

Lejecos

HORS SERIE SPÉCIAL ASSISES DE LA MÉDIATION ET DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRES - JUILLET 2026

1^{ÈRE} EDITION ASSISES DE LA MÉDIATION ET DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRES

De la Finance de Guichet à la Finance de... CONFIANCE



+ 800 PARTICIPANTS - 4 SESSIONS THEMATIQUES STRUCTURANTES
10 PANELS SUR DEUX JOURS - 1 OBJECTIF COMMUN : LA CONFIANCE

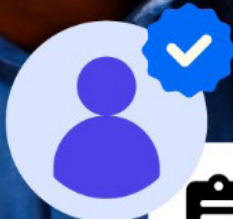
Amadou Kane DIALLO,
Coordonnateur des Assises,
Médiateur des Assurances



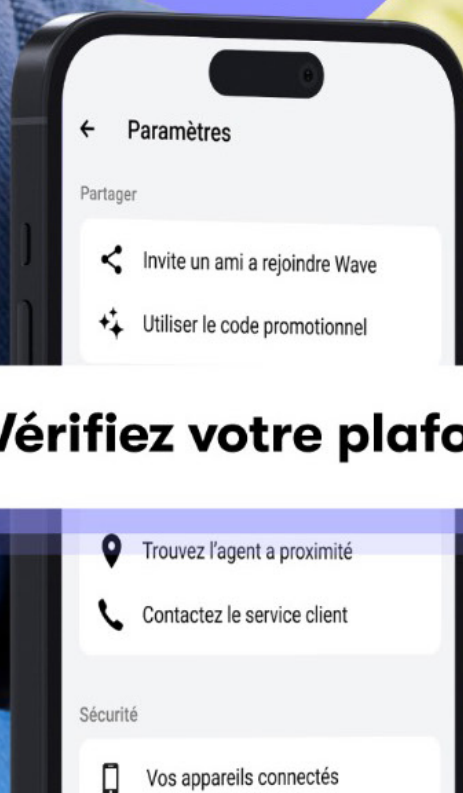


wave

Identifiez votre compte sans vous déplacer.



Vérifiez votre plafond



Editorial

Par Amadou Kane DIALLO, Coordonnateur des Assises
Médiateur des Assurances

Le temps de la maturité et du nouveau contrat de confiance

Dix-sept ans. C'est le temps qu'il aura fallu pour voir un dispositif institutionnel passer de l'état d'innovation à celui de pilier incontournable de notre architecture économique et financière. En posant les jalons réglementaires par le décret n° 2009-95 du 6 février 2009 et l'arrêté n° 02256 du 2 mars de la même année, l'État du Sénégal faisait un pari aussi audacieux que nécessaire : créer l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) et le mécanisme de médiation financière pour pacifier les relations entre les usagers et l'écosystème financier.

Près de deux décennies plus tard, l'heure du bilan de maturité a sonné, et les indicateurs de performance parlent d'eux-mêmes : Près de 5 000 saisines enregistrées, un taux de satisfaction moyen culminant à 90 % et environs 7 milliards de francs CFA de préjudices réglés à l'amiable.

Au-delà de cette réussite comptable qui a évité l'enlisement des procédures judiciaires et l'engorgement de nos tribunaux, c'est une victoire humaine et sociale. Cette diplomatie financière a permis de sauvegarder des relations commerciales de long terme, de restructurer des dettes d'entreprises en détresse et de préserver des milliers d'emplois.

Pourtant, le monde de 2009 n'est plus celui de 2026. L'avènement de la digitalisation, l'émergence des fintechs, des assurtechs et l'intégration de l'intelligence artificielle imposent aujourd'hui une réinvention des canaux de protection des usagers et une redéfinition des règles du jeu.

C'est tout l'enjeu des premières Assises biennales de la médiation et de l'éducation financières, qui se sont tenues les 4 et 5 juin 2026. Porté par une synergie institutionnelle du Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan, et adossé à un modèle de financement public-privé original, cet événement a marqué un véritable tournant pour l'écosystème.

Pendant deux jours, plus de 800 acteurs se sont fait face dans une ambiance empreinte d'une franchise et d'un respect mutuel remarquables. Banques, assurances, institutions de microfinance, établissements de monnaie électronique, régulateurs, magistrats, universitaires, mais aussi représentants de



la société civile et start-ups technologiques ont accepté de briser les barrières pour consacrer la médiation comme un tiers de confiance incontournable.

Une feuille de route pour l'émergence

Au-delà des débats, ces Assises tracent une feuille de route claire pour bâtir une économie moderne, résiliente et inclusive, articulée autour de quatre priorités majeures :

- Restaurer la confiance des usagers dans le secteur des assurances, historiquement freiné par des déficits de perception, en rationalisant notamment les délais d'indemnisation.
- Orienter les flux financiers de l'informel vers les circuits institutionnels formels, un levier crucial pour élargir l'assiette des dépôts et optimiser le financement de l'économie nationale.
- Accroître la visibilité et l'accessibilité des voies de recours amiables, en rendant ces dispositifs plus proches des segments de la population et des PME les plus vulnérables.
- Ancrer une véritable culture financière par le biais d'un dialogue permanent, afin d'offrir aux citoyens les outils de leur propre émancipation économique.

Le succès d'audience de cette biennale, matérialisé par ses 19 stands d'exposition, la forte mobilisation autour de ce numéro spécial, et prolongé jusqu'à la communion culturelle de notre soirée de gala magnifiée par les plus grandes voix du pays (Baaba Maal, Coumba Gawlo Seck, Pape et Cheikh, et Kane Diallo Niang) confirme l'alignement des acteurs nationaux et sous-régionaux sur ces priorités.

À l'heure du bilan, les objectifs sont largement atteints. Mais un éditorial ne saurait se contenter de regarder le rétroviseur. L'engouement suscité dessine déjà les contours des deuxièmes Assises biennales.

Corriger les imperfections de jeunesse, monter d'un cran dans l'exigence technique, éliminer les biais systémiques résiduels et anticiper les mutations technologiques : tel est le cap fixé. L'écosystème financier sénégalais a trouvé sa boussole ; il nous appartient désormais de maintenir la trajectoire pour consolider ce contrat de confiance, socle vital de notre émergence et de notre souveraineté économique.

SOMMAIRE – JUILLET 2026

03	EDITORIAL Le temps de la maturité et du nouveau contrat de confiance	40	Les coulisses d'une mécanique à 300 milliards de FCFA par Adama NDIAYE, Directeur général SENRE	72	PORTRAIT Ernest Asamoi Anassé, Médiateur des Assurances Côte d'Ivoire Le visage du consensus et de l'équité financière
06	INTRODUCTION GÉNÉRALE Dix-sept ans de veille : un point d'inflexion pour réinventer la confiance	44	Comment désengorger durablement les tribunaux ?	74	EDUCATION FINANCIÈRE, INCLUSION DES FEMMES ET DES TPME
10	1^{ères} ASSISES DE LA MEDIATION ET DE L'EDUCATION FINANCIERES A DAKAR Le Pari des Médiateurs	48	PORTRAIT Banda DIOP, Médiateur des Banques Un pacificateur de l'économie réelle, artisan d'une finance humanisée	80	DIGITALISATION ET E-ALPHABÉTISATION
18	PORTRAIT Momar DIOP, PCO OQSF De la rigueur d'État à la finance de confiance	50	ENJEUX DES NOUVELLES LOIS BANCAIRES, DE LA MICROFINANCE ET DES SERVICES DE PAIEMENTS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS	86	INTÉGRATION SOUS-RÉGIONALE LE MODÈLE SÉNÉGALAIS DE L'OQSF FAIT ÉCOLE
20	Malick LAMOTTE, Magistrat « Faire de Dakar un hub de la médiation... »	52	Léocadie Loukou Yao, SE OQSF CI Fervente avocate du dialogue financier en Côte d'Ivoire	90	ILS ONT DIT..
23	PORTRAIT Papa Amadou DIAGNE, SE OQSF Le chef d'orchestre de la confiance financière au Sénégal	54	STANDS PARTENAIRES	98	RESOLUTIONS DES ASSISES DE LA MEDIATION ET DE L'EDUCATION FINANCIERES
26	DÉMOCRATIE ADMINISTRATIVE ET INCLUSION FINANCIÈRE Le réquisitoire du Médiateur de la République	56	OPPORTUNITÉS ET DÉFIS DE LA DIGITALISATION POUR LE SECTEUR DES ASSURANCES	100	GALA DE LA MÉDIATION ET DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRES
28	MODE ALTERNATIF DE REGLEMENT DES DIFFERENDS La médiation financière s'impose face aux litiges bancaires et assuranciers	60	PORTRAIT Abdoulaye GAYE, 1^{er} SE OQSF Le bâtisseur d'une finance plus humaine et transparente	108	LES ASSISES EN IMAGES
30	AMÉLIORATION DE LA RELATION ENTRE LES USAGERS ET LES BANQUES, IMF, EME ET POSTE Défis et perspectives	62	IDENTIFICATION DES USAGERS (KYC), Sécurisation des paiements numériques et protection des données personnelles		
34	PORTRAIT Amadou Kane DIALLO, Médiateur des Assurances Le militant du dialogue	66	PORTRAIT Amadou ALTINE, 1^{er} SE OQSF NIGER L'architecte de l'inclusion financière et de la régulation au Niger		
36	AMÉLIORATION DE LA RELATION ENTRE LES USAGERS ET LES COMPAGNIES D'ASSURANCES : DÉFIS ET PERSPECTIVES	68	Enjeux et défis de l'éducation financières des jeunes		



www.lejecos.com

ISSN 3084-0597

Directeur de Publication

ISMAILA BA (+221) 77 516 28 84
ismaila@lejecos.com

Rédacteur en chef

Malick Ndaw

Rédaction

Bassirou Mbaye
Badara Faye
Fatou Blondin Cissé
Mouhamed Kenouvi

Design & Montage

AZ MEDIA/Papa Balla Fall
bfall.reporter@gmail.com
+221 77 517 44 27

Photographie

Boubacar Soumaré

ADRESSE

Sacré coeur 3 N°9678

TELEPHONE. (+221)33 824 86 98

Email: lejecos@lejecos.com

Nous sommes la banque des PME

Ici, à Dakar, comme partout en Afrique, les PME imaginent, construisent et font fonctionner les villes. Les PME sont au cœur de nos économies. BANK OF AFRICA les soutient et les accompagne, partout et tout le temps.

Des produits
sur mesure

770
milliards F CFA*
de prêts disponibles

25**
espaces
dédiés

Offre
BUSINESS

www.boasenegal.com

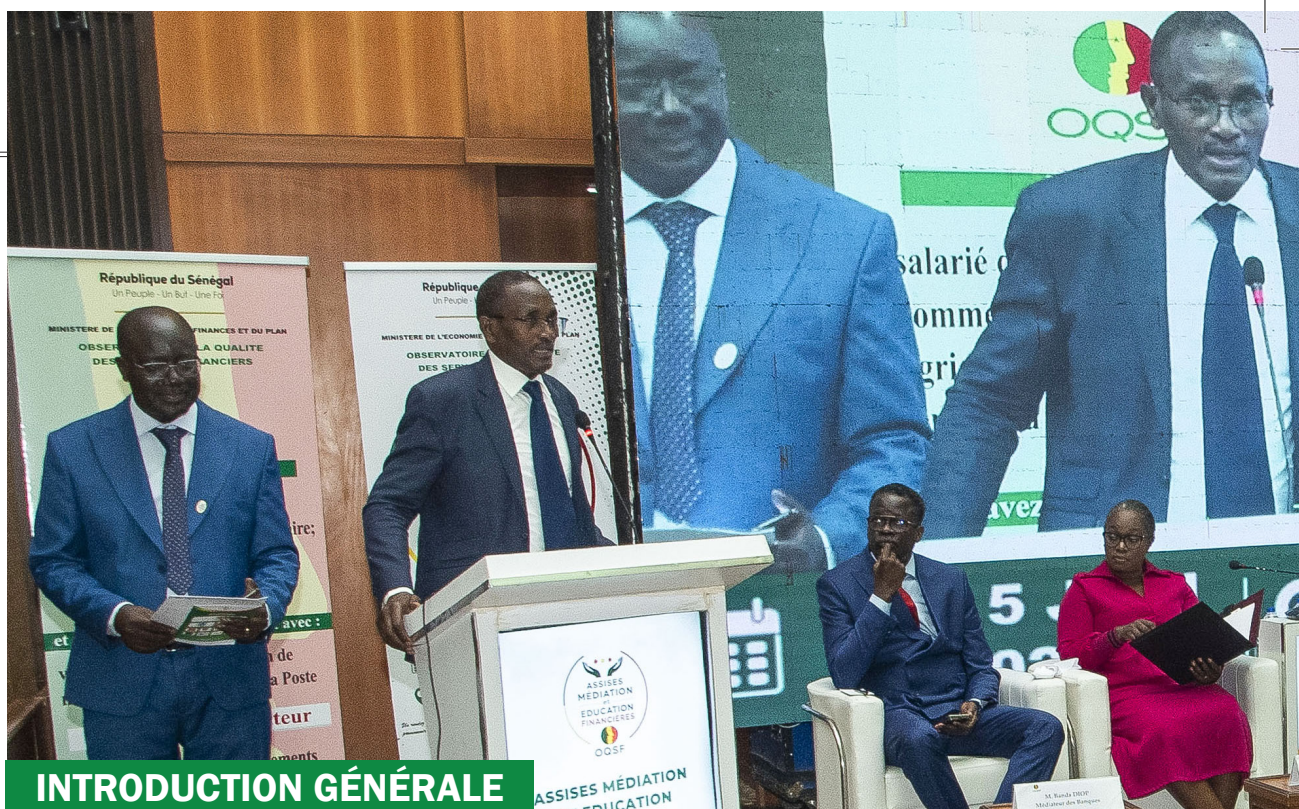


BANK OF AFRICA

BMCE GROUP



* Sur 3 ans, pour tout le groupe. ** Ensemble du groupe.



INTRODUCTION GÉNÉRALE

Dix-sept ans de veille : un point d'inflexion pour réinventer la confiance

Il est des dates qui ferment un cycle ; il en est d'autres qui ouvrent des perspectives. Les 4 et 5 juin 2026, au King Fahd Palace de Dakar, les premières Assises de la médiation et de l'éducation financières ont réussi le tour de force de faire les deux à la fois. Près de deux décennies après sa création, l'OQSF et les Médiateurs Financiers ont choisi de regarder leur bilan en face, sans complaisance, pour mieux projeter leurs ambitions futures. Le thème de cette première édition résonnait d'ailleurs comme un manifeste : « 17 ans de surveillance du marché financier et de la médiation financière au Sénégal : Bilan, défis et perspectives pour une finance de confiance ».

L'événement a mobilisé plus de 500 participants concernant les débats et 300 autres pour les autres activités. Ce succès d'audience atteste de la place centrale qu'occupent désormais la médiation et l'éducation financières dans l'écosystème sénégalais. Banquiers, institutions de microfinance, assureurs, opérateurs de monnaie électronique, régulateurs, hauts fonctionnaires, le monde judiciaire, startups

technologiques, associations de consommateurs, étudiants, et délégations venues de toute la zone UEMOA se sont investis deux jours durant autour d'une seule et même obsession : comment bâtir, concrètement, une finance digne de la confiance des citoyens ?

Le programme de ces Assises s'est déployé autour d'une colonne vertébrale rigoureuse : dix panels

articulés en quatre grandes thématiques, selon une progression stratégique minutieusement pensée.

La leçon inaugurale des assises, magistralement introduite par le juge Malick Lamotte sur les Modes Alternatifs de Résolution des Différends, sous la haute modération du Médiateur de la République du Sénégal, le juge Demba Kandji, augurait déjà de l'intensité et de la hauteur des discussions.



La première journée a ausculté le passif et l'existant, sans concessions. Deux panels miroirs ont passé au crible les points de friction quotidiens. D'un côté, les contentieux opposant les clients aux banques, institutions de microfinance (IMF) et établissements de monnaie électronique ; de l'autre, les litiges spécifiques liés aux délais d'indemnisation des compagnies d'assurance.

Les discussions ont exploré le rôle des Modes Alternatifs

de Règlement des Différends (MARD) comme levier pour désengorger durablement les tribunaux, face aux exigences des nouvelles lois réglementaires de l'UEMOA en matière de protection des consommateurs.

La seconde journée a basculé vers l'avant, abordant les mutations technologiques et l'émancipation économique avec pragmatisme. Les experts ont affronté les défis de la finance digitale. Un panel a exploré la réinvention du secteur des

assurances par l'InsTech, tandis qu'un autre s'est attaqué aux chantiers cruciaux de l'identification numérique (KYC), de la cybersécurité des paiements et de la protection des données personnelles.

Quatre sessions d'envergure ont tracé la feuille de route de l'inclusion financière : l'acculturation financière des jeunes dès l'école, l'autonomisation économique des femmes et des TPME sur le terrain, l'e-alphabétisation face



à l'exclusion numérique, et enfin, l'harmonisation des dispositifs de médiation et des OQSF à l'échelle régionale.

Ce balancement méthodique entre l'examen du passé et l'anticipation des ruptures technologiques constitue la force de ces Assises, et par extension, la trame de ce numéro spécial. On ne décrète pas une finance de confiance par de simples déclarations d'intentions ; on la façonne en confrontant les réalisations d'hier aux exigences de demain.

Fidèle à l'esprit du King Fahd Palace, ce numéro spécial Assises reprend cette architecture sans en trahir les aspérités. Chaque panel y est restitué dans son exhaustivité textuelle, reflétant la vivacité des échanges et la confrontation constructive des points de vue. En clôture, vous trouverez l'intégralité des recommandations finales. Loin d'être de simples formules protocolaires, elles forment la feuille de route commune que des acteurs aux intérêts souvent divergents ont accepté de signer noir sur blanc.

Un numéro spécial peut se contenter d'archiver le passé. Nous avons choisi d'en faire autre chose : le manifeste d'un secteur financier tout entier qui a accepté de se regarder sans filtre pour mieux piloter son avenir. Un outil de compréhension indispensable pour ceux qui y étaient, et plus encore pour ceux qui, n'y ayant pas été, ont besoin de décoder les forces qui transforment la finance sénégalaise.





NSIA Banque Sénégal **filiale** du groupe NSIA



12

Agences pour
nos clients



01

Cash Point



Certification
AML 30001



Certification
MSI 20000



Certification ISO 9001
Version 2015

33 829 69 00

ecoute@nsiabanque.com



NSIA, le vrai visage de la Banque.



1^{ères} ASSISES DE LA MÉDIATION ET DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRES A DAKAR



« Avec plus de 7 milliards de FCFA préservés au profit des usagers, la médiation financière a changé de dimension au Sénégal : elle n'est plus une option accessoire, elle est un rempart institutionnel. C'est pour ancrer cette dynamique au cœur des mutations économiques du pays que l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) a réuni l'ensemble de l'écosystème, les 4 et 5 juin 2026 à Dakar, lors des premières Assises de la Médiation et de l'Éducation Financières. »

Dix-sept ans après sa création en 2009, les Médiateurs financiers et l'OQSF se sont offert leur premier grand moment d'audience publique. Les 4 et 5 juin 2026, la grande salle du King Fahd Palace de Dakar a abrité les premières Assises de la Médiation et de l'Éducation Financières.

Réunissant l'ensemble de l'écosystème, régulateurs, banques, assurances, IMF, fintechs et associations de consommateurs, cet aréopage inédit a affiché une ambition claire : substituer définitivement la « finance de guichet » à la « finance de confiance ». Car dans un continent où la méfiance envers le système formel

freine structurellement l'investissement, la confiance n'est plus un concept moral : c'est un actif économique majeur. La « finance de guichet » à la « finance de confiance ».

17 ans d'impact : Le bilan chiffré de la médiation financière

Longtemps restés dans l'ombre, les Médiateurs de l'OQSF (Banques, IMF, Poste et Assurances) affichent aujourd'hui un bilan qui s'impose comme un indicateur de performance majeur pour l'écosystème financier sénégalais.

En dix-sept années

d'existence, 5000 dossiers de médiation ont été traités, maintenant un taux de réussite exceptionnel entre 90 % et 94 % selon les secteurs. Cette alternative concrète au règlement judiciaire a permis de restituer ou d'économiser plus de 7 milliards de francs CFA au profit direct des usagers, sans frais de procédure ni délais de procès.

L'activité de l'Observatoire connaît une croissance exponentielle, traduisant à la fois une hausse des litiges et une confiance accrue des populations envers le dispositif.

475 nouveaux dossiers ont été enregistrés en 2025

pour le secteur (Banques, IMF, Poste), contre 379 l'année précédente, soit une progression de 25 %.

Pour le secteur des assurances, un bond spectaculaire de 66 % a été réalisé en un an, le nombre de dossiers traités passant de 71 en 2024 à 118 en 2025.

« Derrière ces milliards, il y a des réalités humaines concrètes. Ce sont des entrepreneurs qui débloquent leur activité, des assurés enfin indemnisés après des mois d'attente, et des familles qui retrouvent foi dans le système financier. La confiance est le bien immatériel sans lequel aucune inclusion n'est possible. » dicit Amadou Kane Diallo, Coordonnateur des Assises et Médiateur des Assurances.

Le paradoxe de l'inclusion numérique : Accès illimité, maîtrise limitée

Ce bilan s'inscrit dans un contexte de mutation technologique sans précédent au Sénégal. L'explosion des comptes de Mobile Money, la digitalisation fulgurante des crédits et des micro-assurances, ainsi que le dynamisme des FinTechs ont brisé les barrières de la bancarisation classique pour des millions de citoyens et de PME.

Cependant, les experts des Assises partagent un constat lucide : la démocratisation de l'accès aux services financiers s'est faite à un rythme beaucoup plus soutenu que celle de la culture financière.

Cette asymétrie crée

un nouveau terrain de vulnérabilité.

Comme l'a résumé Momar Diop, Président du Conseil d'orientation de l'OQSF : « L'utilisateur se retrouve aujourd'hui connecté, mais structurellement déboussolé face à des contrats numériques d'une grande complexité technique et des technologies dont il ne maîtrise pas les règles du jeu. »

Tout l'enjeu de la feuille de route de l'OQSF consiste désormais à combler ce fossé pour que la connectivité ne se traduise plus par de la vulnérabilité, mais par une réelle émancipation économique. Le paradoxe d'une institution invisible

Le paradoxe que ces Assises se proposaient de corriger est saisissant : l'OQSF et les





*Amadou Kane DIALLO, Médiateur des Assurances
et Coordonnateur des assises*

Médiateurs financiers travaillent depuis dix sept ans dans une discrétion inversement proportionnelle à leurs résultats. La plupart des Sénégalais qui auraient pu y recourir ne savent pas l'existence de ces deux dispositifs, aux services gratuits. Ce déficit de notoriété n'est pas anodin ; il prive des milliers de citoyens d'un recours gratuit et efficace face à des institutions financières dont la complexité croissante les expose de plus en

plus au surendettement, à la fraude et à l'exclusion de fait du système formel.

