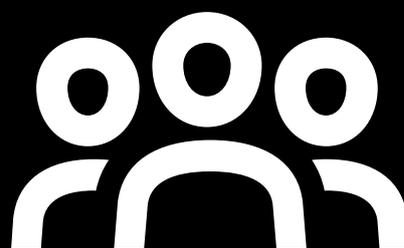
Envoyer de l'argent à des amis ou à la famille



Recevez de l'argent de vos amis ou de votre famille



Payer les factures ou les frais de scolarité



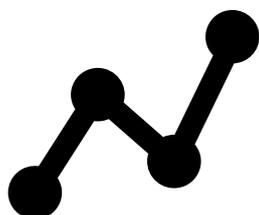
Acheter du crédit pour vous ou pour d'autres personnes



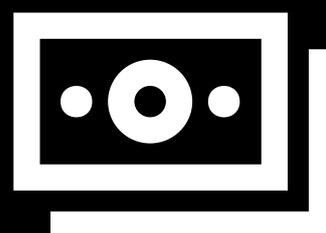
Envoyer / recevoir de l'argent de vos amis et votre famille dans d'autres pays



Payer pour des biens et des services

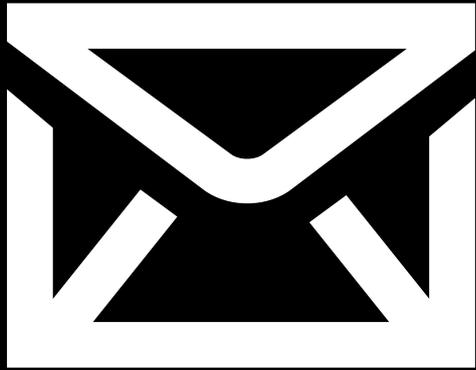


Gagnez des intérêts sur vos économies



Obtenir un prêt

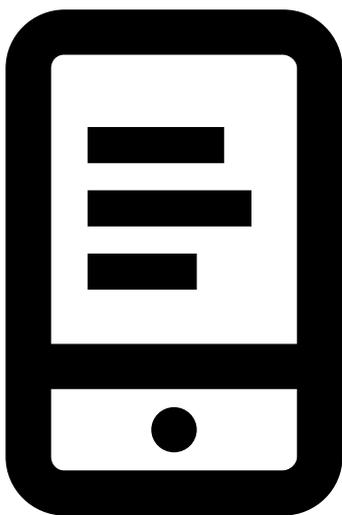
Rester en sécurité en utilisant le mobile



Message



PIN

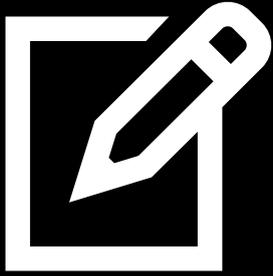


Téléphone

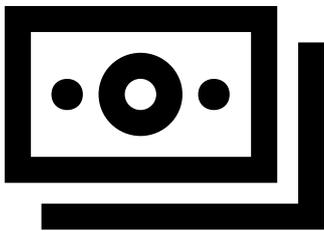


Agents

5 choses clés à savoir sur l'argent mobile



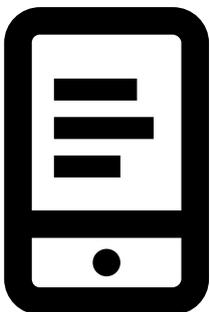
**Enregistrement
d'un compte**



**Compte mobile
money**



Agent



**Numéro de
téléphone
portable**



Numéro PIN



5 choses clés à savoir sur l'argent mobile

Enregistrement d'un compte

Pour utiliser l'argent mobile, vous devrez vous inscrire auprès d'un agent qui vous aidera à créer un compte. Pour ce faire, vous aurez besoin d'une carte SIM et de certains documents d'identité (comme un passeport, un permis de conduire ou une carte d'électeur)

Compte mobile money

Un compte mobile money, c'est comme avoir un portefeuille sur votre téléphone. Avec l'argent mobile, vous pourrez envoyer et recevoir de l'argent de personnes, et effectuer des paiements en utilisant simplement votre téléphone - le tout sans avoir de compte

Agent mobile money

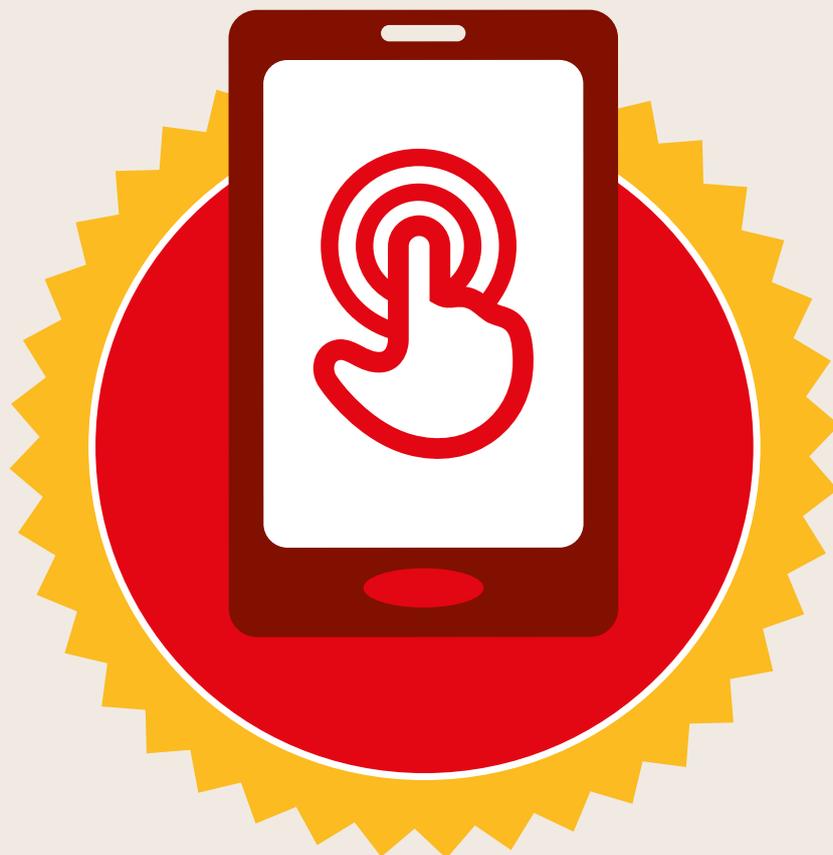
L'agent d'argent mobile est votre interlocuteur lorsque vous devez déposer ou retirer de l'argent de votre compte. Ils peuvent vous aider si vous avez un problème avec votre compte

Numéro de téléphone portable

Un numéro de téléphone mobile - celui que vous utilisez pour appeler et envoyer des SMS - est important pour utiliser les services d'argent mobile. Lorsque vous souhaitez envoyer de l'argent à une personne utilisant de l'argent mobile, vous utilisez son numéro de téléphone. C'est la même chose s'ils veulent vous envoyer de l'argent.

Numéro PIN

Il s'agit de votre numéro personnel qui vous aide à protéger votre compte. Vous devrez saisir celui-ci dans votre téléphone chaque fois que vous utiliserez de l'argent mobile. Gardez-le en sécurité et ne le partagez avec personne !



CERTIFICAT

a suivi la formation
DÉCOUVERTE DE L'INTERNET MOBILE



Date



Signature



CERTIFICAT

a suivi la formation
DÉCOUVERTE DE L'INTERNET MOBILE



Date



Signature