Le Médiateur de la République Demba Kandji, a mis le doigt

sur une autre fracture : celle des « zones blanches » numériques. « C'est bien d'éduquer les gens, de les envoyer vers le mobile banking, mais tout le monde n'y est pas », a-t-il averti. Précisant sa pensée, M. Kandji souligne qu'« une population financièrement connectée n'est pas nécessairement une population financièrement protégée ». C'est précisément la distinction que ces Assises s'emploient à graver dans les consciences.

Pour les autorités sénégalaises, le message de ces Assises dépasse la seule médiation financière. Représentant le Ministre de l'Économie, des Finances et du Plan, Mor Diouf a posé l'équation avec clarté : « Sans confiance des usagers envers les institutions financières, il n'y a pas d'inclusion financière durable, et sans inclusion, il n'y a pas de croissance économique partagée. » L'enjeu, « C'est de rééquilibrer les relations face à l'asymétrie d'information, qui caractérise les rapports entre les clients et les acteurs du secteur ».

Ce que confirme Amadou Kane Diallo pour qui, « La confiance est désormais un actif économique majeur : lorsque





GROUPE SAAR
Des valeurs sûres.
Un engagement durable.

SAAR ASSURANCES SÉNÉGAL

Votre partenaire de confiance
pour protéger ce qui compte le plus.

Depuis plus de **30 ans**, le Groupe SAAR accompagne les particuliers et les entreprises avec des solutions d'assurance fiables et innovantes.

Présente au Sénégal depuis plus de **10 ans**, SAAR Assurances Sénégal met son expertise, sa solidité financière et son réseau de proximité au service de votre sécurité et de vos projets.

Notre ambition : créer de la valeur et construire des relations durables.



+600
collaborateurs



06
pays de
présence



95 milliards FCFA
de primes
émises en 3 ans



55 milliards FCFA
d'indemnités
versées

SAAR,
un réservoir de sécurité.



+221 33 869 10 10



www.saar-assurances.com



SAAR Assurances Sénégal



les citoyens ont confiance, ils épargnent, s'assurent et investissent davantage dans l'économie formelle ».

Pour bâtir ce nouveau modèle, la stratégie de l'OQSF, portée par son Secrétaire exécutif Papa Amadou Diagne, repose sur deux piliers indissociables, conçus comme les deux faces d'une même pièce. « Le premier est l'éducation financière qui vise à donner aux populations les clés nécessaires pour comprendre les taux d'intérêt, les délais de grâce ou les clauses d'assurance » ; elle s'impose comme l'outil indispensable pour prévenir le surendettement et les fraudes.

Le second pilier, selon M. Diagne, c'est la médiation financière. « Lorsque le conflit survient malgré

tout, le médiateur financier intervient comme un bouclier gratuit, rapide et humain, qui évite la lourdeur des procédures judiciaires tout en préservant la relation commerciale », a-t-il souligné.

Un Programme national à 12 milliards de FCFA

Au-delà du bilan, les Assises ont ouvert le chantier de l'avenir. Le cheval de bataille de cette édition : un ambitieux Programme national d'éducation financière doté de près de 12 milliards de FCFA, destiné aux élèves, aux PME et aux populations non scolarisées, avec un financement partagé entre l'État, les partenaires techniques et financiers et le secteur privé.

Les recommandations formulées au cours des

travaux de la journée sont claires et opérationnelles : inclure massivement la jeunesse, souvent analphabète, dans les programmes d'éducation financière ; accélérer la digitalisation des procédures de saisine du médiateur pour les rendre accessibles aux citoyens éloignés ; et intensifier la traduction des modules d'éducation financière dans les langues nationales.

L'ambition est explicitement nationale : faire du Sénégal une référence africaine en matière de médiation et d'éducation financières. Dans un continent où la bancarisation reste faible et où la méfiance envers le système formel demeure un frein structurel à l'investissement, ce positionnement n'est pas qu'une posture

ROULER PROPRE, GAGNER PLUS, VIVRE MIEUX.



Besoin de plus d'informations ?

📍 Rendez-vous dans l'agence BCI la plus proche

☎ 33 822 37 37 - 76 625 52 06 - 76 366 79 24



**LA BANQUE
À VOTRE RYTHME !**

FDTT
Fonds de Développement
des Transports Terrestres



institutionnelle. C'est un pari stratégique sur la confiance comme principal actif économique du Sénégal de demain.

Plutôt la confiance que le nombre

Au-delà du bilan de l'OQSF et des Médiateurs financiers, il faut noter que ces Assises ont fonctionné comme un véritable laboratoire. Banquiers, assureurs, fintechs et associations de consommateurs ont débattu sans langue de bois, autour de trois grands chantiers :

l'accessibilité géographique et numérique pour saisir le médiateur en un clic depuis le milieu rural, d'abord, ensuite, l'inclusion linguistique à travers la traduction des concepts en langues nationales, et enfin, l'adaptation des modes d'arbitrage aux nouveaux litiges liés à l'intelligence artificielle, aux cryptomonnaies ou aux pannes techniques.

En s'engageant à examiner de près la feuille de route issue de ces travaux, le

gouvernement sénégalais affiche sa volonté de faire du pays la référence africaine en matière de protection des consommateurs. Car au fond, comme l'a résumé Mme Ndéye Amy Ngom SECK, Conseillère du Directeur National de la BCEAO, « la réussite d'un système financier ne se mesure plus seulement au nombre de personnes qui possèdent un compte, mais bien au nombre de citoyens qui y entrent en parfaite confiance ».





Avec AXA Sénégal, nous protégeons ce qui compte pour vous

Dans un monde en constante évolution, la sécurité de votre famille reste ce qui compte le plus. AXA Sénégal s'engage à vous accompagner à chaque étape, vous offrant la tranquillité d'esprit pour profiter pleinement de la vie.

www.axa.sn

   AXA Sénégal

MOMAR DIOP

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ORIENTATION DE L'OQSF

De la rigueur d'État à la finance de confiance

Pour Momar Diop, qui a consacré plus de trois décennies à évaluer, contrôler et veiller à la rigueur des finances publiques sénégalaises, la transition vers l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) ne relève pas de la rupture. Elle s'inscrit au contraire dans le prolongement logique d'un engagement républicain au long cours. Inspecteur principal des Impôts et des Domaines, il met désormais sa solide expertise au service d'un défi d'envergure : rééquilibrer les relations entre les citoyens et un écosystème financier en pleine mutation, pour passer définitivement d'une « finance de guichet » à une « finance de confiance ».

Trente-deux ans au cœur de l'administration fiscale

Le parcours de Momar Diop est indissociable de la haute administration sénégalaise. De 1988 à 2020, il a sillonné les 14 régions du pays, officiant d'abord comme Contrôleur puis comme Inspecteur principal des Impôts et des Domaines. Cette immersion de 32 ans lui a permis de maîtriser les rouages les plus com-



plexes des services d'assiette, du recouvrement, du contrôle fiscal ainsi que du contentieux domanial et foncier. Depuis juin 2020, il préside aux destinées de l'organe délibérant de l'OQSF.

Le Conseil d'Orientation : la tour de contrôle du marché financier

Sous la direction de Momar Diop, le Conseil d'Orientation s'impose comme le véritable centre de gravité stratégique de l'OQSF. Chargé de définir la feuille de route de l'Observatoire, cet organe valide les programmes d'activités, arbitre les budgets, examine les rapports des médiateurs et formule des recommandations cruciales aux opérateurs et aux autorités de régulation. Surtout, le Conseil est force de proposition pour impulser les réformes réglementaires in-

dispensables à l'amélioration de la qualité des services financiers au Sénégal.

Pour mener à bien cette mission, le Président Diop orchestre une table ronde d'une grande diversité institutionnelle, réunissant la haute administration, les régulateurs, le secteur privé et la société civile : Ministère de l'Economie, des Finance et du Plan, Direction Nationale de la BCEAO, Direction de la Monnaie et du Crédit (DMC), Direction des Assurances, Direction de la Réglementation et de la Supervision des SFD, Direction Générale de la Poste, Direction du Développement du Secteur Privé, CCIAD, APBEFS (Banques), FSSA (Assurances), APIM (Microfinance), Organisations de défense des consommateurs, Monde de la recherche.

Une boussole stratégique face aux chocs du numérique

Dans la vision portée par Momar Diop, le Conseil d'orientation doit agir comme une boussole capable d'anticiper les mutations technologiques afin que la révolution digitale réponde aux aspirations réelles des populations. Conscient que l'accès aux services financiers sans outils de compréhension génère de la vulnérabilité, il fait de l'éducation financière son cheval de bataille.

De l'étudiant connecté sur son smartphone au commerçant ou à l'agriculteur en milieu rural, cette pédagogie est pensée comme un outil d'émancipation civique.

« En donnant aux populations les clés de compréhension des taux d'intérêt, des délais de grâce ou des conditions d'assurance, on leur donne le pouvoir d'agir en consommateurs responsables. C'est le meilleur rempart contre le surendettement et les litiges. » Momar Diop

La médiation : une alternative humaine aux lourdeurs judiciaires

Le risque zéro n'existant pas, Momar Diop positionne la médiation financière comme un recours agile, gratuit et indispensable. Face au temps long et aux coûts des procédures judiciaires, elle offre une alternative humaine dont l'objectif

est double : résoudre le conflit tout en préservant le tissu économique. Contrairement à un procès qui brise définitivement les ponts, la médiation permet de maintenir la relation commerciale entre le client et son institution.

Homme de terrain et d'action, le Président du Conseil d'orientation s'est engagé personnellement à veiller à la traduction en actes concrets des résolutions issues des Assises de juin 2026. En ouvrant cette nouvelle ère, Momar Diop démontre que la haute administration sénégalaise sait conjuguer avec brio rigueur morale, performance technique et protection des plus vulnérables.



FINAFRICA
ASSURANCES SENEGAL

CONFIANCE INNOVATION PROXIMITÉ

Demain s'assure aujourd'hui



www.finafrica-assurances.sn

MALICK LAMOTTE

MAGISTRAT, EXPERT EN MEDIATION ET CONCILIATION

« Faire de Dakar un hub de la médiation... »

À l'occasion de la première édition des Assises de la médiation et de l'éducation financières, le juge Malick LAMOTTE a délivré un plaidoyer fort lors de sa leçon inaugurale. Selon le Magistrat Expert, la médiation et la conciliation ne doivent plus être perçues comme un second choix, mais s'imposer comme le principe fondamental de résolution des litiges économiques et financiers. Pour le juge LAMOTTE, ce changement de paradigme doit résulter d'une démarche consciente et constructive des parties prenantes afin de pacifier durablement les relations d'affaires.



Prenant la parole, le Modérateur de la session, Médiateur de la République, Demba Kandji, a d'emblée salué le choix judicieux du juge Lamotte pour introduire cette thématique. Selon lui, l'essor des modes alternatifs de règlement des différends au Sénégal est indissociable de l'action du magistrat : « Si aujourd'hui les modes alternatifs ont pu prospérer au sein de la justice, c'est grâce au juge Lamotte ».

Il a notamment rappelé que ce dernier « a su allier rigueur et rapidité dans le traitement des dossiers lorsqu'il dirigeait le Tribunal de Commerce Hors Classe de Dakar ».

Dès son propos introductif, le juge Malick Lamotte a plaidé pour un changement radical de paradigme dans la gestion des conflits d'affaires. Pour le Magistrat, Expert en médiation et conciliation, il s'agit

désormais de faire des modes alternatifs de règlement la norme absolue, et non plus une simple exception.

Il y a partagé une conviction forte : la médiation et la conciliation doivent désormais devenir le principe directeur dans la résolution des litiges économiques et financiers. Pour le magistrat, ce basculement ne doit pas être subi, mais voulu. Il doit découler

d'un choix raisonné des acteurs économiques conscients des avantages stratégiques de ces outils et non d'une simple option par défaut ou de secours face à l'engorgement des tribunaux.

Selon le Magistrat, la médiation s'impose désormais comme la nouvelle norme du droit des affaires à l'échelle internationale. Le Magistrat souligne que « la médiation et la conciliation sont devenues les voies privilégiées pour un traitement rapide, confidentiel et efficace des litiges économiques et financiers ».

Abordant le cœur du sujet, le juge Lamotte a d'abord rappelé le cadre juridique qui gouverne la médiation conciliation. Au niveau international, la référence reste la Convention de Singapour de l'ONU (adoptée en 2018 et entrée en vigueur en 2020), qui garantit la reconnaissance et l'exécution des accords de médiation par-delà les frontières. En Afrique de l'Ouest, c'est l'Acte uniforme de l'OHADA de 2017 qui sert de boussole. Pour le Magistrat, ces textes envoient un signal limpide : la médiation est désormais un standard majeur d'attractivité économique.

« Les investisseurs internationaux choisissent les juridictions où les différends se règlent vite, à moindre coût et avec un minimum d'incertitude », insiste-t-il. Selon lui, l'Afrique francophone possède, grâce à l'espace OHADA, un potentiel unique pour s'imposer comme le carrefour incontournable de la médiation commerciale entre l'Afrique, l'Europe et l'Asie.

Anticiper le contentieux

Sur le plan national, le conférencier a rappelé que le Sénégal traverse un moment charnière de son histoire économique avec son entrée dans le cercle des pays producteurs d'hydrocar-



bures. Ce basculement va multiplier les contrats complexes, les financements d'envergure et, par conséquent, les litiges commerciaux. Pour le juge Lamotte, le message est sans équivoque : « Anticiper cet accroissement de contentieux n'est pas une option, c'est une exigence de souveraineté économique. » Un secteur financier robuste exige des mécanismes capables d'absorber ces flux sans paralyser les tribunaux ni fragiliser les relations clients.

Pour y faire face, le Sénégal dispose d'un arsenal juridique cohérent, bâti dès les années 2010. Le Magistrat a notamment cité le décret fondateur du 24 décembre 2014, qui pose les bases de la médiation en visant la déjudiciarisation, la réduction des délais et la sécurisation des contrats. Ce dispositif a été consolidé par la création de l'OQSF en 2009, la loi de 2017 sur les tribunaux de commerce,

et l'Acte uniforme de l'OHADA. Le véritable tournant a été franchi en 2025. Pour la première fois, la médiation financière a été ancrée au cœur du droit sectoriel grâce aux lois du 19 février 2025 portant réglementation bancaire et de la microfinance. En érigeant la médiation en véritable droit du consommateur, ces textes consacrent un parcours clair en trois étapes : la réclamation interne, la médiation institutionnelle et, en dernier recours seulement, la voie judiciaire.

Une stratégie bien pensée

Désormais, se félicite le juge Lamotte, la médiation s'impose comme une étape structurée et légalement reconnue, et non plus comme une simple alternative facultative. Le Magistrat exhorte les acteurs économiques à l'audace contractuelle : « À défaut d'avoir une clause



d'arbitrage au niveau local, ce que les investisseurs rejettent souvent, travaillons à intégrer des clauses de médiation bien avant le conflit ». Il prévient que sans cette culture de la négociation amiable, les entreprises locales s'exposent à des clauses d'arbitrage international, où les chances de l'emporter face à de puissants investisseurs étrangers sont minces. Sa solution ? Généraliser les « clauses paliers », qui obligent les parties à tenter une médiation avant de pouvoir activer tout recours arbitral international.

Cette vision s'inscrit dans une feuille de route nationale globale. Selon Malick Lamotte, l'arsenal législatif sénégalais découle d'une stratégie globale articulée autour de quatre composantes majeures : un cadre juridique harmonisé et protecteur ; une stratégie de communication d'envergure pour vulgariser ces outils ; un programme de formation intensif destiné aux médiateurs, juges, avocats et usagers ; des plans d'actions sectoriels portés par des structures clés comme l'OQSF ou la Chambre d'arbitrage, de médiation et de conciliation (CAMC).

Un levier de stabilité et de performance

Pour le juge Lamotte, la médiation s'impose comme un

puissant levier de stabilité et de performance. Alors que la voie judiciaire implique des procédures longues, coûteuses et à l'issue incertaine incompatibles avec le rythme du monde de la finance, les modes alternatifs offrent un cadre rapide, confidentiel et prévisible, puisque la solution reste entre les mains des parties.

Le gain de temps est spectaculaire. Dans le contentieux du paiement, le litige le plus fréquent entre les banques et leurs clients, un procès peut s'étirer sur cinq ans. À l'inverse, la médiation permet d'aboutir à un accord librement

consenti et volontairement exécuté en moins de trois mois. Entre une longue incertitude et une procédure maîtrisée de 90 jours, le choix des opérateurs économiques est évident.

Pour l'avenir, le Magistrat identifie trois chantiers prioritaires. Le premier est la professionnalisation des acteurs par la création d'un référentiel partagé pour l'agrément des médiateurs, la confiance internationale reposant avant tout sur leur déontologie. Le deuxième consiste à sécuriser l'exécution des accords : « Un accord qui ne s'exécute pas vide la médiation de sa substance », prévient-il. Enfin, il appelle à vulgariser l'usage des clauses de médiation pour en faire un réflexe systématique, notamment dans les contrats de financement de grands projets. En conclusion, le juge Lamotte invite à engager une réflexion de fond sur l'articulation du droit sénégalais avec les instruments internationaux — en particulier la Convention de Singapour — afin de renforcer durablement l'attractivité de la place financière de Dakar.

La reprise des travaux du Comité national de médiation et de conciliation : Une urgence

Parmi les recommandations phares issues de ces Assises figure la reprise immédiate des travaux du Comité national de médiation et de conciliation. Ce dispositif, mis en place par le Ministère de la Justice, joue un rôle pivot : il centralise les dossiers de litiges avant de les orienter vers les structures dédiées, dont l'OQSF. Pour le juge Malick Lamotte, l'équation est simple : tant que ce comité restera inactif, c'est l'ensemble de l'architecture de régulation amiable qui risque de se gripper.

L'expert a également insisté sur l'impératif de formation professionnelle. « La médiation est un métier ; on ne

s'invente pas médiateur, il faut suivre une formation », a martelé le magistrat. Une position largement partagée lors des débats, où les participants ont massivement plaidé pour une vulgarisation accrue de ces mécanismes, en suggérant notamment de s'appuyer sur les associations de consommateurs. Sur ce point, le juge Lamotte a rappelé qu'un plan de sensibilisation d'envergure avait déjà été initié entre 2016 et 2018 : « Nous avons ciblé l'ensemble des acteurs concernés », a-t-il précisé, réaffirmant sa conviction que la formation technique et la sensibilisation du grand public sont les deux faces d'une même pièce.



**Wafa Assurance
Sénégal**

Source de confiance



**Wafa Assurance Vie
Sénégal**

Source de confiance

PRODUITS VIE

- Âge d'Or Retraite Groupe
- Prévoyance Collective
- Indemnités de Fin de Carrière
- Âge d'Or Retraite Individuel
- Plan Éducation
- Secur'Jamm



PRODUITS NON-VIE

- Responsabilité civile chef d'entreprise
- Multirisque professionnelle et perte d'exploitation
- Transport
- Risques construction (tous risques chantier et RC décennale)
- Wafa Oto
- Multirisque Habitation
- Voyage



Wafa ASSURANCE NON-VIE

Ensemble immobilier « la Rotonde » Rue Saint Michel
(ex rue du Docteur Thèze) x Rue Amadou A Ndoye,
RDC et 3ème étage, Dakar
wafaassurancesa@wafaassurance.sn
+221 33 829 24 00

Wafa ASSURANCE VIE

Ensemble immobilier « la Rotonde » Rue Saint Michel
(ex rue du Docteur Thèze) x Rue Amadou A Ndoye,
6ème étage, Dakar
wafaassurancevie@wafaassurance.sn
+221 33 849 79 90



PAPA AMADOU DIAGNE

SECRETAIRE EXECUTIF DE L'OQSF

Le chef d'orchestre de la confiance financière au Sénégal

Quand on observe le parcours de Papa Amadou Diagne, nommé Secrétaire exécutif de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) le 18 septembre 2024, une idée s'impose : l'homme est un bâtisseur de ponts. Entre la rigueur des mathématiques et la souplesse de la médiation, il s'est imposé comme le pilote de la transformation et de la qualité des services financiers au Sénégal.

Un parcours d'excellence, de la Ivy League au retour au pays

Titulaire d'un baccalauréat scientifique, Papa Amadou Diagne a forgé son cursus académique outre-Atlantique, décrochant un Bachelor en Mathématiques et un Master

en Finance à la George Washington University. Il parfait ensuite son profil en Europe avec un Master en Assurances et gestion du risque à l'Université Paris Dauphine.

Ce parcours d'excellence lui ouvre les portes de grandes institutions internationales : de

la Citibank à la CIBC au Canada, en passant par Freddie Mac Corporation aux États-Unis, il y acquiert une culture de la performance et une maîtrise de la gestion des risques.

Pourtant, c'est le choix du retour au pays et de l'engagement citoyen qui dicte la suite de sa carrière. Après avoir officié dans le privé national comme administrateur du cabinet CCA Assurances, puis dans le public au sein de l'Agence de la plateforme de Diamniadio, il prend les rênes de l'OQSF avec une ambition claire : moderniser l'institution, assainir et rationaliser les relations entre les usagers et les institutions financières (banques, assurances, micro-finance, établissements de monnaie électronique).

Une gouvernance par les données et une ambition sous-régionale

Là où les médiateurs financiers gèrent souvent les litiges au cas par cas, Papa Amadou Diagne insuffle une vision macroéconomique et programmatique. Véritable chef d'orchestre, il pilote la stratégie globale de l'institution en s'appuyant sur la gouvernance par les données. En exploitant des enquêtes approfondies de satisfaction client, il incite les opérateurs financiers à fluidifier et humaniser leurs services.

Sous son impulsion, l'OQSF ne se contente plus d'être un arbitre passif. L'institution participe à différents groupes de travail à l'échelle de la sous-région pour harmoniser la protection des consommateurs, faisant du Sénégal une référence incon-

tournable de l'espace UEMOA. Pour ce technocrate, la révolution numérique du secteur (fintechs, transactions mobiles, digitalisation des assurances) est une chance historique qui comporte toutefois un défi majeur qu'il rappelle avec force : « Une population financièrement connectée n'est pas nécessairement une population financièrement protégée. Nous avons réussi à démocratiser l'accès à la finance ; le défi de cette décennie est désormais de démocratiser sa compréhension. »

L'éducation financière et l'ancrage local comme moteurs du changement

Pour Papa Amadou Diagne,

la confiance est la principale monnaie du secteur financier. Et cette confiance passe par la prévention et le savoir. C'est pourquoi il milite activement pour l'intégration de l'éducation financière dès le plus jeune âge dans les cursus scolaires. Pour briser les silos administratifs, il s'attèle à nouer des alliances fortes entre l'OQSF, la Direction générale du secteur financier, et le Ministère de l'Éducation nationale, le tout sous l'égide du Ministère de l'Économie, des Finances et du Plan pour déployer une campagne de communication d'envergure nationale.

Réduire Papa Amadou Diagne à ses seuls diplômes et à son parcours professionnel serait une erreur de lecture. L'homme

nourrit un engagement politique et citoyen profond dans le Département de Mbour et plus précisément dans la commune de Saly, lui permettant de garder une oreille attentive et constante aux réalités socio-économiques du pays.

C'est précisément cet ancrage local, cette sensibilité de l'homme de terrain, qui nourrit son action quotidienne. En comprenant les attentes concrètes des Sénégalais, Papa Amadou Diagne compte réussir un pari : traduire des réformes institutionnelles complexes en impacts positifs, tangibles et mesurables pour le quotidien de ses concitoyens.

SAMA ACEP



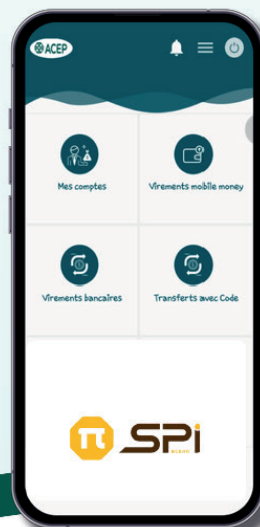
L'INTEROPÉRABILITÉ devient plus **SIMPLE** avec l'**APPLI MOBILE** d'ACEP !

Toutes vos transactions dans l'espace l'UEMOA en un clic !

Mobile money

Microfinance

Banque





Le réquisitoire du Médiateur de la République

Le multipartisme ne suffit pas à bâtir un État de droit. Face à la transition numérique accélérée et aux fractures territoriales du Sénégal, le Médiateur de la République, Demba Kandji, sonne la charge pour désamorcer les litiges par la négociation. Il demande également l'intégration des « zones blanches » rurales pour que l'inclusion et la finance de confiance soient réelles, concluant qu'aucun citoyen ne doit être laissé sur le bord de la route.

Deux institutions, une même philosophie de la confiance

L'ouverture des premières Assises de la Médiation et de l'Éducation Financières, organisées à Dakar par l'OQSF, a été marquée par une intervention dense, lucide et particulièrement remarquable du Médiateur de la République. Plaidant pour l'avènement d'une véritable « démocratie administrative » fondée sur l'équité, le magistrat Demba Kandji a dressé un parallèle historique et saisissant entre son institution, née au début des années 1990, et l'OQSF. Pour lui, ces deux entités procèdent exactement de la

même philosophie : restaurer la confiance des citoyens face à des systèmes complexes qui, trop souvent, les dépassent ou les déçoivent.

« Si le citoyen n'a pas confiance dans le système financier, celui-ci perd toute crédibilité. C'est la confiance de l'usager qui fonde, en réalité, la légitimité même du service public », a martelé le Médiateur.

Face à une administration héritée de l'époque coloniale, encore perçue comme rigide, verticale et source de frustrations, l'OQSF et le Médiateur de la République s'imposent comme des soupapes de sécurité indispensables au maintien de la paix sociale.

Fort de sa longue expérience de haut magistrat, Demba Kandji a balayé d'un revers de main les craintes d'un éventuel empiètement de ces régulateurs sur le pouvoir judiciaire. Loin de concurrencer le juge, le médiateur allège sa tâche. Il offre une voie plus humaine, guidée par un levier inaccessible à la rigueur froide des tribunaux : l'équité. Là où les textes de loi s'appliquent de manière binaire, la médiation apporte la flexibilité nécessaire pour désamorcer les conflits par la négociation.

Le mirage du tout-numérique face à la dure réalité du terrain

Tout en saluant les avancées technologiques telles que le Mobile Banking ou la dématérialisation des procédures, Demba Kandji a fermement ramené l'auditoire aux dures réalités de l'arrière-pays. S'appuyant sur son récent rapport officiel consacré à « l'administration de l'avenir », il a jeté une lumière crue sur les fractures territoriales béantes qui minent le modèle de croissance sénégalais.

Le constat est sans appel : la technologie court parfois bien plus

vite que l'infrastructure, créant des contrastes géographiques saisissants. Dans les faits, la dématérialisation reste une vue de l'esprit là où le minimum vital fait défaut.

La fracture territoriale en contrastes

Le magistrat a ému l'assistance en rappelant une scène du quotidien : dans certaines localités enclavées du Sénégal, l'absence d'électricité force encore les populations à parcourir des kilomètres à dos de cheval uniquement pour recharger la batterie d'un téléphone portable. Privés de réseaux ou d'infrastructures pour utiliser les outils bancaires modernes, ces citoyens sont condamnés à transporter de fortes sommes d'argent liquide, s'exposant à des risques majeurs d'agression et d'insécurité.

Intégrer les « zones blanches » : Aucun citoyen sur le bord de la route

Pour le Médiateur de la République, le verdict est clair : pour que la démocratie administrative devienne une réalité tangible et que l'ambition d'une « finance de confiance » portée par l'OQSF s'accomplisse, le progrès technologique ne doit laisser aucun citoyen sur le bord de la route.

En conclusion, Demba Kandji a lancé un appel vibrant pour l'intégration d'urgence des « zones blanches » rurales dans les programmes nationaux d'éducation financière et de modernisation des infrastructures.

« Le chantier est immense », a prévenu le Médiateur de la République.

En connectant de manière inédite la justice sociale à l'accès aux services financiers, l'intervention de Demba Kandji aura incontestablement donné à ces Assises leur véritable dimension républicaine.



MODE ALTERNATIF DE REGLEMENT DES DIFFERENDS

La médiation financière s'impose face aux litiges bancaires et assuranciers

Portée par l'Observatoire de la qualité des services financiers (OQSF), la résolution à l'amiable des conflits financiers a bondi de 25 % entre 2022 et 2025. Si le secteur des assurances affiche des taux de réussite spectaculaires, le milieu bancaire fait face aux nouveaux défis de la digitalisation et à une crise de croissance liée au manque d'éducation financière des usagers.

C'est une montée en puissance qui ne trompe pas. Au Sénégal, les Modes alternatifs de règlement des différends (MARD) gagnent du terrain et s'imposent désormais comme un pilier du système financier national. Selon les derniers chiffres de l'Observatoire de la qualité des services financiers (OQSF), pas moins de 475 nouveaux dossiers litigieux ont été traités au cours de l'année 2025, contre 379 en 2022. Une progression remarquable de près de 25 % qui traduit une confiance accrue des usagers envers les mécanismes de conciliation.

Dans le détail, la conflictualité se concentre principalement sur le bloc banques et structures de microfinance (IMF) avec 357 dossiers au compteur, tandis que le secteur des assurances enregistre 118 litiges (une nette augmentation par rapport aux 71 dossiers répertoriés en 2024).

Assurances et banques : deux salles, deux ambiances

Si la médiation financière fait ses preuves, son efficacité varie grandement selon les guichets. Le secteur des assurances s'im-

pose comme le bon élève de l'exercice 2025 avec un taux de résolution à l'amiable frôlant les 94 %. Ici, le contentieux est ultra-ciblé : les sinistres IARD (Incendies, Accidents et Risques Divers) captent à eux seuls 90 % des plaintes. Le médiateur de l'OQSF, Banda Diop, rappelle d'ailleurs que cette typologie colle souvent aux réalités climatiques : « En 2024, avec la crue du fleuve Sénégal et les vents violents à l'Est, l'essentiel des dossiers portait sur l'assurance agricole. En 2025, nous faisons face à des cas plus complexes ».



Banda DIOP, Médiateur des Banques



Issa BADIANE, Directeur général adjoint de Société Générale Sénégal, représentant de l'APBEFS

Du côté des banques, le bilan est plus mitigé. Le taux de réussite des médiations s'y établit à 64 % en 2025, en deçà de la moyenne de 86 % enregistrée sur les cinq dernières années. Les motifs de griefs y sont également plus éclatés. En tête de liste : les lenteurs jugées anormales sur les transferts internationaux (25,4 % des cas), suivies par les réclamations de primes par des actionnaires (19,1 %) et les traditionnelles difficultés de remboursement de crédit (17 %).

Banques traditionnelles contre Fintechs : le choc des cultures

Pour les observateurs, cette transition vers le digital redessine la carte du risque et des litiges. « À la création de l'OQSF et l'institutionnalisation des Médiateurs financiers en 2009, il n'y avait pas cette explosion de la finance digitale », fait remarquer Banda Diop. Un virage numérique qui met en lumière un fossé structurel : alors que les institutions de microfinance et les Établissements de monnaie électronique (EME) tirent leur

épingle du jeu grâce à des services clients mobiles robustes et réactifs, les banques traditionnelles apparaissent souvent figées dans une approche client classique.

Seule ombre au tableau de cette finance connectée : des frictions persistantes sur des services externalisés, à l'image des dysfonctionnements techniques signalés sur le système de réclamation des recharges d'électricité Woyofal. Face à la dématérialisation des services, le médiateur tire la sonnette d'alarme et appelle à une vigilance accrue contre les risques d'arnaques en ligne.

Le sursaut nécessaire de l'éducation financière

Bien que saluée par les professionnels du secteur à l'instar d'Issa Badiane, Directeur général adjoint de la Société Générale Sénégal et représentant de l'APBEFS, qui évoque des « avancées majeures », la médiation souffre encore d'un déficit de notoriété. Le potentiel est là, mais il reste sous-exploité.

Pour les associations de consommateurs, le mal est plus profond et prend sa source dans les politiques publiques. Abdou Diouf, Président du FACS défenseur des droits des usagers, pointe du doigt une erreur de calendrier de la part de l'État : « La source principale des différends vient du fait que l'État a imposé la bancarisation des salaires sans avoir au préalable pensé à renforcer l'éducation financière ». Une intégration forcée qui explique, selon lui, l'explosion des litiges liés aux crédits.

Le manque de transparence des établissements bancaires lors de l'octroi des prêts est particulièrement indexé. Rachat de crédit, frais cachés, absence de tableaux d'amortissement clairs ou opacité autour du Taux Effectif Global (TEG) : le consommateur navigue trop souvent à vue. Pour inverser la tendance, le mot d'ordre des acteurs du marché est unanime : il faut vulgariser, éduquer et sensibiliser à grande échelle. Le succès à long terme de la place financière dakaroise en dépend.



Les médiateurs financiers de l'OQSF, l'arme silencieuse et efficace pour pacifier la relation clients

Face à un paysage pluraliste où s'affrontent Banques, Assurances, IMF, Établissements de Monnaie Électronique (EME) et Services Postaux, la guerre des prix cède la place à celle de la relation humaine. Portée par des résultats historiques, la médiation financière s'impose comme le filet de sécurité des usagers.

Dans l'arène de la finance, la bataille ne se joue plus seulement à coups d'offres technologiques ou de grilles tarifaires agressives. Le véritable avantage concurrentiel réside désormais dans la qualité de la relation humaine et la protection des consommateurs. Au cœur de ce dispositif, la médiation financière de l'Observatoire la qualité des services financiers (OQSF) s'est érigée en tiers de confiance incontournable pour les particuliers, les TPE et les PME.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : chaque année, des milliers de litiges trouvent une issue amiable sans passer par les tribunaux,

représentant près de 7 milliards de FCFA de préjudices financiers directement réparés depuis 2009. Pour les entreprises en situation de fragilité, cette intervention s'avère vitale, permettant de restructurer des dettes critiques et de sauvegarder des milliers d'emplois.

Une hausse d'activité de 25% portée par la complexité des litiges

La médiation financière monte en puissance, portée par une confiance accrue des usagers. Les Médiateurs financiers ont ainsi instruit 475 nouveaux dos-



siers litigieux en 2025, contre 379 en 2024, soit un bond d'activité de près de 25%. Dans le détail, le secteur bancaire et les institutions de microfinance (IMF) concentrent 357 saisines, tandis que le secteur des assurances enregistre 118 (contre 71 en 2024).

Le taux de réussite de ces procédures alternatives confirme l'efficacité du modèle : il culmine à 94% dans les assurances pour l'année 2025 et atteint 64% dans le secteur bancaire, maintenant une moyenne robuste de 86% sur les cinq dernières années.

Cependant, la typologie des conflits évolue au gré des chocs climatiques et technologiques. « Chaque année vient avec son lot de difficultés », observe Banda Diop, médiateur bancaire à l'OQSF. Si en 2024, les crues du fleuve Sénégal et les intempéries à l'Est avaient concentré l'essentiel des sinistres sur l'assurance agricole (IARD, qui représente 90% des dossiers du secteur), l'an-

née 2025 a révélé des dossiers d'une certaine complexité.

Banques traditionnelles versus Fintechs : la fracture de la réactivité

Le diagnostic du médiateur met en lumière une fracture managériale nette entre les acteurs de l'écosystème. Les banques de la place concentrent des griefs majeurs : les lenteurs sur les transferts internationaux arrivent en tête (25,4% des dossiers), suivies par les réclamations de primes par les actionnaires (19,1%), les difficultés de remboursement de crédit (17%), la mobilité bancaire (9,4%) et les contestations d'écritures (8,9%).

Les IMF et les Établissements de Monnaie Électronique (EME) tirent profit de leur agilité. Les EME, en particulier, enregistrent un faible taux de conflictualité grâce à des services clients réactifs et robustes. Seule ombre au tableau





numérique : l'externalisation de certains services, notamment les systèmes de réclamation liés au mécanisme Woyofal, qui génère des dysfonctionnements techniques.

Le cri d'alarme des usagers : le déficit d'éducation financière

Si le secteur bancaire applaudit l'action de l'Observatoire, Issa Badiane, Directeur général adjoint de la Société Générale Sénégal et représentant de l'APBEFS, saluant « des avancées majeures » tout en regrettant que « le potentiel de la médiation reste encore sous-exploité », la voix des consommateurs se veut plus critique.

Pour l'ASCOSEN, représentée par Ibrahima Diallo, les consommateurs sont prêts à faire bloc avec l'OQSF pour intensifier l'éducation financière. Un impératif partagé par l'analyste Abdou Diouf, Président du FACS qui pointe une erreur de stratégie étatique : « L'État a imposé une bancarisation de masse des salaires sans accompagner cette mesure d'un renforcement de l'éducation financière. »

Conséquence directe de ce déficit de culture financière : une explosion des contentieux liés aux crédits. M. Diouf dénonce sans détour les pratiques d'opacité de certains établissements de crédit, qui omettent fréquemment de transmettre les documents contractuels annexes indispensables (frais de dos-

sier, Taux Effectif Global [TEG], conditions d'assurance, tableaux d'amortissement), compliquant drastiquement les opérations de rachat de crédit ou les mécanismes de virements anticipés de salaires.

Face à ces zones d'ombre et aux risques d'arnaques inhérents à la digitalisation galopante, l'ensemble des acteurs s'accorde sur un mot d'ordre : massifier la sensibilisation et faire de la transparence le pilier de la stabilité financière nationale.



Abdou DIOUF Président FACS authentique



De gauche à droite : Amar SECK Directeur DRS-SFD, Habib NDAO 2^{ème} SE de l'OQSF et Abdoulaye GAYE 1^{er} SE de l'OQSF



Banda DIOP, Médiateur des Banques

Au cœur de vos projets de vie



Depuis plusieurs décennies, la BHS accompagne les ménages, les porteurs de projets et les acteurs de l'habitat dans la concrétisation de leurs ambitions.

Forte d'une expertise reconnue dans le financement du logement, elle développe des solutions adaptées aux besoins d'aujourd'hui tout en préparant les projets de demain.

Épargne, financement, accompagnement : la BHS met à la disposition de ses clients une offre complète, pensée pour bâtir durablement un cadre de vie plus serein, plus stable et plus inclusif.

Parce que chaque projet de vie mérite un partenaire solide, la BHS s'engage chaque jour aux côtés de ceux qui veulent construire, investir et avancer avec confiance.

Amadou KANE DIALLO

MÉDIATEUR DES ASSURANCES À L'OQSF

Le militant du dialogue



Il préfère le consensus aux tribunaux engorgés. Coordonnateur des premières Assises de la Médiation et de l'Éducation financières, Médiateur des Assurances à l'OQSF, cet ancien enfant de troupe et expert des chiffres a fait de la médiation une véritable arme de justice sociale au Sénégal.

De la rigueur cartésienne au service public

Lorsqu'il est nommé en 2020 au poste de Médiateur en charge du secteur des assurances logé à l'OQSF, cet ancien haut fonctionnaire, ancien Maire de Ndoum et actuel 4ème vice-président du conseil départemental de Podor, apporte avec lui une solide culture de la ges-

tion publique, du contact humain et de la négociation. Si sa nomination a pu surprendre à ses débuts, vu son profil distant du secteur, ses résultats probants et ses prises de position ont rapidement consolidé sa légitimité technique à la tête de l'institution. En fait, déjà en 2008, il a dirigé la délégation du Sénégal à l'assemblée générale de la Commission des

Nations Unies pour le Droit Commercial (CNUDCI) qui adopta, à New York, les règles maritimes dites de Rotterdam et a été même élu 1er vice-président de cette rencontre de soixante pays.

Pour comprendre l'autorité dont Amadou Kane Diallo dispose aujourd'hui, il faut explorer un parcours forgé à la croisée des sciences et du service public. Ancien enfant de troupe au Prytanée militaire de Saint-Louis, pionnier du numérique public et figure politique locale, il incarne de multiples facettes. Cartésien dans l'âme, il se définit avant tout comme un mathématicien, informaticien. Cette formation structure son pragmatisme, sa méthode de gestion, d'analyse des risques et de traitement des litiges chiffrés.

De la Direction informatique de La Poste (1987-2001) jusqu'au Palais présidentiel comme Ministre-conseiller, en passant par le monde maritime, à travers la direction générale du Cosec (2004-2010), son expertise technique s'est doublée d'une fine connaissance du terrain, nourrie par ses mandats d' élu local. Cette double sensibilité, à la fois technique et humaine, lui confère l'empathie et la diplomatie nécessaires pour désamorcer les conflits entre les citoyens et les compagnies d'assurance.

Restaurer la confiance et humaniser la justice financière

Amadou Kane Diallo s'est fixé comme mission de restaurer la crédibilité d'un secteur souvent handicapé par un déficit de notoriété et perçu comme opaque par la population. Pour lui, l'assurance ne se consomme pas comme un produit bancaire classique ; c'est un secteur qui repose intrinsèque-

ment sur la confiance. Dès lors, il n'hésite pas à souligner les retards dans le paiement des sinistres et recommander plus de diligence dans le dénouement des accords de règlement pour soigner l'image des indispensables compagnies d'assurances.

À l'OQSF, il incarne une justice alternative, humaine et accessible, qui repose sur la gratuité des saisines, le volontarisme et le pragmatisme. Son habileté à concilier les parties a permis à l'institution d'afficher un taux de résolution amiable, oscillant entre 90 % et 94 % selon les exercices. Amadou Kane Diallo a ainsi réussi à faire de la médiation un outil incontournable de justice sociale au Sénégal.

L'artisan des premières Assises de la Médiation

Les 4 et 5 juin 2026, Amadou Kane Diallo a activement œuvré en première ligne pour l'organisation des premières Assises de la médiation et de l'éducation financières à Dakar. Pour lui, ces rencontres portaient une triple dimension rétrospective, prospective et surtout humaine visant à vulgariser les modes alternatifs de règlement des conflits (MARD) auprès du grand public.

En réunissant compagnies et clients autour d'une table dans une démarche consensuelle, il s'efforce de préserver la relation commerciale tout en offrant des avis motivés dans des délais raisonnables. Une philosophie qu'il résume ainsi :

« L'OQSF encourage la médiation pour sauver la relation commerciale entre assureurs, usagers et courtiers. On veut faire en sorte que le dispositif de médiation entre dans le lexique des Sénégalais. Cela permettra d'éviter l'engorgement des tribunaux. »

Par sa posture de médiateur indépendant, garant de l'équité, il concilie avec brio l'exigence de protection des consommateurs et la nécessité de maintenir la stabilité économique des compagnies d'assurances. Amadou Kane Diallo s'affirme définitivement comme l'un des artisans majeurs de l'inclusion, de la pacification et de la maturité financière au Sénégal.



ASKIA ASSURANCES toujours à vos côtés

Nos assurances

-  Assurance Auto digitale
-  Assurance Santé
-  Assurance Multirisque Habitation
-  Assurance Multirisque Professionnelle

Contactez-nous

+221 77 669 22 22

    @askiaassurances

ASKIA ASSURANCES

La sécurité financière **pour tous.**





Amélioration de la relation entre les usagers et les compagnies d'assurances : défis et perspectives

Vitesse, clarté, confiance : le triptyque de la refondation

« L'indemnisation est le talon d'Achille de l'assurance. » Ce constat sans filtre est signé Mme Thiouba Diop Ndiaye, Présidente de l'Association Sénégalaise des Assureurs Conseils (ASAC). Alors que la survenance du sinistre reste le « moment de vérité » absolu pour le client, le secteur des assurances joue sa crédibilité globale sur sa capacité à accélérer ses processus de règlement.



Mme Thiouba Diop NDIAYE, Présidente ASAC

Dans l'écosystème financier sénégalais, le courtage en assurance occupe une place stratégique, représentant entre 15 % et 16 % du marché de la distribution. Positionné, selon la for-

mule consacrée, « entre le marteau de l'assureur et l'enclume de l'assuré », le courtier est le garant de l'équilibre contractuel.

Pourtant, le secteur souffre d'un déficit d'image auprès du grand public. Intervenant lors des premières Assises de la Médiation et de l'Éducation financières (4 et 5 juin 2026), dans le cadre du panel dédié à l'amélioration de la relation entre usagers et compagnies d'assurances, la Présidente de l'ASAC a livré une analyse pointue des deux piliers de la refondation sectorielle : la célérité des indemnisations et la transparence contractuelle.

Le sinistre : l'heure de vérité du contrat

Pour la Présidente de l'ASAC, le constat est sans appel : le moment du sinistre est la seule variable qui valide l'utilité même de la souscription. C'est là que se cristallisent toutes les attentes, mais aussi toutes les frustrations.

« L'indemnisation, je pense qu'il faut la caractériser un peu comme le ventre mou de l'assurance, le talon d'Achille de l'assurance. C'est par ce biais que les usagers se sentent parfois lésés ou attaqués. »

Pour elle, la lenteur des processus est le premier vecteur de la mauvaise réputation du secteur. Pour inverser cette tendance, la célérité ne doit plus être une option, mais un objectif stratégique de premier plan. Le règlement rapide d'un sinistre ne se limite pas à une

simple transaction financière ; il s'agit d'une obligation morale et contractuelle.

« En payant les indemnités, la compagnie envoie des signaux forts. C'est la promesse qui a été faite, et il faut bien que cette promesse soit tenue. Lorsque le sinistre est réglé rapidement, l'assuré perçoit la vraie valeur de la couverture. Mais s'il faut attendre 10 ans avant d'indemniser, cela pose problème. »

Les 5 vertus économiques de la célérité

Mme Thiouba Diop Ndiaye identifie cinq leviers majeurs par lesquels la rapidité d'exécution se transforme en puissant moteur de croissance pour le secteur : la consolidation de la confiance, la fidélisation de la clientèle, la restauration de l'image de marque, la résilience macroéconomique, la pénétration culturelle.

Le devoir de conseil face à la bureaucratie et à la fraude

Le second chantier de cette refondation réside dans la transparence des contrats. Une opacité apparente ou une mauvaise compréhension des clauses nourrit la méfiance. C'est ici que le rôle de l'assureur conseil devient crucial, notamment à travers un accompagnement rigoureux dès l'étape de la souscription.

Mme Thiouba Diop Ndiaye insiste sur la responsabilité partagée de la clarté documentaire. Si les polices d'assurance et les questionnaires de risques semblent complexes, ils constituent la seule garantie juridique en cas de coup dur : « Il est important que les courtiers accomplissent leur devoir de conseil avant la souscription, qu'ils fournissent les bonnes informations et que les clients comprennent les gains potentiels. Les données doivent être claires. Une mauvaise déclaration finit toujours par se savoir, et c'est l'assuré qui en subit les lourdes conséquences. ». Cette exigence de transparence est également une arme indispensable pour lutter contre le fléau de la fraude, qui paralyse l'ensemble du système et « plombe tout le processus d'indemnisation ».



Assane BOYE, SG Ligue des Consommateurs



Ababacar DIAW, DG SanlamAllianz



Momar NDAO, Président Ascosen



PANEL 2 - JOUR 1



Alléger les verrous structurels par le digital

Si la volonté des assureurs conseils est réelle, la célérité se heurte à des réalités externes. Les lenteurs administratives et les interactions avec des juridictions ou administrations tierces introduisent une part d'incertitude dans les délais. De plus, la nature même du risque dicte sa vitesse de résolution. Régler un sinistre automobile standard est plus fluide que de gérer un incendie industriel de grande envergure nécessitant une dizaine d'experts. L'enjeu est de veiller à ce que, même dans ces cas complexes, les délais ne soient pas démesurément rallongés.

Pour lever ces verrous, la présidente de l'ASAC mise sur deux leviers fondamentaux : la transition numérique et le dialogue interprofessionnel. La simplification des procédures passe inévitablement par l'allègement de la bureaucratie grâce aux outils digitaux déjà déployés au sein de la fédération, afin d'adopter la vitesse de la digitalisation et de réduire la paperasse superflue.

Enfin, la réussite de cette mutation repose sur l'harmonisation des relations au sein du triptyque sectoriel : « Il faut asseoir une relation efficace entre les assureurs, les courtiers et les clients. C'est un trio qui doit marcher main dans la main pour discuter, identifier les points d'achoppement et régler les problèmes de manière fluide. » Un message fort pour une industrie en pleine mutation, déterminée à faire de la transparence et de la rapidité les moteurs de sa croissance future.



Caisse des dépôts et consignations

TIERS DE CONFIANCE

COLLECTE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS

- Dépôts des notaires, des administrateurs et mandataires judiciaires
- Dépôts de garantie des usagers des concessionnaires du service public
- Fonds d'épargne, fonds de retraite et cautionnements
- Fonds sous mandats

GESTION DES FONDS COLLECTES

- Protection et sécurisation des fonds des tiers
- Fructification des fonds,
- Investissements stratégiques
- Investissements de long-terme au service de l'intérêt général
- Tiers de confiance pour propulser l'investissement

ACCOMPAGNEMENT DES POLITIQUES PUBLIQUES DE DEVELOPPEMENT

- Financement du logement social et de standing
- Financement des PME/PMI
- Financement de la politique de la ville
- Financement des travaux d'équipement des collectivités territoriales
- Financement de tout projet structurant initié par l'Etat



9927, VDN Amitié 3, Dakar/BP: 14436 Dakar CD sénégal
Tél: +221 33 859 23 47 / Email: courrier@cdc.sn / www.cdc.sn



DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA SEN-RE

Les coulisses d'une mécanique à 300 milliards de FCFA

Avec près de quatre décennies d'expérience au compteur, Adama Ndiaye, Directeur Général de la Société Sénégalaise de Réassurance (SEN-RE), a livré lors des premières Assises de la Médiation et de l'Éducation financière un éclairage rare, documenté et sans concession sur un marché aussi stratégique que méconnu du grand public.

La réalité chiffrée du marché sénégalais

Pour la majorité des Sénégalais, l'assurance se résume encore à une obligation administrative annuelle. La réalité est sensiblement plus dense : le pays compte une trentaine de régimes d'assurance obligatoire, couvrant des pans entiers de l'activité économique, même si leur application effective sur le terrain reste inégale.

L'analyse de la structure financière du marché des assurances au Sénégal pour l'exercice 2025 met en lumière des volumes de capitaux colossaux, illustrant le poids stratégique de cette industrie dans l'économie nationale.

Au sommet de cette architecture, les primes globales collectées s'élèvent à 300 milliards de FCFA, constituant l'assise financière et le socle de solvabilité sur lequel repose l'ensemble du marché sénégalais.

Cette importante mobilisation de l'épargne trouve sa justification première dans la fonction de protection et de redistribution du secteur. Ainsi, 110 milliards de FCFA ont été directement injectés dans l'économie réelle au titre du règlement des sinistres, constituant un soutien financier vital pour les structures de santé, les cliniques et le réseau des garages agréés à travers le pays. Parallèlement, la dynamique commerciale et

l'encadrement des assurés ont généré 45 milliards de FCFA de rémunérations reversées au réseau de distribution, notamment aux courtiers et agents généraux, ce qui représente un levier direct de création d'emplois qualifiés et de contribution à la fiscalité nationale.

Cependant, le chiffre le plus vertigineux réside dans le volume des engagements globaux garantis, qui atteignent le niveau historique de 80 000 milliards de FCFA. Ce montant représente la totalité des capitaux couverts par les compagnies pour faire face aux risques systémiques, industriels et individuels du pays. Un tel niveau de couverture, rendu possible grâce aux



mécanismes de mutualisation des risques et de réassurance sous l'égide de la CIMA, démontre que le secteur de l'assurance est le garant invisible de la stabilité économique et de la souveraineté financière du Sénégal.

Pour l'illustrer, Adama Ndiaye évoque un exemple en apparence banal : une simple panne de véhicule qui provoque un carambolage en chaîne, entraînant des dommages corporels et matériels se chiffrant en milliards. Sans l'assurance, c'est sur un seul citoyen ou une seule entreprise que pèserait une faillite financière certaine.

Le réassureur : le gardien invisible du système

Si le marché national tient le choc face aux sinistres d'envergure (inondations, accidents industriels, grands incendies), c'est grâce à un acteur de l'ombre : le réassureur, souvent défini comme « l'assureur des assureurs ». En absorbant les risques que les compagnies locales ne peuvent porter seules sur leurs fonds propres, il constitue l'ultime rempart financier du pays.

Au Sénégal, la SEN-RE assume pleinement ce rôle de stabilisateur macroéconomique : « La SEN-RE supporte structurellement entre 10 % et 20 % de chaque indemnisation versée à un assuré sénégalais. À l'échelle globale, si les réassureurs ne captent qu'en moyenne 3 % à 5 % des primes mondiales, ils peuvent être appelés à couvrir jusqu'à 95 % du coût des sinistres majeurs. »

Indemniser vite : quand la loi engage les Directeurs Généraux

Pendant longtemps, les délais de paiement ont alimenté la défiance. Désormais, la réglementation CIMA a considérablement durci les règles du jeu. Tout assureur est aujourd'hui légalement tenu de régler un sinistre corporel dans un délai maximum de six mois à compter de la date de survenance, sous réserve d'un dossier complet. Au-delà, une pénalité de 5 % par mois de retard s'applique de plein droit.

Plus coercitif encore, le législateur engage désormais la responsabilité personnelle des directeurs généraux des compagnies en cas de manquement à cette obligation. Ce changement de paradigme est historique : l'indemnisation n'est plus une variable d'ajustement comptable pour les compagnies, elle devient une obligation de résultat dont le non-respect impacte directement les dirigeants.

Du chèque au service : la révolution des usages

Au-delà de la discipline financière, le secteur opère une mutation profonde de son modèle de prise en charge pour s'aligner sur les standards internationaux. La logique traditionnelle du remboursement différé (sur facture) cède progressivement la place à une logique de délivrance de services immédiats : les bons de réparation automobile directs chez le garagiste agréé ; la prise en charge hospitalière immédiate sans avance de frais (tiers payant) ; la mise à disposition d'un

véhicule de remplacement ou relogement d'urgence. L'assuré n'attend plus un chèque hypothétique, il reçoit une solution en temps réel.

Le dernier grand chantier structurel demeure la lisibilité des contrats. À l'instar des marchés européens qui ont imposé des notices d'information simplifiées de deux pages maximum, le marché sénégalais doit accélérer ses efforts de transparence et de pédagogie, portés par la digitalisation complète de la

chaîne de valeur.

Un grand symposium des assurances est d'ores et déjà annoncé avant la fin de l'année 2026. Pour le patron de la SEN-RE, la priorité de la Fédération est claire et unique : accélérer drastiquement la cadence de règlement des sinistres afin de restaurer définitivement la confiance des populations envers un secteur dont l'économie nationale ne peut absolument pas se passer.





Une seule priorité :
vous protéger,
aujourd'hui et demain.

Assurance non vie

☎ [33 8 49 69 00/33 8 49 44 00](tel:338496900338494400)

Assurance vie

☎ [33 8 49 44 25](tel:338494425)

sn.sanlamallianz.com

 **Sanlam** | **Allianz** 



Comment désengorger durablement les tribunaux ?

«Vers une thérapie de choc» pour désengorger durablement les tribunaux sénégalais

Organisées à Dakar par l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF), les premières Assises de la Médiation et de l'Éducation Financières ont réuni un panel d'experts : banquiers, assureurs, magistrats et associations de consommateurs. Au cœur des débats : l'urgence absolue de décongestionner un appareil judiciaire à bout de souffle.

Les chiffres posent un diagnostic sans concession : le Sénégal compte aujourd'hui un peu plus de 400 magistrats actifs pour un besoin structurel estimé à 2 000 professionnels. Face à cette asphyxie chronique, le consensus des Assises appelle à un changement radical de paradigme : l'objectif n'est plus de « juger mieux », mais de « juger moins », en tarissant le flux des litiges à la source.

Tarir le flux à la source : L'éducation financière et contractuelle

Pour le juge Malick Lamotte, magistrat expert en médiation-conciliation et modérateur des débats, l'erreur fondamentale a longtemps été de traiter le litige uniquement lorsqu'il franchit les portes du palais de justice. « Pour désengorger durablement l'institution, il faut aller à la source. C'est tout un ensemble d'actions à mener, et cela demande une grande concertation », préconise-t-il.

La clé de voûte de cette stratégie

repose sur l'éducation financière et contractuelle des citoyens. En apprenant aux populations à maîtriser les règles du jeu dès la signature d'un contrat (prêt bancaire, police d'assurance, achat à crédit), l'État prévient en amont les malentendus qui se transforment trop souvent en procès-fleuves.

Le goulot d'étranglement de la « mise en état »

Le juge Serigne Modou Diakhaté, Président de la Cour d'appel de Ziguinchor, a pointé du doigt une





Babacar NGOM , Magistrat DGA Maison de la Justice



Malick LAMOTTE, Magistrat Expert en Médiation et Conciliation

anomalie procédurale majeure : les défaillances systémiques de la phase de « mise en état » (la période d'instruction où l'affaire est préparée par les parties).

Alors que le Code de procédure civile encadre strictement cette phase en fixant un délai théorique de 4 mois, la réalité du terrain est alarmante : l'instruction s'étire généralement sur 3 à 4 ans.

Cette lenteur, préjudiciable pour l'attractivité des investissements, s'explique par une responsabilité partagée. Les avocats multiplient les demandes de renvoi successives pour des motifs parfois éloignés de la stricte résolution du dossier. Les juges, croulant sous la charge de travail, acceptent ces délais par réflexe de commodité.

Le Président Diakhaté appelle à un sursaut d'autorité pour faire respecter les textes et utiliser pleinement les passerelles légales permettant de renvoyer les justiciables vers une conciliation amiable.

Le blocage institutionnel du Comité National de Médiation (CNMC)

Pourtant, le Sénégal dispose d'un écosystème de médiation financière ultra-performant. Depuis sa création en 2009, le guichet de médiation de l'OQSF affiche un bilan remarquable : 4 360 dossiers traités avec un taux de réussite de 90





Serigne Modou Diakhaté, Magistrat, Président de la Cour d'appel de Ziguinchor



Amadou Kane DIALLO, Médiateur des assurances et Coordonnateur des assises

% à 94 %. Rien qu'en 2025, son activité a bondi de 25 %. Preuve de cette adhésion, les banques et institutions de microfinance (SFD) ont validé le principe d'insérer systématiquement une clause de médiation préalable dans leurs contrats.

Le chaînon manquant est en réalité d'ordre purement institutionnel. Comme l'a rappelé Mme Coura Seye, pionnière du décret fondateur de 2014, le mécanisme permettant d'orienter légalement un dossier du circuit judiciaire vers des médiateurs indépendants repose sur le Comité National de Médiation et de Conciliation (CNMC). Or, cet organe est paralysé. « L'erreur principale réside dans la fragilité institutionnelle du Comité face à l'instabilité de ses dirigeants. Dès que le président ou le secrétaire exécutif s'en va, tout s'arrête », déplore Mme Seye.

Ce turn-over, combiné aux changements fréquents au sein du ministère de la Justice, brise la continuité de l'État. À chaque transition, le travail de sensibilisation doit être repris à zéro, maintenant l'OQSF dans l'im-

possibilité légale de s'autosaisir des dossiers en cours devant les tribunaux.

• Les Maisons de Justice : Une révolution silencieuse

Face à l'inertie du CNMC, la réponse est venue de la base. Le réseau des Maisons de Justice opère une véritable pacification sociale à moindres frais, en réconciliant droit moderne et traditions africaines (l'arbre à palabres).

Présenté par le juge Babacar Ngom, Directeur général adjoint de la justice de proximité, le bilan de ce réseau passé de 3 structures pilotes en 2000 à 33 implantations aujourd'hui démontre son rôle pivot dans l'allègement de la charge des tribunaux.

Chaque Maison de justice fonctionne grâce à un binôme complémentaire : un coordonnateur (jeune juriste diplômé de Master 2) qui garantit la rigueur technique, et un médiateur de quartier (notable retraité respecté, âgé de 60 à 72 ans) choisi pour sa neutralité et sa capacité à inspirer confiance.

L'impact économique est majeur pour le secteur informel et les institutions de microfinance. À titre d'exemple, le juge Ngom rapporte le témoignage d'un directeur d'agence régionale de microfinance ayant réussi à récupérer, en 15 mois, 100 millions de FCFA d'impayés datant de 2019, sans frais de procédure.

• Une opportunité historique

Le diagnostic des Assises de 2026 est sans équivoque : les compétences sont là, les magistrats sont formés, le secteur privé est demandeur et le réseau de proximité des Maisons de justice a fait ses preuves.

La nomination récente de Me Moussa Sarr au poste de Ministre de la Justice lui qui a personnellement pris part aux ateliers de formation des médiateurs est perçue par les panélistes comme une opportunité historique. Il ne manque plus qu'une impulsion politique ferme pour réactiver le CNMC, libérer le potentiel d'autosaisine de l'OQSF et offrir enfin à la justice sénégalaise la fluidité et la modernité qu'elle mérite.





PRÉVOYANCE ASSURANCES

Le champion africain de l'assurance au Sénégal.

La Prévoyance Assurances est la seule compagnie d'assurance détenue à 100% par des Africains qui, depuis plusieurs années, résiste avec succès à la concurrence des grands groupes internationaux présents sur le marché africains.

Depuis dix (10) années consécutives, elle figure parmi les cinq premières compagnies d'assurance du Sénégal, illustrant la solidité de son modèle, la confiance de ses assurés et l'engagement de ses équipes.

Une réussite africaine.

Une ambition continentale.

Une performance durable.

01 ASSURANCES AUTOMOBILE



02 ASSURANCES IARD

03 ASSURANCES CORPS & FACULTÉS



EXPERTISE LOCALE
CONNAISSANCE DU MARCHÉ
SÉNÉGALAIS



PROXIMITÉ
ET RELATION
DE CONFIANCE



SOLIDITÉ FINANCIÈRE
ET PERFORMANCE
DURABLE



CONTACTEZ-NOUS

+221 33 889 52 52



www.pa-assurances.sn

PRÉVOYANCE AUJOURD'HUI, SÉRÉNITÉ DEMAIN.

BANDA DIOP

MÉDIATEUR FINANCIER EN CHARGE
DES BANQUES, DES IMF ET DE LA POSTE À L'OQSF

Un pacificateur de l'économie réelle, artisan d'une finance humanisée

Ancien maire devenu médiateur de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF), Banda Diop a réussi le pari d'humaniser le secteur bancaire sénégalais. Véritable bouclier social face à la froideur des institutions financières, il désamorce les litiges complexes et affiche un taux de réussite record de plus de 90 %.



L'alliance rare de l'ingénierie financière et de la proximité citoyenne

D'un abord profondément humain, Banda Diop se distingue par son empathie naturelle. Sa légitimité, construite loin des clichés du technocrate distant, s'est ancrée dans la proximité et le dialogue citoyen, en particulier durant son mandat de maire de la commune de la Patte d'Oie à Dakar. Cet ancrage de terrain lui a permis de développer une fine compréhension des réalités quotidiennes et des enjeux de justice sociale.

Pourtant, réduire Banda Diop à sa seule sensibilité politique serait une erreur de lecture. Derrière l'homme de terrain se cache un technicien chevronné. Il capi-

talise une riche expérience professionnelle dans des domaines de pointe : la finance internationale et les ONGI, l'ingénierie financière, le pilotage de plans d'investissement complexes, la maîtrise des accords de siège pour les institutions internationales, ainsi que l'accompagnement des structures publiques et privées dans leur mise en conformité administrative et financière.

Aujourd'hui, c'est ce double bagage, l'expertise des chiffres et l'écoute citoyenne qui innervent son action à l'OQSF en tant que médiateur du secteur des banques, des Institutions de Microfinance (IMF) et des services financiers de La Poste. Un positionnement précieux pour rétablir l'équilibre entre les géants bancaires et

des usagers souvent vulnérables.

Le régulateur en chef d'un écosystème financier complexe

Médiateur financier depuis 2021, Banda Diop n'attend pas que les crises s'installent ; il pilote une machine de régulation sociale d'une efficacité redoutable. Face à un écosystème dense, il arbitre les relations entre les usagers et une multitude d'acteurs : 29 banques, plus d'une centaine d'IMF, les services de La Poste et les Établissements de monnaie électronique.

Face à cette complexité, il s'est fixé un cap rigoureux : instruire et clore chaque réclamation en 90 jours maximum. Ses interventions récentes ont été intenses, dominées par le traitement de saisines sensibles : restructurations de dettes, contestations de frais de tenue de compte, erreurs de transactions numériques ou freins à la mobilité bancaire.

Anticiper les pièges de la Fintech et de la cyber-arnaque

En tant qu'expert certifié en médiation-conciliation, Banda Diop dépasse le simple rôle de gestionnaire de conflits pour s'affirmer comme le promoteur d'une finance plus inclusive et adaptée aux réalités modernes. Il contribue activement à la définition des politiques d'inclusion et d'éducation financières du Sénégal, en assurant une passerelle technique essentielle avec le régulateur (BCEAO) pour l'alignement des pratiques de place dans la zone UMOA.

Conscient que l'essor fulgurant des Fintechs et des portefeuilles mobiles expose les usagers à de nouvelles vulnérabilités, il mise sur l'anticipation. Alors que près de 38 % des utilisateurs de services financiers dématérialisés au Sénégal sont aujourd'hui la cible d'arnaques numériques, il agit en péda-

gogue. Formateur en éducation financière pour le compte du Ministère de l'Économie, des Finances et du Plan, il conçoit et délivre des modules spécialisés pour prévenir le surendettement, gérer l'endettement et optimiser les choix d'investissement des populations.

Cette double casquette d'expert et de pédagogue s'est matérialisée avec éclat les 4 et 5 juin 2026 lors des premières Assises de la médiation et de l'éducation financière de l'OQSF. Un rendez-vous historique qui a permis de démystifier la réglementation bancaire et de vulgariser les mécanismes de conciliation auprès du grand public.

Le point focal de la confiance sectorielle

Au carrefour des forces vives du secteur, Banda Diop est en interaction permanente avec les directions du Ministère de l'Économie, des Finances et du

Plan (DMC, DRSSFD, DGSF) et les organisations professionnelles des opérateurs financiers : l'APBEFS pour les banques, l'APIM pour la microfinance, et l'ASEPAME pour la monnaie électronique.

Dans ce milieu hautement institutionnel, il s'est imposé comme le point focal incontournable des associations de consommateurs, garantissant une remontée fluide, transparente et sans filtre de la qualité perçue des services sur le terrain.

En parvenant à concilier sa proximité d'ancien élu local, son autorité de financier international et une maîtrise de la réglementation, Banda Diop a réussi le pari d'humaniser un secteur bancaire souvent perçu comme froid et inaccessible. Il s'impose définitivement comme un relais de confiance indispensable pour les citoyens sénégalais.



BSIC Leasing Une idée... devenue un succès

Grâce à une solution clé en main pour l'acquisition d'équipements professionnels



Rendez-vous à votre agence BSIC la plus proche ou appelez le 33 889 58 58



Enjeux des nouvelles lois bancaires, de la microfinance et des services de paiements sur la protection des consommateurs

Mme Awa Diagne DIOP, BCEAO (Conseillère du DAP)

LES USAGERS AU CŒUR DE LA RÉFORME



Amadou SOW, A2CN

La protection des consommateurs est désormais le cheval de bataille du secteur financier sénégalais. Portées par les lois adoptées en 2025, les réformes transforment en profondeur la gestion des litiges et la transparence tarifaire, mettant l'utilisateur au centre du jeu. Objectif affiché : faire de la protection du consommateur une priorité absolue, et non plus une simple option. Décryptage au cœur des premières Assises de la médiation financière.



Cheikh Oumar DIALLO, Ascosen



Amar SECK, Directeur de la DRS/ SFD





Litiges financiers : La médiation devient un droit, le juge un dernier recours

La grande nouveauté réside dans la consécration de la médiation comme un véritable droit. Fini le flou artistique en cas de litige avec son banquier. La réforme impose désormais un parcours clair, baptisé « saisine par palier

» et articulé en trois étapes strictes : la réclamation interne auprès de l'établissement concerné, la médiation institutionnelle, pour régler le conflit à l'amiable et le recours judiciaire, uniquement en cas de désaccord persistant.

« C'est une saisine par palier », insiste Abdoulaye Ndong, chef de la Division des études et de la réglementation

à la Direction de la monnaie et du crédit (DMC). Ce dernier invite d'ailleurs les clients à privilégier la médiation : une fois la machine judiciaire enclenchée, faire machine arrière devient impossible.

Ce dispositif rigoureux s'applique de la même manière aux institutions de microfinance (IMF). Selon Amar Seck, Directeur de la DRS/SFD, ces structures ont désormais l'obligation légale de rendre des comptes directement au superviseur concernant le traitement des réclamations de leurs coopérateurs ou clients.

Transparence et sécurité : Des armes pour le consommateur

Au-delà de la gestion des conflits, la nouvelle loi bancaire muscle l'arsenal de sécurité pour l'épargnant. La transparence tarifaire fait elle aussi un bond en avant. Pour pallier le manque de visibilité sur les frais, l'OQSF propose un nouvel outil : un comparateur de tarifs en ligne permettant aux usagers de disposer des informations sur les produits et services des banques en un clic. Une avancée saluée par les associations de consommateurs (ASCOSEN et A2CN), qui se félicitent également du renforcement de la protection des données personnelles.

Le défi du jour : Sortir les lois des tiroirs

Si le traitement des réclamations est devenu « systémique » au sein des établissements comme s'en réjouit le médiateur des banques Banda Diop, le plus dur reste à faire : informer le grand public. À l'échelle régionale, la réforme va certes fluidifier la collaboration entre les structures de médiation de l'UEMOA. Mais sur le terrain national, tous les acteurs s'accordent sur un constat : le succès de cette réforme historique dépendra de sa vulgarisation et d'un effort massif d'éducation financière auprès des citoyens. Les textes sont là, place désormais à la pédagogie.



Léocadie Loukou YAO

Secrétaire Exécutive
de l'OQSF-CI

Fervente avocate du dialogue financier en Côte d'Ivoire

Juriste de formation, experte de l'assurance et de la finance, Léocadie Loukou Yao incarne une figure incontournable de la régulation et de l'amélioration de l'écosystème financier en Côte d'Ivoire. Invitée d'honneur à Dakar lors des premières Assises de la Médiation et de l'Éducation Financières de l'OQSF/Sénégal, la Secrétaire Exécutive de l'OQSF Côte d'Ivoire (OQSF-CI) y a apporté sa vision stratégique : celle d'un secteur où la performance économique est indissociable de la confiance des usagers.

Un parcours ancré dans l'innovation juridique

Le parcours de Léocadie Loukou Yao est marqué par un esprit d'innovation juridique. Dès le début de sa carrière, elle s'est investie dans le déploiement et la structuration des modes alternatifs de règlement des différends (MARD) en Côte d'Ivoire. À travers son action déterminante au sein de la Cour d'Arbitrage de Côte d'Ivoire (CACI), elle a activement contribué à installer la conciliation, la médiation et l'arbitrage comme des alternatives crédibles, rapides et fluides face aux lourdeurs des procédures judiciaires classiques.



Cette double compétence l'expertise technique des marchés financiers et de l'assurance alliée à la maîtrise des mécanismes de conciliation en fait un profil hautement stratégique. Elle dialogue avec la même aisance avec les institutions bancaires, les structures de microfinance (IMF), les compagnies d'assurance et les associations de consommateurs.

La médiation au service de la résilience économique

À la tête de l'OQSF-CI, elle met cette expertise au service de la protection des usagers et de la stabilité du secteur financier ivoirien. Pour elle, la médiation dépasse le simple cadre du règlement des litiges ; c'est un véritable levier de performance et de résilience économique.

« La médiation financière intervient pour ramener les deux signataires d'une convention à une solution amiable, afin de poursuivre leur collaboration », explique-t-elle.

Mme Yao défend une approche pragmatique de la relation client, qu'elle résume en quelques points clés :

- La préservation de la relation commerciale : Un portefeuille client s'acquiert au prix de grands efforts ; la rupture contractuelle est donc un échec commercial.
- La progressivité du dispositif : Sous sa gouvernance, l'OQSF-CI a développé une démarche fine, privilégiant d'abord la conciliation de premier niveau avant de déployer, si nécessaire, la médiation formelle.

Pour une synergie des bonnes pratiques au sein de l'UEMOA

Fervente avocate de l'intégration régionale, Léocadie Loukou Yao a profité de la rencontre de Dakar pour saluer le dynamisme de ses pairs, notamment le leadership de l'OQSF Sénégal dans l'organisation de ces premières assises. Convaincue que ces mécanismes de dialogue sont à la fois ancrés dans les traditions africaines de palabre et résolument tournés vers la modernité, elle voit dans la médiation financière un dispositif d'avenir, indispensable pour bâtir une inclusion financière durable en Afrique de l'Ouest.



MICROFINANCE AU SÉNÉGAL : UN SECTEUR EN MUTATION AU SERVICE DU CLIENT-COOPÉRATEUR

Depuis sa création en 1996, l'association professionnelle du secteur de la microfinance a connu une évolution majeure : l'ancienne APSFD-Sénégal (Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés) est devenue l'APIM-Sénégal (Association Professionnelle des Institutions de Microfinance). Ce changement de dénomination, loin d'être symbolique, traduit l'entrée en vigueur de la loi n°2025-04 du 19 février 2025 portant réglementation de la microfinance, qui a profondément révisé le cadre juridique du secteur.

Cette réforme a permis d'élargir la gamme de produits et services offerts par les IMF, tout en plaçant le client-coopérateur au cœur du dispositif : protection renforcée, respect des principes coopératifs, et exigence d'IMF plus résilientes et performantes (capital minimum, contrôle interne, bonne gouvernance). L'enjeu est clair : concilier ouverture commerciale et solidité institutionnelle.

Dans ce contexte, la transformation digitale n'est plus une option mais une nécessité. Elle permet aux IMF de mieux servir leurs clients-coopérateurs à travers de nouveaux produits, services et canaux de distribution digitaux, gage d'inclusion financière et de proximité renouvelée.

Le secteur fait toutefois face à une réalité préoccupante : la montée des impayés. Un nombre croissant de clients peinent à honorer leurs engagements, générant des tensions de trésorerie au sein des IMF. Face à ce défi, la mobilisation de l'épargne apparaît comme un levier essentiel pour sécuriser et diversifier le financement des institutions.

C'est pourquoi l'APIM-Sénégal accompagne activement ses membres et leurs socétaires à travers des programmes de formation en éducation financière et entrepreneuriale, à l'image du Micro Business Game (MBG), déployé en collaboration avec les IMF membres. Cette démarche vise à renforcer la culture financière des coopérateurs et à consolider durablement la relation de confiance entre IMF et clients/coopérateurs.

APIM-Sénégal — au service d'une microfinance responsable, résiliente et digitale.



LES STANDS DES PARTENAIRES







Opportunités et défis de la digitalisation pour le secteur des assurances

L'ACCÉLÉRATEUR ATTENDU POUR COMBLER LE RETARD DE L'INCLUSION

Réunies à Dakar les 4 et 5 juin 2026 lors des premières Assises de la médiation et de l'éducation financières, les parties prenantes du secteur des assurances ont dressé un constat sans concession : le Sénégal accuse un retard persistant face à des champions régionaux comme la Côte d'Ivoire. Pour inverser la tendance, la numérisation s'impose comme le levier de rupture, à condition de lever les verrous réglementaires et d'éduquer les usagers.

Le diagnostic a servi de fil conducteur au panel « Opportunités et défis de la digitalisation pour le secteur des assurances » : le taux de pénétration de l'assurance au Sénégal demeure structurellement faible au sein de l'UEMOA. Face à ce défi, la grand' messe de la médiation financière a exploré les pistes technologiques capables de démocratiser la couverture des risques, en plaçant la souscription mobile et la dématérialisation au centre des débats.

Le ton a été donné d'emblée par le modérateur du panel, Amadou Kane Diallo. En sa qualité de Médiateur des Assurances, il a introduit les débats en dressant une cartographie des op-

portunités et des défis que la digitalisation impose désormais au secteur. Le Médiateur a rappelé que la technologie ne devait pas être perçue comme une simple option technique, mais bien comme un impératif stratégique pour redéfinir la relation de confiance entre les assureurs et leurs assurés.

Le Mobile Money comme passerelle vers l'assurance inclusive

Pour Nicholas Dehooome, Business Development Manager chez Wave, la solution se trouve dans la synergie des canaux. « Le Mobile money peut accélérer la digitalisation de l'assurance

et par conséquent booster son taux de pénétration », a-t-il affirmé. Fort de ses 10 millions d'utilisateurs sur le marché sénégalais, le géant du paiement mobile fait office de laboratoire à ciel ouvert.

Cependant, l'accessibilité technique n'est que la moitié du chemin. Pour M. Dehooome, le véritable défi réside dans la culture financière et la transparence. La stratégie de l'opérateur repose sur un parcours client ultra-simplifié : « À chaque étape, l'utilisateur doit comprendre précisément ce qu'il souscrit, ce qu'il paie et ce à quoi il a droit en cas de sinistre. » L'expert est catégorique : la distribution 100% digitale restera vaine si elle ne s'accompagne pas d'un effort massif d'éducation financière.

Sur le plan légal, si le code de la CIMA (Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances) offre désormais une réelle flexibilité pour concevoir des produits numériques, Wave plaide pour une évolution réglementaire majeure : la dématérialisation complète et définitive des attestations. Un prérequis indispensable pour concevoir, au cours de la prochaine décennie,



Abdou Khadre Diallo, DG Volkeno

Nicholas Dehooome, Business Development Manager chez Wave

une assurance véritablement inclusive basée sur un triptyque clair : des partenariats solides entre assureurs et acteurs de la tech, une réglementation modernisée, et une éducation des consommateurs.

Assurance auto : l'électrochoc de la centralisation

Les premiers pas du numérique sur le segment de l'assurance automobile démontrent déjà la pertinence de cette approche. Mactar Faye, directeur exécutif de la Fédération sénégalaise des sociétés d'assurances (FSSA), a rappelé que la fédération travaille depuis deux ans à la dématérialisation des souscriptions pour cette branche.

Une initiative née d'un signal d'alarme : en 2022, le chiffre d'affaires de l'assurance automobile avait enregistré une baisse inattendue. Une enquête sectorielle menée en 2023 avait alors mis en lumière un écosystème fragmenté, comptabilisant quelque 1 700 000 attestations



physiques et révélant que de nombreuses compagnies ne disposaient d'aucun système d'information (SI) moderne.

La mise en place d'une plateforme de centralisation des attestations a agi comme un assainisseur de marché. Selon M. Faye, la digitalisation a permis de juguler simultanément la sous-tarification, la fraude et la rétention de primes par les intermédiaires, tout en offrant aux compagnies des données statistiques fiables en temps réel. Les

retombées financières sont immédiates : le segment a généré plus de 22 milliards de FCFA de primes sur les cinq derniers mois de 2024, avant de culminer à 38,6 milliards de FCFA sur l'ensemble de l'année 2025.

Entre menaces cyber et résistance au changement

Malgré cette trajectoire positive, la transformation numérique charrie son lot de risques systémiques. Le directeur exécutif de la FSSA a pointé du doigt les défis de la cybersécurité, de la vulnérabilité des données confidentielles et de la stricte conformité réglementaire. À cela s'ajoute le facteur humain : la conduite du changement se heurte à l'hostilité de certaines compagnies initialement dépourvues d'infrastructures informatiques. « Personne ne sera laissé en rade », promet toutefois Mactar Faye, qui annonce déjà l'extension de la digitalisation à la branche santé, actuelle locomotive du marché sénégalais. Un autre défi de taille consistera à réguler l'émergence de start-ups technologiques qui tentent d'opérer sur le marché sans agrément officiel.





Réguler sans étouffer l'innovation : l'appel à la volonté politique

Pour les professionnels de la tech, la balle est désormais dans le camp des autorités. Abdoul Khadre Diallo, directeur général de l'entreprise de services numériques Volkeno, déplore la lenteur des réformes : « Ce qui bloque l'innovation au Sénégal tient en un seul mot : la volonté politique. » Évoquant le succès d'Insurtechs européennes comme Alan, il appelle de ses vœux un cadre réglementaire résolument orienté vers l'innovation et l'adoption de l'Intelligence Artificielle (IA).

Selon M. Diallo, si l'IA est amenée à remplacer certains métiers administratifs basiques, elle renforcera considérablement la valeur ajoutée des conseillers et des analystes de risques. Pour opérer cette révolution, le secteur doit s'appuyer sur un triptyque vertueux : décision, régulation et confiance.

Le chemin reste cependant long. Du point de vue des associations de consommateurs, le numérique est encore loin d'être le moteur de croissance principal des assureurs de la place. Sur les 19 compagnies d'assurances recensées au Sénégal, seules trois disposent à ce jour d'une application mobile propriétaire, et deux seulement proposent une commercialisation de leurs produits via les plateformes de Mobile money, selon Ndiaga Guéye, Président de l'ASUTIC. Le chantier de la modernisation ne fait que commencer



Mactar FAYE, Directeur exécutif de la FSSA



Ndiaga GUEYE, Président ASUTIC



NOUS VOUS ÉCOUTONS PARTOUT...

Votre satisfaction est
au cœur de nos priorités.



Une question ? Une suggestion ?
Une réclamation ? Un besoin d'information ?

Nos équipes sont à votre écoute à travers l'ensemble
de nos canaux de contact pour mieux vous accompagner
et améliorer continuellement votre expérience bancaire.

PLUSIEURS CANAUX, UN SEUL ENGAGEMENT : VOUS ÉCOUTER.



SERVICE CLIENT **33 849 62 62**

Du lundi au vendredi
de 7h30 à 18h
et le samedi de 8h à 13h



EN AGENCE

Dans toutes nos agence BIS,
nos équipes vous accueillent
et vous accompagnent.



BOÎTE À IDÉE DIGITALE

Scannez le QR code
pour partager vos idées,
suggestions et
innovations.



SITE INTERNET

www.bis-bank.com/espace-clients

Toutes les informations utiles
et des formulaires en ligne
à votre disposition



RÉSEAUX SOCIAUX

Suivez-nous et échangez
avec nous sur vos
plateformes préférées.



RÉCLAMATIONS

Vos préoccupations méritent
une réponse rapide
reclamation@bis-bank.sn



SERVICE CLIENT
33 849 62 62



www.bis-bank.com

Suivez-nous sur



**Banque Islamique
du Sénégal**
LA FORCE D'UNE VISION COMMUNE



Premier Secrétaire Exécutif de l'OQSF Sénégal

Le bâtisseur d'une finance plus humaine et transparente

Dans le paysage institutionnel sénégalais, certains hommes se distinguent, non par le bruit de leurs réformes, mais par la solidité des fondations qu'ils bâtissent. Abdoulaye Gaye appartient indiscutablement à cette lignée. Ancien Directeur de l'Agence Nationale de la BCEAO au Sénégal, fort d'une prestigieuse carrière de trente ans au cœur de la banque centrale, il a mis toute son expertise monétaire au service d'une aventure humaine et technique majeure : la création, en 2009, de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF).

Seize ans plus tard, les 4 et 5 juin 2026, la tenue à Dakar des premières Assises de la Médiation et de l'Éducation Financières a sonné comme la célébration d'une promesse tenue. Un événement « éclatant », selon ses propres mots, brillamment résumé par le Médiateur financier de l'OQSF, Banda Diop, devant un parterre d'experts internationaux : « Si la récolte est bonne, c'est

parce que les semis ont été de qualité. »

L'invention d'un modèle institutionnel inédit

Lors de ses interventions remarquées durant les Assises, Abdoulaye Gaye a rappelé avec émotion les défis matériels et structurels des premières heures de l'OQSF/

Sénégal. Son obsession n'était alors pas seulement logistique ; il s'agissait avant tout d'asseoir la légitimité de l'Observatoire au sein d'un écosystème financier parfois méfiant.

Avec une grande finesse diplomatique, il a su imposer une identité singulière à cette nouvelle entité. L'OQSF ne serait ni un régulateur armé d'un pouvoir de sanction, ni un opérateur de marché, ni une simple association de consommateurs. Sous sa plume et son impulsion, l'institution a été conçue comme un espace de collégialité absolue, réunissant sous un même toit les banques, les compagnies d'assurances, les IMF et les usagers.

L'indépendance, clé de voûte de la médiation

C'est sous sa direction pionnière que le concept de médiation financière gratuite a pris racine au Sénégal. Amorcé modestement en 2010 avec une centaine de dossiers, ce dispositif de règlement à l'amiable

est devenu, chemin faisant, un véritable pilier de la justice sociale, désengorgeant les tribunaux et pacifiant les relations commerciales.

Pour Abdoulaye Gaye, cette réussite repose sur un principe cardinal, qu'il a vigoureusement réaffirmé lors des débats de juin 2026 : l'indépendance inébranlable du médiateur.

« Si le médiateur n'est plus libre de ses choix, c'est toute la médiation qui est en péril », a-t-il rappelé, soulignant que la confiance des usagers ne se décrète pas, mais se mérite par l'équité constante des décisions rendues.

Un plaidoyer pour la transparence et l'éthique bancaire

Loin de se complaire dans la nostalgie de l'œuvre accomplie, le premier Secrétaire Exécutif a profité de la tribune des Assises pour porter un regard lucide et ambitieux sur l'avenir de la finance dans l'UEMOA. Fidèle à sa réputation de réformateur, il a articulé son plaidoyer autour de trois exigences :

- La transparence absolue des coûts : Face à la complexité des tarifications, il exige que les banques délivrent une information claire et accessible sur le Taux Effectif Global (TEG), rompant avec les affichages publicitaires parfois trompeurs.

- L'éducation financière : L'inclusion des populations, particulièrement les plus vulnérables et les PME, passe impérativement par un effort massif de pédagogie financière.

- La moralisation des pratiques : Il exhorte le secteur à tendre vers les standards internationaux, appelant de ses vœux la gratuité effective des services bancaires de base et la révision des pénalités liées aux remboursements anticipés.

En se comparant avec humilité à un « père de famille heureux de voir grandir l'enfant qu'il a baptisé », Abdoulaye Gaye a démontré que sa vision originelle était non seulement avant-gardiste, mais fondamentalement indispensable. Il demeure aujourd'hui le visage d'une finance d'éthique, où la performance économique ne saurait jamais s'affranchir du respect des droits du citoyen.

LA BOURSE EN LIGNE D'ICF

Investir n'a jamais été aussi simple, accessible et sécurisé.



ACCÉDEZ

aux marchés financiers de la VM en temps réel.



INVESTISSEZ

facilement sur les actions, obligations et OPCVM.



SÉCURISÉ

selon les standards les plus élevés.



La performance à portée de clic.

ICF INVICTUS CAPITAL & FINANCE

Votre partenaire pour une croissance financière

www.invictuscapfin.com
contact@invictuscapfin.com
+22133 864 58 58 | +22133 820 02 25

Identification des Usagers (KYC), Sécurisation des paiements numériques et protection des données personnelles



Banda DIOP, Médiateur des Banques

CYBERCRIMINALITÉ ET MOBILE MONEY : LE CASSE-TÊTE DE LA SÉCURITÉ DES DONNÉES

Entre l'explosion des fraudes par ingénierie sociale et l'urgence de l'inclusion financière, les acteurs du numérique cherchent la parade. Au cœur des débats : le renforcement de l'identification (KYC) et la protection des données personnelles sont aujourd'hui des enjeux majeurs pour les fournisseurs et utilisateurs de services financiers.

Comment fluidifier les paiements numériques tout en barrant la route aux cybercriminels ? C'est l'épineuse équation sur laquelle se sont penchés régulateurs, forces de l'ordre et géants de la Tech lors d'un panel de haut niveau mené par Banda Diop, Médiateur financier. Autour de la table, des acteurs majeurs (CONOBAFI, ARTP, Wave, APIM et la Police nationale) ont partagé un constat sans appel : la sé-

curité numérique est devenue le principal défi de la finance moderne.

La menace est bien réelle. Papa Djibril Ngom, chef de l'Unité de veille et d'enquêtes criminelles à la Division de la cybercriminalité, tire la sonnette d'alarme : les plaintes pour escroqueries électroniques se comptent désormais par milliers. Pour piéger les usagers, les réseaux d'arnaqueurs usent d'une ingénierie sociale redou-



Papa Djibril NGOM, Division Cybercriminalité



Isabelle RODRIGUEZ, ARTP



table, exploitant la moindre faille humaine via les canaux de communication.

Le «KYC» à l'épreuve des réalités du terrain

Pour les opérateurs de mobile money, la collecte des données personnelles reste le meilleur bouclier contre la fraude. Pourtant, l'identification réglementaire des clients (le processus Know Your Customer ou KYC) se heurte à une fracture sociale majeure.

Selon le représentant du géant Wave, environ 20 % de la population africaine en zone rurale ne possède aucun document officiel d'identité. Pour contourner cet obstacle et sécuriser ses services, l'opérateur a déployé depuis février 2026 l'authentification biométrique, permettant d'atteindre un taux de certitude d'identification situé entre 80 et 90 %.

Du côté du régulateur des télécoms (ARTP), on rappelle à l'ordre les opérateurs de téléphonie : l'identification stricte des abonnés n'est pas une option, mais un impératif de sécurité publique et de protection des consommateurs.



Youma FALL, Association des Fintechs



Amadou Sy POUYE, Conobafi

Vers un serrage de vis réglementaire

Face aux risques de fuite de données, le Comité Ouest Africain d'Organisation et de Normalisation Bancaire et Financière (CONOBAFI) sonne la charge et impose un cadre strict aux établissements. Désormais, la conformité passe par des règles claires : collecter uniquement les données nécessaires, limiter leur durée de stockage et respecter scrupuleusement les directives de la Commission de Protection des Données Personnelles (CDP) pour tout transfert d'informations à l'étranger.

La bataille de la sécurité ne fait que commencer. Si la technologie offre de nouvelles armes comme la biométrie, la vigilance des utilisateurs face aux techniques de manipulation électronique reste la première ligne de défense.

Les quatre profils de clients surveillés par les experts

Pour affiner la lutte contre le blanchiment et la fraude, les institutions financières sectorisent désormais la clientèle en quatre catégories distinctes : l'utilisateur régulier aux transactions prévisibles, l'utilisateur de passage plus difficile à tracer, les Personnes Politiquement Exposées (PPE) et le bénéficiaire effectif.



Gedeon TAY, Wave



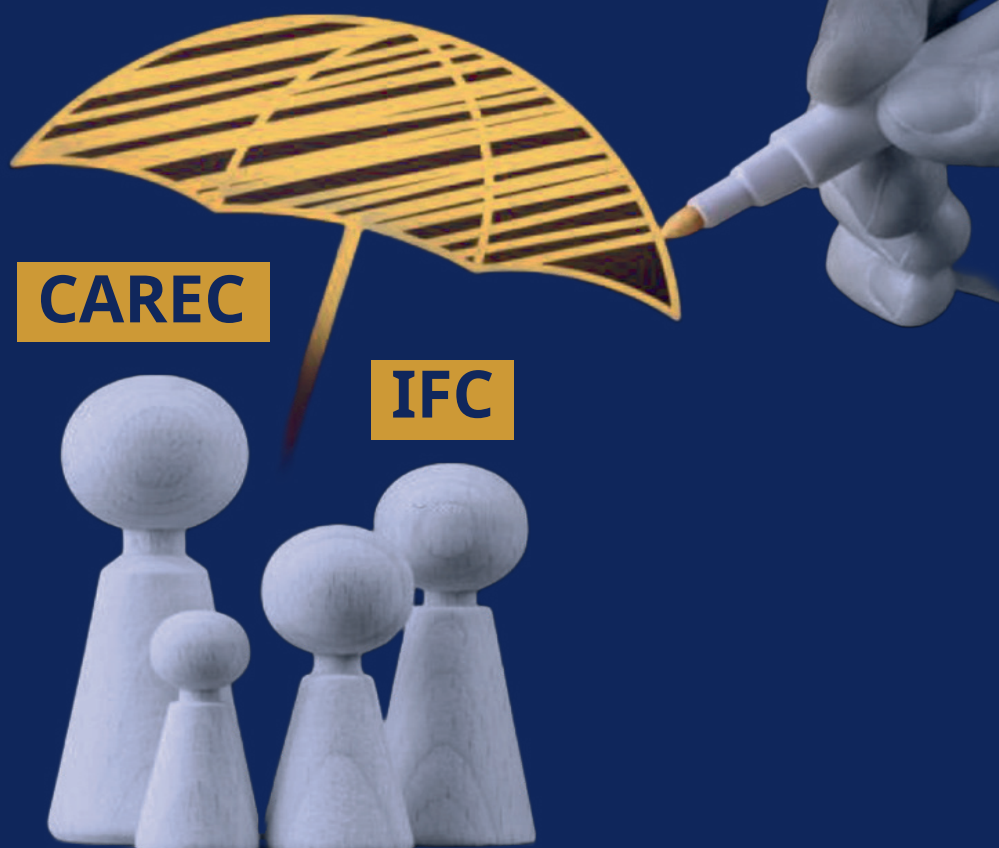
Amadou SOW, A2CN





Scannez moi

NOS SOLUTIONS A DESTINATION DES ENTREPRISES



PREVOYANCE GROUPE

CAREC : Assurons à nos salariés un capital garanti à la sortie de l'entreprise.

IFC : Planifions le financement des packs sociaux de nos salariés.

PREVOYANCE GROUPE : Sécurisons les familles de nos salariés.

 **+221 33 889 60 20 / 77 314 55 55**

Suivez-nous également sur :  **in**

le vrai visage de l'Assurance.

AMADOU ALTINE

PREMIER SECRETAIRE EXECUTIF DE L'OQSF NIGER

L'architecte de l'inclusion financière et de la régulation au Niger



Dans le paysage financier de l'Union Économique et Monétaire Ouest-Africaine (UEMOA), le parcours d'Amadou Altiné force le respect. Ancien cadre émérite de la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) — où il a exercé ses compétences aussi bien au siège de Dakar qu'au sein des directions nationales de Niamey et de Zinder, cet expert de haut niveau, a capitalisé sur sa riche expérience pour se hisser au cœur des décisions stratégiques de son pays.

Successivement Directeur de Cabinet du Ministre des Finances puis Conseiller Spécial du Premier Ministre du Niger, c'est tout naturellement qu'il s'est vu confier,

en juillet 2022, les rênes d'une institution naissante et cruciale : l'Observatoire National de la Qualité des Services Financiers (OQSF-NE).

Bâtir les fondations de la régulation nigérienne

En sa qualité de tout premier Secrétaire Exécutif de l'OQSF Niger, Amadou Altiné s'est attelé à concevoir l'architecture d'une structure essentielle pour l'écosystème économique national. Son plan d'action a franchi une étape décisive avec l'installation, début 2026, des premiers médiateurs financiers du pays.

Inspiré par le modèle de l'OQSF Sénégal — qu'il qualifie volontiers d'ainé et de locomotive des observatoires de la sous-région, M. Altiné prône une coopération transfrontalière accrue. Son ambition est de matérialiser l'esprit des orientations d'origine de la Banque Centrale en participant activement à la création d'un observatoire sous-régional intégré, capable de dynamiser le réseau existant entre le Sénégal, la Côte d'Ivoire, le Burkina Faso, le Bénin, le Togo et le Niger.

L'inclusion financière : un enjeu de développement et de sécurité

Pour Amadou Altiné, l'accès aux services financiers dépasse les simples variables macroéconomiques et les indicateurs techniques ; c'est un impératif de développement humain et un enjeu de sécurité nationale.

Conscient des réalités complexes du Sahel, il défend avec une conviction profonde un paradigme fort : en faisant reculer la précarité et l'isolement bancaire, l'inclusion financière s'impose comme un levier majeur de prévention de la radica-

lisation et une arme redoutable contre l'extrémisme violent.

La digitalisation de bout en bout comme « sacerdoce »

Face aux marges de progression du Niger en matière de bancarisation, Amadou Altiné oppose une lucidité sans concession et un plaidoyer vibrant pour la transition numérique.

Pour lui, la digitalisation des services financiers est un véritable « sacerdoce » qui exige

Une vision politique de long terme, des investissements d'envergure dans les infrastructures technologiques et une refonte structurelle de la gestion des administrations publiques.

S'alignant sur les grandes orientations de la BCEAO, il promeut une numérisation intégrale, de bout en bout, des flux financiers et des paiements de l'État. Selon lui, ce basculement vers le digital est l'unique levier capable d'apporter l'efficacité, la transparence et la réduction des coûts nécessaires

pour rassurer les usagers, tout en opérant un saut qualitatif vers une économie moderne et résiliente.

À travers sa double casquette de haut technicien et de visionnaire engagé, Amadou Altiné incarne cette génération de dirigeants africains déterminés à mettre l'innovation technologique et l'équité financière au service de la stabilité et de la croissance durable de la sous-région.

Coris Bank International Sénégal, certifiée ISO 9001/2015 Quality Management, sur l'ensemble de ses activités



ONT Group

La Banque Autrement

<https://senegal.coris.bank>





Enjeux et défis de l'éducation financières des jeunes

ARMER LA JEUNESSE AU-DELÀ DES DIPLÔMES THÉORIQUES

À l'heure où l'Afrique s'impose comme le moteur démographique du monde, la culture financière de sa jeunesse devient un impératif de souveraineté économique. Lors des premières Assises de la Médiation et de l'Éducation financières, tenues à Dakar les 4 et 5 juin 2026 sous l'égide de l'OQSF, un panel de haut niveau a réuni décideurs publics, régulateurs, experts et société civile autour d'une urgence nationale : les enjeux et défis de l'éducation financière des jeunes.

L'objectif de cette rencontre était sans concession : diagnostiquer les failles du modèle actuel et tracer la feuille de route d'une véritable émancipation civique et financière, du préscolaire aux bancs de l'université.

Le défi institutionnel : introduire l'argent à l'école sans surcharger les programmes

Le premier obstacle est d'ordre structurel. Comment intégrer les notions de gestion budgétaire dans un parcours scolaire sénégalais déjà très dense ? Pour le Ministère de l'Éducation nationale, la réponse ne réside pas dans la création d'une discipline isolée, mais dans la transversalité et la contextualisation.



Mme Bassine NDIAYE, Ministère de l'Éducation nationale

Mme Bassine Ndiaye, coordinatrice au sein de la Direction des Curricula, a révélé que les outils pédagogiques (manuels, guides de l'enseignant et livrets

d'apprentissage) sont d'ores et déjà pré-validés. L'ambition de l'État est d'instaurer cet apprentissage dès le plus jeune âge. Le gouvernement a officiellement acté cette introduction à tous les niveaux scolaires ; le déploiement effectif interviendra dès la prochaine révision générale des programmes d'évaluation.

Pour fluidifier cette transition, le rôle des instances de régulation est capital. Papa Amadou Diagne, Secrétaire exécutif de l'OQSF et modérateur du panel,



Papa Amadou DIAGNE, SE OQSF Sénégal

a tenu à recentrer les débats autour de trois interrogations, qui constituent autant de défis de l'éducation financière des jeunes : le défi de la méthode et des acteurs, le défi de la protection face aux dérives numériques, le défi de l'impact et de l'évaluation.

Le défi pédagogique : contrer le chômage et l'illusion de l'argent facile

Du côté de la société civile, le constat se veut plus incisif. Le modèle académique traditionnel souffre d'une inadéquation chronique avec les réalités socio-économiques du pays, un décalage qui alimente structurellement le chômage des diplômés.

« L'éducation financière est l'arme idéale pour anticiper l'absence de débouchés, à condition d'inclure également les jeunes les plus vulnérables qui évoluent en dehors du système scolaire. » Ibrahima Top, Président de la Fédération nationale des Associations de Parents d'Elèves et d'Etudiants du Sénégal (FENAPES).

Face à une industrie du jeu en ligne et des paris sportifs qui capte massivement la jeunesse en lui miroitant des gains immédiats, la FENAPES préconise de retourner les armes de la modernité contre elles-mêmes. S'inspirant des modèles éducatifs suisses, M. Top suggère le développement d'applications connectées et de simulations ludiques en langues nationales. L'objectif : utiliser le jeu pour enseigner la budgétisation, l'épargne et les mécanismes réels de création de richesse.

Cette nécessité d'aller chercher la jeunesse au-delà des structures académiques traditionnelles a été fortement appuyée par Gérard



Ibrahima TOP, Président de la Fédération des Parents d'Elèves

Sambou, Directeur du centre sportif FAYDA. Fort de son expérience managériale et de son contact quotidien avec les jeunes sportifs, il a livré un témoignage percutant sur la dimension sociale de ce combat :

« On ne peut pas parler d'épanouissement ou de réussite de la jeunesse sans lui donner les clés de son autonomie financière. Le sport transmet des valeurs de discipline, de rigueur et de persévérance ; ce sont exactement ces mêmes vertus qu'il faut transposer dans la gestion de l'argent au quotidien. » Gérard Sambou (Centre Sportif FAYDA).

Pour le directeur du centre FAYDA, les infrastructures sportives et associatives constituent des incubateurs idéaux pour dispenser une éducation financière de proxi-

mité. En ciblant les jeunes là où ils se regroupent par passion, il devient plus facile de déconstruire les tabous liés à l'argent, de les sensibiliser très tôt aux réflexes d'épargne et de les préparer aux réalités de la vie active, qu'ils embrassent une carrière sportive professionnelle ou qu'ils s'insèrent dans le tissu économique classique.

Le défi culturel : briser la surprotection familiale et démystifier la Bourse

Le dernier chantier, et sans doute le plus complexe, touche aux structures sociales. Au Sénégal, la solidarité familiale se traduit parfois par une surprotection prolongée qui retarde l'entrée des jeunes dans la vie économique active.



Ndèye Khady DIACK, Directrice générale adjointe de CGF Bourse

Ndèye Khady Diack, Directrice générale adjointe de CGF Bourse, a bousculé l'auditoire en pointant les limites de ce modèle :

- Rompre avec la dépendance tardive : En couvant les enfants sur le plan financier jusqu'au Master ou au Doctorat, on les prive de l'apprentissage précoce de la résilience économique, contrairement aux modèles internationaux où l'autonomie s'acquiert dès 18 ans.

- Démystifier les marchés financiers : Vulgariser le fonc-



Gérard SAMBOU, Club sportif FAYDA

tionnement de la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM) pour montrer qu'elle constitue, après 28 ans d'existence, un outil d'épargne accessible et un levier de revenus complémentaires grâce aux dividendes.

- Créer des Clubs d'Investissement : Déployer des clubs d'investissement en milieu scolaire financés par de micro-cotisations, et accompagner les groupements ruraux pour ancrer l'effort d'épargne dans le quotidien.

Pour illustrer la force de ce changement de mentalité, Mme Diack

a cité l'exemple d'un collectif d'agricultrices sénégalaises qui, en épargnant rigoureusement 100 FCFA par jour, s'est retrouvé à la tête d'un capital de plusieurs millions de FCFA, prouvant qu'aucune épargne n'est trop modeste pour briser les cycles de dépendance.

Une priorité nationale soutenue par les partenaires internationaux

Cet appel à une refonte de la culture financière des jeunes trouve un écho favorable auprès des acteurs économiques internationaux opérant sur le territoire. Le représentant de la Chambre de Commerce Américaine au Sénégal (AMCHAM Sénégal) a plaidé pour un changement d'échelle stratégique, affirmant que l'éducation financière des nouvelles générations doit être hissée au rang de priorité nationale.

Selon la vision portée par l'AMCHAM, l'intégration précoce des concepts budgétaires et de l'esprit d'entreprise est un levier fondamental pour sécuriser l'avenir macroéconomique du pays. À l'ère de la finance digitale et du Mobile Money, doter la jeunesse de compétences financières solides est la stratégie la plus efficace pour



El Hadji Mamadou CAMARA, AMCHAM

stimuler l'auto-emploi, prévenir le surendettement et maximiser l'impact des investissements futurs dans le tissu économique sénégalais.

En définitive, l'éducation financière des jeunes au Sénégal n'est plus une option cosmétique ou un luxe théorique : c'est un levier d'émancipation collective. Elle s'impose comme le point d'inflexion à partir duquel le pays doit armer sa jeunesse, non plus seulement de diplômes, mais d'aptitudes concrètes pour piloter sa propre richesse et garantir sa stabilité de demain.



Protégez aujourd'hui, sécurisez demain

Des solutions d'assurance complètes pour
les **particuliers** et les **professionnels**.



Nos solutions d'assurances



Multirisque Habitation

Protégez votre domicile et vos biens en toute sérénité.



Assurance Auto et/ou Flotte Automobile

Pour rouler en toute tranquillité, seul ou avec votre flotte.



Responsabilité Civile Professionnelle

Protégez votre activité contre les risques liés à votre responsabilité.



Globale Dommage

Une couverture complète pour vos biens professionnels



Protection des salariés

Assurez le bien-être de vos équipes, votre plus grande richesse.

DEMANDEZ VOTRE DEVIS RAPIDE EN 1 MINUTE !



Scannez le **QR code**
et obtenez votre devis
en quelques clics



ÉCHANGEZ AVEC NOUS
EN TOUTE SIMPLICITÉ !

771 226 686

WhatsApp



NOTRE NUMÉRO FIXE

33 849 07 07

À votre écoute du lundi au vendredi
de 8h à 17h

*Votre confiance,
notre engagement !*



DEMANDES D'INFORMATIONS

contact-sn@amsaassurances.com



DEMANDES DE COTATIONS
ET D'INFORMATIONS

digital@amsaassurances.com



AMSA ASSURANCES,
VOTRE PARTENAIRE POUR
UN AVENIR PLUS SÛR.



ACCOMPAGNEMENT
PERSONNALISÉ



GESTION RAPIDE
ET EFFICACE



PROXIMITÉ SUR
TOUT LE TERRITOIRE



DES SOLUTIONS
ADAPTÉES À VOS BESOINS

Figure de la Médiation de l'Assurance en Côte d'Ivoire

Le chantre du consensus et de l'équité financière

Grand témoin et acteur clé de la première édition des Assises de la Médiation et de l'Éducation Financières de l'OQSF Sénégal, Ernest Asamoi Anassé incarne le renouveau des modes alternatifs de règlement des litiges (MARD) dans le secteur des assurances en Afrique de l'Ouest. En sa qualité de Médiateur des Assurances de la Côte d'Ivoire, il s'est imposé comme un promoteur infatigable de la culture du dialogue et de l'équité financière.



Du terrain à la gouvernance : la forge d'une vision

Le parcours d'Ernest Asamoi Anassé est celui d'un homme de terrain qui a gravi tous les échelons de son industrie. Qualifié de « pur produit » des assurances, il débute sa carrière en tant que tarifica-

teur. Sa rigueur technique et sa maîtrise des risques lui permettent de progresser régulièrement jusqu'à occuper les fonctions de Directeur Général d'une compagnie d'assurance de premier plan en Côte d'Ivoire.

C'est précisément ce double profil, technique et managérial, qui va forger sa vi-

sion de la médiation. En tant que dirigeant, il touche du doigt les rigidités de l'écosystème et, surtout, les lacunes persistantes des compagnies dans la gestion et la célérité du règlement des sinistres. Porté par la volonté de corriger ces dysfonctionnements, il prend les rênes de « la médiation de l'Assurance », un dispositif extrajudiciaire d'envergure mis en place en juillet 2018 par l'Association des Sociétés d'Assurances de Côte d'Ivoire (ASA-CI) et présenté officiellement au public en février 2021.

Les quatre piliers de la médiation de l'assurance

Pour Ernest Asamoi Anassé, la médiation dépasse le cadre de la simple procédure administrative pour s'affirmer comme un véritable outil de pacification sociale et économique. Sa philosophie s'articule autour de quatre piliers fondamentaux :

- La préservation de la relation commerciale : Là où un litige mal géré conduit souvent à la rupture contractuelle, la médiation désamorce l'escalade conflictuelle afin de maintenir l'assuré au sein de sa compagnie.
- Le respect strict des engagements contractuels : Inciter activement les assureurs à honorer leurs contrats de bonne foi, à bonne date et dans des délais optimisés.
- L'efficacité opérationnelle : Le médiateur rend ses avis en droit et

en équité sous un délai rigoureux de 45 jours, le tout protégé par le secret professionnel le plus strict.

- La gratuité et l'accessibilité : Si la saisine doit obligatoirement être écrite et documentée, elle demeure totalement gratuite pour l'assuré, le bénéficiaire ou la victime, à la seule condition qu'aucune procédure judiciaire ne soit déjà engagée.

Une synergie exemplaire avec l'appareil judiciaire

Sous son impulsion au sein de l'écosystème de l'ASA-CI, le recours à la médiation connaît une forte progression en Côte d'Ivoire. Ernest Asamoi Anassé explique ce succès par une synergie intelligente établie avec

l'appareil judiciaire ivoirien. Le Tribunal de Commerce d'Abidjan invite désormais prioritairement les parties à rechercher une solution amiable avant d'engager un contentieux formel.

Ce dispositif s'inscrit ainsi en parfaite complémentarité avec l'écosystème institutionnel global, aux côtés d'organes comme l'OQSF-CI (créé en 2016), qui œuvre également pour l'inclusion et l'éthique financière.

Pour une harmonisation régionale post-CIMA

Présent à Dakar, Ernest Asamoi Anassé a salué le « tour de force » de l'OQSF Sénégal, qui a réussi à réunir l'ensemble de l'écosystème (banques, assurances,

associations de consommateurs et experts) pour dresser un état des lieux sans complaisance de la médiation.

Profondément convaincu que l'avenir de l'assurance se joue au sein de grands ensembles intégrés, il soutient activement le projet de création d'un observatoire sous-régional. Pour lui, après l'unification des marchés par le code CIMA et le dynamisme des compagnies sous l'égide de la FANAF, l'étape logique et indispensable doit désormais être l'harmonisation des pratiques de médiation et de régulation. Une ambition qu'il défend pour bâtir des solutions durables au bénéfice de tous les assurés de l'espace UEMOA.







**SOCIÉTÉ SÉNÉGALAISE
DE RÉASSURANCES**

**Nos
valeurs**

"Ancrage africain et ouverture sur le monde"



Savoir - faire



Résilience



Crédibilité



39, Avenue Georges Pompidou - BP: 386 Dakar - SENEGAL
senre@senre.sn - (+221) 33 822 80 89
Bureau de Tunis : +216 71 659 184

www.sen-re.com

Education financières, Inclusion des Femmes et des TPME

LE GRAND VIRAGE DE L'ÉDUCATION DE TERRAIN



À l'heure où l'accès aux services financiers affiche une progression spectaculaire dans la zone UEMOA, le véritable défi n'est plus d'ouvrir des comptes, mais de donner aux acteurs de l'économie réelle les clés pour les gérer. Décideurs politiques, institutions de microfinance, chambres de commerce et défenseurs des consommateurs ont débattu, au deuxième jour des Assises de la Médiation et de l'Éducation financières de l'OQSF, pour redéfinir la stratégie nationale d'inclusion financière au Sénégal, avec un accent majeur sur les femmes et les Très Petites, Petites et Moyennes Entreprises (TPME).

Le vrai problème, c'est la gestion, pas le financement

Le Ministère de la Microfinance et de l'Économie sociale et solidaire a donné le ton de cette rencontre par la voix d'André Amadou Diouf, de la Direction de l'inclusion financière et modérateur du panel. Il a partagé un témoignage de terrain particulièrement éclairant : « En octobre 2025, nous avons organisé un atelier à Fatick regroupant les acteurs de l'économie sociale et solidaire.

À la fin de la session, les participants ont déclaré s'être rendu compte que leur problème réel

n'est pas tant l'accès au financement, mais plutôt la gestion de l'argent. Cela pose concrètement le débat sur l'importance de l'éducation financière. » André Amadou Diouf.

Pour le ministère, l'accès au crédit est stérile s'il ne s'accompagne pas d'une stratégie de résilience. Saluant l'action de structures comme le FONAMIF, le FIMF et le FDMI, M. Diouf a annoncé deux chantiers majeurs pour son département en 2026 : une étude stratégique imminente sur la mobilisation de l'épargne issue des Journées de l'épargne ; le lancement d'une vaste campagne grand public d'éducation financière, matérialisée

par des conventions signées avec plusieurs médias nationaux pour toucher directement les cibles prioritaires.

L'innovation : la finance islamique s'invite dans les « Écoles aux champs »

Créé en août 2025 par décret présidentiel et rattaché au Ministère, le Fonds de Développement de la Microfinance Islamique (FDMI)



Mme Khady SAMBA, FDMI



Mme Fatoumata Bintou MBENGUE, CCIAD

propose une approche en totale rupture avec les méthodes classiques. Ayant hérité du programme PROMISE (initialement porté par la Banque Islamique de Développement), le fonds utilise l'éducation financière comme un outil de formalisation pour les ruraux et les femmes.

Mme Khady Samba, représentante du FDMI, a dévoilé l'intégration des concepts de la finance islamique au sein même du programme national d'éducation financière. Mais la véritable révolution du fonds réside dans le déploiement du concept des « Écoles aux champs financiers » qui est actuellement en phase pilote auprès des agriculteurs de trois régions clés.

Les verrous à faire sauter : la peur de l'impôt et le piège des contrats

Malgré ces avancées, des barrières psychologiques et administratives tenaces paralysent l'essor des Très Petites Entreprises (TPE). Mme Fatoumata Bintou Mbengue, représentante de la Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar (CCIAD), a pointé du doigt un phénomène récurrent : la peur viscérale de la fiscalité.

De nombreux commerçants disposent d'un registre de commerce mais refusent catégoriquement de se déclarer à l'Inspection du tra-

vail, à la CSS, à l'IPRES ou aux Impôts, par crainte d'être immédiatement ciblés et lourdement taxés.

À cette barrière psychologique s'ajoutent deux défis quotidiens : la complexité contractuelle : Les offres financières et la confusion des budgets.

Pour y remédier, la CCIAD prépare le déploiement d'une plateforme digitale de services intégrant un volet d'éducation financière et une offre d'assistance de gestion « clé en main » pour les structures les plus éloignées des pratiques comptables.

Droits économiques : garantir l'accès au foncier et « tropicaliser » les concepts

Portant la voix des usagers, Mme Aminata Barro, Présidente du Mouvement pour la Défense, l'Information et l'Éducation des Consommateurs (Modiec), a rappelé que l'inclusion financière des femmes est un accélérateur macroéconomique majeur, capable de générer plus de 7 000 milliards de dollars à l'échelle mondiale. Pourtant, au Sénégal, 60 % des femmes occupent encore des emplois vulnérables.

Le principal point de blocage reste l'accès au crédit, conditionné par les institutions à l'apport de garanties matérielles ou foncières. Or, l'exploitation et la propriété des terres restent historiquement l'apanage des hommes. Mme Barro appelle donc à une réforme profonde du droit foncier conjuguée à une massification de la littératie numérique.

Elle plaide également pour une « tropicalisation » nécessaire de l'expertise financière : « Il faut impérativement bannir les anglicismes techniques pour rendre les



Samba DIOUF, FOJCOSEN



Mme Aminata BARRO, Présidente Modiec



Mme Esther KOUAMÉ, Conseiller du DG du GIM-UEMOA



André Amadou DIOUF, Ministère de la Microfinance et de l'Économie sociale et solidaire

concepts accessibles à tous. L'éducation financière doit parler le langage de nos marchés, c'est-à-dire s'exprimer pleinement dans nos langues nationales. » Aminata Barro (Modiec).

Enfin, elle soulève un anachronisme juridique propre au Sénégal : l'absence de maturité entrepreneuriale précoce chez les mineurs. Elle préconise l'instauration d'une « majorité de l'artisanat » dès l'âge de 14 ans, à l'instar d'autres législations, pour libérer le potentiel des jeunes créateurs.

Le défi régional : passer de l'accès à l'usage durable

Mme Esther Kouamé, Conseiller du DG du GIM-UEMOA a replacé les efforts du Sénégal dans une perspective sous-régionale globale. Grâce aux réformes interconnectées et au dynamisme des services numériques, le taux d'inclusion financière dans la zone UEMOA a atteint le niveau historique de 73,6 %, frôlant même la barre des 90 % dans certains États membres de l'Union.

Ce succès éclatant déplace définitivement le curseur stratégique : désormais, le combat ne se joue plus sur l'accessibilité ou l'ouverture technique d'un compte, mais sur son utilisation durable, active et sécurisée. Dans cette nouvelle configuration, l'éducation financière s'impose comme le seul vecteur capable d'instaurer la confiance nécessaire pour décoder les produits financiers numériques, prémunir les usagers contre la fraude, protéger les revenus des ménages et stabiliser, in fine, l'économie réelle.

Le consensus de ces Assises de juin 2026 est ainsi scellé : pour que l'inclusion porte ses fruits à long terme, la finance ouest-africaine doit abandonner sa posture rigide. En simplifiant ses contrats, en adoptant les langues nationales et en misant sur une digitalisation de proximité, le Sénégal et l'UEMOA offrent enfin aux femmes, aux jeunes et aux TPME les instruments d'une émancipation économique irréversible.

SEN ASSURANCE VIE

L'Assureur de l'innovation !

Sécuriser aujourd'hui, Construire demain !



Une assurance vie moderne, accessible, et engagée

Sen Assurance vie est une compagnie d'assurance vie sénégalaise dédiée à la protection financière **des familles, des entreprises et de la diaspora.**

Avec des solutions adaptées et des services digitaux, nous vous accompagnons à chaque étape de votre vie.

**Assurance
Retraite**

Préparer une
retraite sereine

**Indemnités de
fin de carrières**

Pour sécuriser les
acquis sociaux des
employés

**Assurance
Prévoyance**

Protéger les proches
dans les moments
difficiles

**Assurance
Education**

Garantir l'avenir
scolaire des enfants

Solutions digitales et innovantes



Souscription en ligne



Suivi des contrats 24/7



Paiement Mobile Money



Application et site web



www.senassurancevie.sn



Sénégal



+221 33 824 26 88

compagnie agréée par le code CIMA , Membre FANAF.

Sahouba KABRÉ

ASSISTANT TECHNIQUE À L'ANPFI DU BURKINA FASO

Un militant de la synergie sous-régionale pour la médiation financière

Au poste d'Assistant Technique à l'Agence Nationale de Promotion de la Finance Inclusive (ANPFI) du Burkina Faso, Sahouba Kabré évolue au cœur d'une institution en pleine mutation. Depuis les réformes structurelles amorcées en 2024, marquées par le rattachement puis la consolidation juridique en 2025 de l'OQSF à l'ANPFI, M. Kabré accompagne avec rigueur la mise en œuvre opérationnelle de ces transformations.



Sous la supervision du Secrétariat Technique et suivant les orientations du Conseil de gestion présidé par Ernest Kaboré, sa mission s'articule autour d'un objectif clair : bâtir un écosystème financier sain, transparent et protecteur, où la confiance entre les prestataires de services financiers et les usagers est restaurée par le biais d'outils de régulation innovants.

Le défi de la vulgarisation : un réalisme lucide

Interrogé lors des Assises de la Médiation et de l'Éducation Financières à Dakar sur l'état des lieux de la médiation financière au Burkina Faso dont les activités opéra-

tionnelles ont débuté en 2024, Sahouba Kabré fait preuve d'un réalisme pragmatique. Si le dialogue avec les institutions financières (banques, assurances, IMF) est déjà fluide, le grand public doit encore s'approprier le dispositif.

« Nous faisons face à un grand défi de visibilité et de vulgarisation du dispositif de médiation, ce qui explique aujourd'hui que le nombre de dossiers de demande de médiation reste en deçà de nos attentes », confie-t-il.

Pour inverser cette tendance, M. Kabré pilote une stratégie intensive de communication et de sensibilisation. Convaincu de la pertinence de l'outil, il anticipe à moyen terme une forte croissance

des saisines, tant le besoin d'une prise en charge gratuite et adéquate des litiges est prégnant.

Une feuille de route en trois piliers pour l'espace UE-MOA

Sa participation aux Assises de Dakar marque, selon lui, un jalon important de la diplomatie financière et institutionnelle entre le Burkina Faso et le Sénégal. Saluant la richesse des débats, l'expert burkinabè a profité de cette tribune pour formuler une vision stratégique de la protection des usagers dans la sous-région, articulée autour de trois piliers majeurs :

- La pérennisation du dialogue institutionnel : Institutionnaliser des rencontres régulières similaires aux Assises de Dakar pour permettre aux acteurs de l'écosystème régional de partager ouvertement leurs contraintes et de co-construire des solutions.
- La synergie transfrontalière : Face aux défis structurels communs aux pays de l'Afrique de l'Ouest, M. Kabré soutient qu'une alliance étroite entre les différents Observatoires et Agences de la sous-région est une nécessité absolue.
- La convergence méthodologique : Pour asseoir définitivement la crédibilité des institutions, il appelle à un rapprochement rigoureux des processus de médiation, des méthodes de traitement des litiges et des critères d'évaluation de la qualité des services.

À travers cette feuille de route, Sahouba Kabré démontre que la qualité des services financiers dépasse les frontières nationales : elle constitue le socle indispensable d'une inclusion financière durable au bénéfice des populations de l'espace UEMOA.



ASSURANCES LA PROVIDENCE

***Une Jeune compagnie d'assurance
sur le marché sénégalais
« LA PROVIDENCE S.A. »
qui vous propose les produits suivants :***

1. Accidents (y compris les accidents de travail et les maladies professionnelles) ;
2. Maladie, voyage ;
3. Corps de véhicules terrestres (autres que ferroviaires) ;
4. Corps de véhicules ferroviaires ;
5. Corps de véhicules aériens ;
6. Corps de véhicules maritimes, lacustres et fluviaux
7. Marchandises transportées (y compris les marchandises, bagages et tous autres biens) ;
8. Incendie et événements naturels
9. Autres dommages aux biens -T R Chantier - Décennale
10. Responsabilité civile véhicules terrestres automoteurs ;
11. Responsabilité civile véhicules aériens ;
12. Responsabilité civile véhicules maritimes, lacustres et fluviaux;
13. Responsabilité civile générale ;
14. Crédit ;
15. Caution.



L'assurance autrement

Bd Djily MBAYE X Berenger FERAUD - BP: 4933- DAKAR
Tél: 33 889 90 77 Fax : 33 823 53 33 Email : assuranceslaprovidence@orange.sn

Digitalisation et e-alphabétisation

L'E-ÉDUCATION, LE NOUVEAU BRAS ARMÉ DE L'OQSF

Aujourd'hui, la finance ne dort jamais. Elle n'est plus coincée derrière les guichets en marbre des banques traditionnelles. Elle tient dans la paume de la main. Grâce au Mobile Money, aux Fintechs et aux plateformes de finance décentralisée, des millions de personnes qui étaient autrefois totalement exclues du système bancaire peuvent désormais épargner, emprunter, transférer de l'argent et s'assurer en quelques clics, depuis leur village ou leur boutique. Si la technologie avance à la vitesse de l'éclair, la capacité des populations à la maîtriser, elle, progresse à un rythme beaucoup plus lent. C'est là que naît un nouveau concept crucial : l'e-alphabétisation financière.

Au Sénégal, l'accès aux services financiers digitaux n'est plus une promesse lointaine, mais une réalité quotidienne. Le succès fulgurant de l'opérateur de mobile money Wave, qui revendique aujourd'hui plus de 10 millions d'utilisateurs sur le marché national, en est la preuve éclatante. Dès lors, la question n'est plus de savoir s'il faut digitaliser, mais plutôt pour qui et comment le faire. Car posséder un outil technologique ne garantit en rien sa maîtrise. Sans compréhension, point de confiance ; et sans confiance, l'écosystème s'asphyxie.



Mariama NDIAYE, Fondatrice de UPTRIBE



Salekh Kobar, Conseiller en charge de la digitalisation, Poste



L'impératif des langues locales et de l'intelligence artificielle

Toutefois, le chemin de l'inclusion financière est jalonné de prérequis. Pour Abdoul Khadre Diallo, directeur général de Volkeno, le diagnostic est clair : « Avant de parler d'éducation financière, il faut d'abord régler la question de l'éducation numérique. » L'expert juge ainsi indispensable le développement de contenus didactiques calqués sur les langues locales. À l'ère de l'intelligence artificielle (IA), M. Diallo soutient que l'apprentissage doit s'approprier ces technologies de rupture.

Pour réussir ce maillage territorial, il préconise de capitaliser sur la forte pénétration des banques et des compagnies d'assurances à travers le pays en transformant leurs réseaux en centres de formation. Autre piste novatrice avancée : mobiliser les milliers d'étudiants sénégalais pour en faire des relais de proximité et des ambassadeurs de l'éducation financière sur le terrain.



Femmes rurales et petite enfance : les défis du terrain

Sur le front de la mise en œuvre, la réalité du terrain impose une fine segmentation des cibles. Forte de son expérience au sein du Cabinet Up Tribe, Mariama Ndiaye identifie deux segments particulièrement complexes à capter. D'une part, les très jeunes publics (préscolaire et élémentaire) et, d'autre part, les femmes en milieu rural, lourdement pénalisées par la barrière linguistique. Pour contourner cet obstacle, le cabinet s'appuie stratégiquement





ment sur le réseau des institutions de microfinance, actrices historiques de la finance de proximité.

Vers une intégration dans le système scolaire et social

Pour Sileye Gorbil Sy, président de la Coalition nationale pour l'éducation pour tous, la réponse doit être globale et institutionnelle. Il plaide pour l'introduction formelle de l'éducation financière dans les programmes scolaires sénégalais, selon un ciblage progressif à trois échelles. En parallèle, M. Sy suggère la création d'un programme d'alphabétisation spécifiquement dédié aux adultes, soutenu par une synergie d'action rigoureuse entre l'OQSF, les institutions financières et les ministères sectoriels concernés.

« On ne peut pas parler d'éducation financière sans intégrer la dimension féminine », martèle le président de la Coalition, rappelant le poids démographique et économique crucial des femmes au Sénégal. Selon lui, la méconnaissance des outils technologiques est le premier vecteur de la méfiance et, par extension, de l'exclusion.

Pour que l'éducation financière devienne un véritable levier de développement socio-économique, Sileye Gorbil Sy invite enfin à élargir l'assiette du programme à une cible hautement stratégique : les 300 000 ménages bénéficiaires des bourses de sécurité familiale. Un levier de ciblage massif pour faire de la transition digitale une réussite inclusive.





Crédit Mutuel du Sénégal
Le service financier de proximité

Votre compte
Partout, à tout moment

CMS MOBILE, le Partenaire qui simplifie votre quotidien

Ouvrez votre **compte à distance**,
obtenez une **carte visa virtuelle gratuite**
et profitez de tous les services
de CMS MOBILE pour faciliter
votre vie, où que vous soyez.



OUVREZ VOTRE COMPTE À DISTANCE

100% digital, simple,
rapide et sécurisé

Compte
ouvert avec
succès !

TOUS VOS SERVICES ESSENTIELS



TRANSFERT D'ARGENT

24h/24 et 7j/7,
en toute simplicité.



PAIEMENT DE FACTURES

Eau, électricité,
téléphone, TV...
Payez en quelques clics.



RECHARGEMENT CRÉDIT & FORAITS

Rechargez votre crédit
téléphonique et vos
forfaits Internet.



CARTE VISA VIRTUELLE

Gratuite, sécurisée et
immédiate pour vos
achats en ligne et vos
paiements du quotidien.



SIMPLE
tout est à portée
de main



SÉCURISÉ
Vos données sont
protégées



ACCESSIBLE
Disponible 24h/24
et 7j/7



PARTENAIRE
Plus de 1,3 million de sociétaires
et clients nous font confiance

TÉLÉCHARGEZ
CMS MOBILE



CMS MOBILE,
la liberté financière
au bout des doigts



1,3 MILLION
DE SOCIÉTAIRE
ET CLIENTS



210
POINTS
DE VENTES

www.cms.sn



L'APBEFS, voix d'un secteur bancaire engagé au service de l'économie nationale

Cadre de concertation du secteur depuis 1965, l'Association accompagne le financement de l'économie, la qualité des services financiers et l'éducation des usagers

Acteur de premier plan de la place financière sénégalaise, l'Association Professionnelle des Banques et Établissements Financiers du Sénégal (APBEFS) fédère l'ensemble des banques et établissements financiers agréés exerçant sur le territoire national, soit près d'une trentaine de membres. Créée en 1965, elle constitue le cadre de concertation et de représentation de la profession auprès des pouvoirs publics, de la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), des autorités de régulation et de l'ensemble des parties prenantes du secteur.

Au sein de l'espace UEMOA, l'APBEFS porte une parole collective et structurée, guidée par la rigueur, par son indépendance vis-à-vis des intérêts particuliers et par la proximité avec l'ensemble de ses publics. Son action s'articule autour de priorités constantes : le financement de l'économie productive, le renforcement de l'inclusion financière, l'amélioration continue de la qualité des services et la promotion de l'éducation financière auprès du grand public.

Son ambition est clairement affirmée : être l'interlocuteur institutionnel de référence du secteur

bancaire et financier, capable de fédérer les acteurs de la place, d'éclairer le débat public et de contribuer aux enjeux de développement économique du Sénégal.

Une gouvernance renouvelée

Réunie le 29 mai 2026 à Dakar à l'occasion de son Assemblée Générale Ordinaire, suivie d'un Comité Exécutif élargi, l'APBEFS a procédé au renouvellement de ses instances dirigeantes.

M. Sahid YALLOU, qui exerçait cette fonction à titre intérimaire depuis février 2026, a été élu Président de l'Association. Il sera accompagné de deux (2) Vice-Présidentes pour la mise en œuvre des chantiers prioritaires de la profession.

Cette nouvelle mandature s'inscrit dans une logique de continuité et de consolidation, avec pour priorités le renforcement du dialogue avec les autorités, la modernisation de la communication et des outils du secteur ainsi que l'accompagnement des enjeux de développement économique du Sénégal.



LE BUREAU DE L'APBEFS

PRÉSIDENT

M. Sahid YALLOU
Directeur Général d'Ecobank
Sénégal

PREMIÈRE VICE-PRÉSIDENTE

Mme Alexandra AWADI
Directrice Générale de Bridge Bank
Sénégal

DEUXIÈME VICE-PRÉSIDENTE

Mme Sokhna Maïmouna DIOP
Directrice Générale de NSIA Banque
Sénégal

“ Notre ambition est claire : faire de la profession bancaire un partenaire de confiance du développement économique du Sénégal, en plaçant l’inclusion financière, l’éducation des usagers et la qualité des services au cœur de notre action collective.

M. SAHID YALLOU — PRÉSIDENT DE L’APBEFS

4 – 5 JUIN 2026 · KING FAHD PALACE, DAKAR

L’APBEFS aux 1^{ères} Assises de la Médiation et de l’Éducation Financières

Fidèle à son engagement en faveur d’un secteur financier plus accessible et mieux compris, l’APBEFS a pris une part active à la première édition des Assises de la Médiation et de l’Éducation Financières, organisée par l’Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) les 4 et

5 juin 2026 à l’Hôtel King Fahd Palace de Dakar. Le Président de l’Association, M. Sahid YALLOU, a pris part à la cérémonie d’ouverture. Au nom de la profession bancaire organisée, l’Association est intervenue dans deux panels thématiques.



Mme Sokhna Maïmouna DIOP, APBEFS

Lors du panel consacré à l’amélioration de la relation entre les usagers et les banques, les institutions de microfinance, les établissements de monnaie électronique et La Poste, Mme Sokhna Maïmouna DIOP a porté la voix du secteur sur les enjeux de qualité de service et de protection des usagers



M. Issa BADIANE, APBEFS

Dans le cadre du panel « Comment désengorger durablement les tribunaux ? », consacré à la médiation financière face aux mutations réglementaires, M. Issa BADIANE, Président de la Commission Fiscalité, Juridique et Contentieux de l’APBEFS, a rappelé la contribution des banques aux mécanismes alternatifs de règlement des litiges, complémentaires de la voie judiciaire.

Par ces interventions, l’APBEFS réaffirme sa disponibilité à contribuer aux démarches de médiation et à l’éducation financière, leviers essentiels de confiance et d’inclusion.

PERSPECTIVES

À travers cette participation, et forte de sa gouvernance renouvelée, l’APBEFS confirme sa volonté de placer le dialogue, la qualité de service et la protection des usagers au cœur des priorités du secteur, au service d’une profession bancaire engagée, responsable et partenaire du développement économique national.

INTÉGRATION SOUS-RÉGIONALE : LE MODÈLE SÉNÉGALAIS DE L'OQSF FAIT ÉCOLE



Pionnier de la protection des usagers financiers dans l'espace UEMOA, le Sénégal a transformé une intuition institutionnelle de 2009 en un standard régional. À l'occasion des premières Assises de la Médiation et de l'Éducation Financières de Dakar, les délégations du Niger, de la Côte d'Ivoire, du Bénin et du Burkina Faso ont salué le succès de l'axe dakarois, érigé en référence du benchmarking communautaire.

De l'exception sénégalaise à l'harmonisation communautaire

Lors de sa création par le décret n°2009-95 du 6 février 2009, l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) du Sénégal relevait de l'expérimentation isolée. Dix-sept ans plus tard, le dispositif a fait tache d'huile. La présence à Dakar, les 4 et 5 juin 2026, de fortes délégations des Observatoires homologues de la sous-région consacre le leadership technique du Sénégal.



Amadou ALTINÉ, 1^{er} Secrétaire exécutif de l'OQSF-Niger

« Le Sénégal a pleinement joué son rôle de grand frère », a salué Amadou Altiné, Secrétaire exécutif de l'OQSF-Niger, mettant en avant la pertinence d'une réflexion partagée face à des défis structurels identiques.

Sahouba Kabré, Assistant Technique à l'ANPFI du Burkina Faso, a souligné cette convergence de destins :

« Nos pays partagent les mêmes réalités en matière de médiation et d'éducation financière. Les conclusions de ces assises constituent une boîte à outils précieuse, directement adaptable à nos contextes nationaux. »



Sahouba Kabré, Assistant Technique à l'ANPFI du Burkina Faso



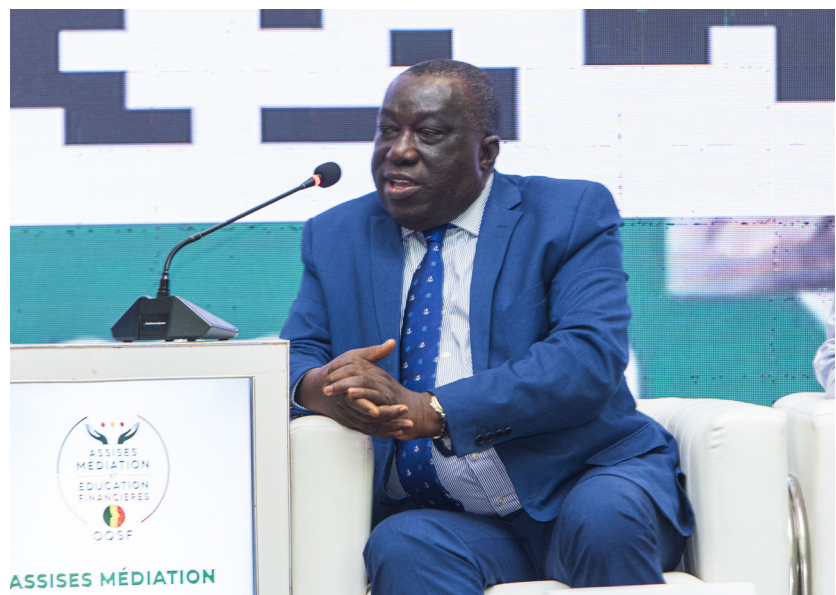
Banda DIOP, Médiateur des Banques à l'OQSF Sénégal

Cette dynamique dépasse désormais le cadre des simples échanges bilatéraux. Elle s'inscrit dans une feuille de route formelle pour la création d'un Observatoire Régional de la Qualité des Services Financiers, officiellement lancée le 21 mai 2026 à Abidjan. Pour Banda Diop, Médiateur des banques à l'OQSF Sénégal, la tenue des Assises de Dakar constitue « l'acte 2 » opérationnel de cette intégration, projetant les pays de l'Union vers une gouvernance concertée des innovations technologiques.

Le Médiateur comme pont de confiance au sein de l'UEMOA

L'enjeu de cette convergence institutionnelle est d'harmoniser la confiance du public envers les services financiers, particulièrement à l'ère de la dématérialisation. C'est la position défendue par Ernest Assamoi, Médiateur des Assurances de la Côte d'Ivoire :

« En tant qu'Observatoire de la qualité des services financiers, nous nous positionnons comme un pont afin d'établir cette confiance entre les institutions financières et les usagers. »



Ernest ASSAMOÏ, Médiateur des Assurances de la Côte d'Ivoire



Abdoulaye GAYE, 1^{er} SE de l'OQSF du Sénégal

Témoignage : « En 2009, il n'y avait rien, il fallait tout construire »

Pour mesurer le chemin parcouru, le premier Secrétaire exécutif

de l'OQSF Sénégal, Abdoulaye Gaye (2009-2016), a livré un témoignage historique sur les premières années de l'institution.

« Lorsque nous avons porté

l'OQSF sur les fonds baptismaux, il n'y avait rien, il fallait tout construire. Mais le plus difficile, c'était d'installer l'Observatoire au cœur de l'écosystème financier. Il fallait se faire accepter et gagner le pari de la crédibilité. »

M. Gaye a rappelé une subtilité technique fondamentale qui régit l'ADN de l'OQSF : l'Observatoire n'est ni un régulateur (comme la Banque Centrale), ni une association de consommateurs. Ne disposant d'aucun moyen de coercition légale pour modifier la politique commerciale des établissements financiers, le pouvoir du Médiateur repose exclusivement sur son autorité morale et sa crédibilité.

Parce que le médiateur statue en équité, sa recommandation peut être rejetée par l'une des parties. Sa sentence ne s'impose donc que par la rigueur de son instruction et l'impartialité de son positionnement. C'est ce modèle d'autorité par le consensus que le Sénégal exporte aujourd'hui avec succès dans le reste de l'UEMOA

**ATLANTIQUE
MICROFINANCE**
VOS PROJETS DEVIENNENT RÉALITÉ



Née d'un partenariat stratégique entre le Royaume du Maroc, à travers Atlantic Microfinance For Africa (AMIFA), et la République du Sénégal, AMIFA SÉNÉGAL est une institution de microfinance agréée depuis le 29 août 2018.

Sa mission est de favoriser l'inclusion financière en offrant aux entrepreneurs, aux très petites, petites et moyennes entreprises, ainsi qu'aux particuliers, des solutions de financement adaptées à leurs besoins, tout en promouvant une finance responsable, accessible et durable.

Présente sur l'ensemble du territoire national à travers un réseau d'agences de proximité, AMIFA SÉNÉGAL accompagne chaque jour les initiatives créatrices de richesse, soutient le développement des activités économiques et contribue activement à la création d'emplois et au renforcement du tissu entrepreneurial sénégalais.

Guidée par des valeurs de Solidarité, d'engagement, d'intégrité et d'équité, AMIFA SÉNÉGAL s'affirme comme un partenaire financier de confiance au service d'une croissance inclusive et durable.



Notre Ambition, l'Afrique.



**1^{ER} GROUPE
D'ASSURANCES
AU SÉNÉGAL**



SÉNÉGAL

6 Av. Léopold Sedar Senghor
BP 210 Dakar - Sénégal
Tél. +221 33 823 10 03
E-Mail : sonam@sonam.sn



CÔTE D'IVOIRE

Avenue Nogues
Immeuble Trade Center 3^e étage
BP477 Abidjan 17 - Côte d'Ivoire
Tél. +225 27 20 31 71 71



CAMEROUN

Immeuble Kassap
Boulevard de la Liberté - 7^e étage
BP 4493 Douala - Cameroun
Tél. +237 233 421 311

Ils ont dit

PREMIÈRE ÉDITION

ASSISES DE LA MÉDIATION ET DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRES

“

La médiation et la conciliation sont devenues les voies privilégiées pour un traitement rapide, confidentiel et efficace des litiges économiques et financiers ».

Malick Lamotte, Magistrat , Expert en Médiation –Conciliation

“



”

“



”

“

Le Sénégal a joué son rôle de grand frère dans l'Uemoa en matière de médiation financière.»

Ahmadou Altiné, 1er Secrétaire exécutif OQSF-Niger

“

Avec des partenaires comme l'OQSF nous pouvons aller plus loin dans le règlement des différends.»

Issa Badiane, DG adjoint Société Générale Sénégal

“



”



Le **GIM-UEMOA** est né de la volonté des banques et institutions financières de la région d'unir leurs forces.

Sa mission ? Garantir l'interopérabilité, renforcer la sécurité et encourager l'adoption de moyens de paiement modernes.

- Un cadre réglementaire harmonisé, validé par la BCEAO, assurant une qualité de service unique.
- Un schéma de paiement commun : normes partagées, gouvernance cohérente, base solide pour innover.
- Un engagement résolu pour l'inclusion financière, afin que chaque citoyen, commerçant et entrepreneur bénéficie d'un accès simplifié aux services financiers.

Le Groupement Interbancaire Monétique de l'UEMOA (GIM-UEMOA) accompagne la transformation numérique des paiements, stimule l'innovation, et ouvre la voie à l'inclusion financière durable.

PLUS D'INFORMATIONS

+221 33 869 95 95

gim-uemoa@gim-uemoa.org

www.gim-uemoa.org



Une fierté africaine depuis plus de 20 ans

Ils ont dit

PREMIÈRE ÉDITION

ASSISES DE LA MÉDIATION ET DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRES

« L'indemnisation, je pense qu'il faut la caractériser un peu comme le ventre mou de l'assurance, comme le talon d'Achille de l'assurance. C'est par ce biais que les utilisateurs se sentent parfois lésés ou attaqués. »

Mme Thiouba Diop Ndiaye,
présidente de l'Association
Sénégalaise des Assureurs
Conseils



« La digitalisation de l'assurance automobile a permis d'éviter la fraude. »
**Mactar Faye, Directeur
exécutif FSSA**



« Avec 300 milliards de primes, les assureurs font face à 80 000 milliards de francs CFA d'engagements au Sénégal. »
**Adama Ndiaye, Directeur
général Sen-Re**



“

« C'est bien de parler de révolution numérique, mais regardons la réalité en face : des citoyens font encore des kilomètres à dos de cheval juste pour charger leur téléphone. »

Demba Kandj, Médiateur de la République

”



CBAO
Groupe Attijariwafa bank

Croire en vous



SERVICE CLIENT

Vous pouvez nous joindre
24h/24 et 7j/7



33 849 60 60



infocbao@cbao.sn



www.cbaobank.com

“ Sans confiance des usagers envers les institutions financières, il n'y a pas d'inclusion financière durable. Et sans inclusion, il n'y a pas de croissance économique partagée. »

**Mor Diouf, Conseiller technique
Représentant le Ministre de
l'Économie, des Finances et du
Budget**



“ Nous voulons passer d'une finance de guichet à une finance de confiance. »

**Momar DIOP, Président
du Conseil d'Orientation
OQSF**

“ L'État a imposé une bancarisation de masse des salaires sans accompagner cette mesure d'un renforcement de l'éducation financière. »

**Abdou Diouf,
Président FACS**



“

« Pour piéger les usagers, les réseaux d'arnaqueurs usent d'une ingénierie sociale redoutable, exploitant la moindre faille humaine via les canaux de communication. »

Papa Djibril Ngom, Chef de l'Unité de veille et d'enquêtes criminelles à la Division de la Cybercriminalité

“



”

“



”

“

A la création de l'OQSF en 2009, le plus difficile c'était de gagner le pari de la crédibilité. »

**Abdoulaye Gaye
premier Secrétaire
Exécutif OQSF**

“

Avant de parler d'éducation financière, il faut régler la question de l'éducation numérique . »

**Abdou khadre Diallo,
Directeur général Volkeno**

“



”

Ils ont dit



La médiation intervient comme un bouclier gratuit, rapide et humain, évitant la lourdeur des procédures judiciaires et l'engorgement des tribunaux tout en préservant la relation commerciale. »

Papa Amadou Diagne, Secrétaire Exécutif OQSF Sénégal



Si le traitement des réclamations est devenu « systémique » au sein des établissements bancaires, le plus dur reste à faire : informer le grand public. »

Banda Diop, Médiateur des Banques, des IMF et de la Poste



L'OQSF encourage la médiation pour sauver la relation commerciale entre assureurs, usagers et courtiers. On veut faire en sorte que le dispositif de médiation entre dans le lexique des Sénégalais. Cela permettra d'éviter l'engorgement des tribunaux. »

Amadou Kane Diallo, Médiateur des Assurances



**Pour une
protection
optimale de
vos risques**

Votre **partenaire incontournable**
dans un marché en pleine
expansion !



**Première société
privée de réassurance**
des pays francophones
de l'Afrique de l'ouest
et de l'Afrique centrale

SIÈGE SOCIAL



Abidjan
Côte d'Ivoire

BUREAUX RÉGIONAUX



Tunis
Tunisie



Dakar
Sénégal



Douala
Cameroun

Siège social :
Rue C23, îlot N° 263
Cocody II Plateaux, 7ème tranche
Abidjan - Côte d'Ivoire
01 BP 2865 Abidjan 01

 **infos@aveni-re.com**
 **(+225) 27 22 22 92 55**

 **www.aveni-re.com**

DECRYPTAGE

DES RESOLUTIONS DES ASSISES DE LA MÉDIATION ET DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRES

Comment passer de la théorie à la pratique ? Pour transformer le paysage financier sénégalais, les participants des Assises ont segmenté leur stratégie en quatre grands chantiers prioritaires. Du cœur des contrats financiers jusqu'aux bancs de l'école, revue de détail d'un plan de rupture.

AXE 1 : MODERNISATION JURIDIQUE ET ANCRAGE INSTITUTIONNEL DES MARD

Pour ancrer définitivement les Modes alternatifs de règlement des différends (MARD) dans le quotidien des affaires, les différentes propositions ci-après ont été ébauchées :

- Rendre effective l'insertion systématique de clauses de médiation préalable dans l'ensemble des contrats financiers signés au Sénégal ;
- Inciter les acteurs économiques et financiers à privilégier la médiation tout en s'efforçant de préserver le lien commercial entre l'institution financière et son client ;
- Mener un travail de fond pour faire de la médiation financière le premier réflexe des usagers avant le déclenchement de toute action contentieuse ou judiciaire ;
- Reprendre les travaux du Comité national de médiation et de conciliation pour harmoniser les pratiques à l'échelle nationale.

AXE 2 : DIGITALISATION, FINTECHS ET INCLUSION

Face à l'explosion de la finance digitale au Sénégal, les Assises suggèrent notamment :

- L'accélération de la digitalisation des procédures de saisine et d'instruction des dossiers « E-Médiation » ;
- La mise à disposition du grand public des plateformes de saisine en ligne intuitives et accessibles depuis un simple smartphone ;
- L'intégration des opérateurs de monnaie électronique dans les dispositifs de suivi de la qualité des services et de gestion des réclamations.

AXE 3 : RÉFORME DU SECTEUR DES ASSURANCES ET DEVOIR DE CONSEIL

Malgré de bons résultats d'ensemble, le marché de l'assurance doit regagner la confiance des populations à travers la mise en œuvre des actions de vulgarisation de la transparence :

- Renforcer les obligations de conseil des agents généraux et des courtiers pour garantir une meilleure adéquation entre les besoins réels de l'utilisateur et les garanties souscrites ;
- Déployer, en synergie avec les associations de consommateurs, des campagnes d'éducation financière digitale spécifiques au secteur de l'assurance pour lever les tabous et restaurer la confiance ;
- Organiser des campagnes de sensibilisation conjointes sur la « culture de l'assurance » pour expliquer aux usagers leurs droits en cas de sinistre, mais aussi leurs obligations contractuelles.

AXE 4 : ÉDUCATION FINANCIÈRE DE MASSE ET CIBLAGE DE LA JEUNESSE

C'est le chantier le plus ambitieux : démystifier le jargon bancaire et toucher toutes les couches sociales du pays, sans exception. Selon les conclusions des Assises, il s'agira de mettre l'accent sur les actions prioritaires ci-après :

- Intensifier la traduction et la diffusion des concepts financiers de base (taux d'intérêt, inflation, coût du crédit, épargne, etc.) dans les langues nationales ;
- Développer des outils didactiques, visuels et audios, adaptés sur mesure aux besoins des populations non scolarisées ou analphabètes ;
- Plaider pour l'introduction de modules d'éducation financière et budgétaire dans les programmes de l'école et des centres de formation technique ;
- Adopter les standards de la nouvelle génération en misant sur des formats courts, percutants, et sur la gamification (l'apprentissage par le jeu) ;
- Veiller à ce que les programmes ne soient pas exclusivement pensés pour les jeunes urbains et scolarisés, en y intégrant massivement la jeunesse rurale ;
- Inciter les banques et opérateurs à intégrer l'éducation financière non plus comme une simple « bonne action » de leur Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), mais comme un levier stratégique de protection du consommateur.

AU RYTHME DE LA CONFIANCE

PREMIÈRE ÉDITION

ASSISES DE LA MÉDIATION ET DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRES



Ce soir du 5 juin 2026, la Salle des banquets du King Fahd Palace a troqué sa réserve institutionnelle contre les éclats d'une nuit de célébration. Après deux journées intenses de tables rondes et de bilans chiffrés, la clôture des Assises a été célébrée sous le signe de la convivialité et de la mémoire.

Une parenthèse festive pour le gotha financier

Exit les tableaux Excel et les stricts tailleurs sombres. Face à l'océan, les participants ont arboré de somptueux boubous brodés, des étoffes en wax et bazin aux couleurs vives, rivalisant d'éclat sous les lustres du palace. Autour de tables nappées de blanc, le gotha de l'écosystème financier national et sous-régional s'est retrouvé « en famille ».

« Je voudrais vous souhaiter la bienvenue et surtout une excellente soirée de gala qui baisse le rideau de ces Assises. Il est temps d'événementialiser notre action afin que le grand public se saisisse pleinement des dispositifs de la Médiation et de l'Éducation financières », a lancé M. Amadou Kane Diallo, Médiateur des Assises, en ouvrant les festivités aux côtés de M. Pape Amadou Diagne, Secrétaire Exécutif de l'OQSF.

Quand les Médiateurs mènent la danse

Très vite, le protocole a cédé sa place à la spontanéité. Loin de la réserve propre à leurs fonctions, M. Amadou Kane Diallo et son collègue M. Banda Diop (Médiateur des Banques, IMF et La Poste) ont surpris et ravi l'assistance en investissant la piste de danse.

Pour orchestrer ce vent de liberté, le plateau musical a réuni le meilleur de la scène sénégalaise : des mélodies acoustiques du duo Pape et Cheikh au rythme entêtant du jeune Kane Diallo, jusqu'aux envolées magistrales de Baaba Maal et aux vocalises de la diva Coumba Gawlo Seck. Une programmation intergénérationnelle, à l'image d'une institution qui, après seize ans de discrétion, a choisi d'afficher un visage moderne et accessible.

Hommage aux bâtisseurs de l'institution

La soirée a également été marquée par des séquences de haute portée mémorielle. Une série de distinctions honorifiques a été décernée aux pionniers qui ont bâti, pierre après pierre, l'architecture de la médiation finan-

cière au Sénégal :

- Les Présidents du Conseil d'Orientation : M. Gora Seck (premier titulaire), son successeur M. Mouhamadou Camara et M. Momar Diop (actuel PCO).

- Les premiers Secrétaires Exécutifs : M. Abdoulaye Gaye (premier SE) et son successeur M. Habib Ndao.

- Les premiers Médiateurs : M. Aboubacrine Date (Banques, IMF et La Poste) et M. Cheikh Tidiane Diop (Assurances).

Le public, debout, a également ovationné les experts qui font tourner la machine administrative dans l'ombre : Djibril Ngom, Fransady Konde, Papa Cissé, François Mame Samba Ndiaye, Ndèye Coura Sèye, Sophie Ndongo Seck Fall, Ousseynou Cissé, Elhadj Mohamed Hanne et Mignane Sène.

Enfin, une motion empreinte d'émotion a été dédiée à Feu Mamadou Racine Sy, distingué à titre posthume, rappelant que l'histoire de l'OQSF s'est aussi écrite grâce à l'engagement de ceux qui ne sont plus.

1- De gauche à droite Mme Marie Claire Badji SAGNA et Awa Ndour Diouf remettant un cadeau au Secrétaire exécutif de l'OQSF, Papa Amadou Diagne. 2- De gauche à droite Dr Aliou DIOP recevant la distinction du Président du Conseil d'orientation de l'OQSF empêché des mains de Momar Ndao Président de Ascosen. 3- De gauche à droite Mouhamadou Camara recevant sa distinction de reconnaissance des mains de Amadou Altine de l'OQSF du Niger. 4- De gauche à droite Malick Lamotte Magistrat , Expert de la Médiation remettant à Habib Ndao ancien secrétaire exécutif sa distinction de reconnaissance .



5- De gauche à droite Mme Marie Claire Badji Sagna remettant à François Mame Samba Ndiaye sa distinction de reconnaissance. 6- De gauche à droite , Léocadie Loukou Yao, SE de l'OQSF-CI , Pape Amadou Diagne SE de l'OQSF et son épouse, 7- De gauche à droite Madame Awa Ndour Diouf et Mme Marie Claire Badji Sagna remettant à Françady Kondé sa distinction de reconnaissance, 8 - Amadou Kane Diallo , Médiateur des assurances à droite recevant sa distinction des mains de Habib Ndao ancien SE de l'OQSF.



GALA DE LA MÉDIATION ET DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRES

PREMIÈRE ÉDITION

ASSISES DE LA MÉDIATION ET DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRES

9- De gauche à droite Mme Awa Ndour Diouf remettant à Mme Couro Seye sa distinction de reconnaissance, 10 - De gauche à droite Mr Amadou Kane Diallo Médiateur des Assurances remettant sa distinction de reconnaissance à Mr Papa Cissé accompagné de son épouse, 11- De gauche à droite Monsieur Sahouba Kabré, Assistant Technique à l'ANP-FI du Burkina Faso, Banda Diop Médiateur des banques et son épouse, 12- Mme Thiouba Diop Ndiaye, Présidente de l'Association Sénégalaise des Assureurs Conseils (ASAC) et Françady Konde.



13- De gauche à droite Mesdames Awa Ndour Diouf, Mme Marie Claire Badji Sagna, Mme Couro Seye et Modou Diakhaté Magistrate, 14- Mr Habaib Ndao ancien SE de l'OQSF et François Mame Samba Ndiaye juriste ancien de l'OQSF



ABS BANK un acteur bancaire innovant au Sénégal.

La banque, dotée d'une solidité financière marquée, met au service de ses clients une expertise reconnue sur l'ensemble des segments du marché.

ACTIONNAIRES STRATÉGIQUES

Banque Nationale d'Algérie (BNA)

Banque Extérieure d'Algérie (BEA)

Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR)

Crédit Populaire d'Algérie (CPA)

62,9 Mds

Capital social en FCFA

24h/24

Banque digitale & Web Banking

2 agences

Almadies & Plateau - Dakar

PRODUITS & SERVICES

- Comptes bancaires, crédits conso & immobiliers
- Solutions d'épargne et d'investissement
- Transferts internationaux & cartes Visa (Classic, Gold, Platinum, Infinite, Business)
- Banque digitale & Web Banking 7j/7
- Financement PME, grandes entreprises & institutionnels
- Trade Finance, crédits documentaires, SBLC, garanties internationales
- Salle des marchés & services de trésorerie

SOLUTIONS INNOVANTES

- Scan Chèque pour un traitement rapide et fiable
- Coffre-Fort Intelligent sécurisé
- Ramassage de fonds à domicile
- Terminaux de Paiement Électronique (TPE)
- Transactions internationales sécurisées
- Optimisation des flux de trésorerie entreprises

NOS AGENCES À DAKAR, AU SERVICE DES PARTICULIERS, DES PROFESSIONNELS, DES INSTITUTIONNELS ET DES ENTREPRISES :

Agence Almadies

Située dans le quartier des Almadies, au cœur d'un pôle économique et résidentiel dynamique de Dakar.

Agence Plateau

Implantée au Plateau, centre des affaires de Dakar, au cœur de l'activité économique.

Portée par des valeurs de sécurité, de fiabilité, d'innovation et d'accessibilité, ABS BANK poursuit son ambition de devenir un acteur bancaire clé, offrant à chaque client un accompagnement durable ainsi que des solutions adaptées et personnalisées.

Une soirée pensée pour la visibilité

Ce dîner de gala n'était en rien une parenthèse mondaine isolée : il s'inscrivait dans un programme construit pour donner une visibilité nouvelle à une institution restée trop longtemps méconnue du grand public. Durant deux jours, les Assises ont ainsi articulé conférences thématiques, tables rondes, et témoignages de requérants dont le quotidien a

été positivement transformé par une médiation réussie.

Le décorum de la soirée, porté par les voix les plus populaires du pays et par les hommages rendus aux artisans discrets de la médiation, restera sans doute l'image la plus marquante de cette édition. C'est elle qui marquera durablement les esprits, bien après que le grand public aura oublié les données purement comptables du bilan, pourtant spectaculaire :

7,7 milliards de FCFA récupérés et plus de 4 360 dossiers traités.

Plus qu'un simple rendez-vous festif, cette soirée aura incarné l'esprit profond de l'événement : consacrer la médiation, le dialogue et l'éducation financière comme les piliers intangibles d'une finance plus responsable, inclusive et résolument tournée vers les besoins des citoyens sénégalais.





F.S.S.A.
**FÉDÉRATION SÉNÉGALAISE
DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES**

**Lot 74 Mermoz Pyrotechnie, SCI «La Maison de l'Assurance»
5ème étage - BP: 1766 Dakar
+221 33 889 48 64
www.fssa.sn**





BGFI Bank
Votre partenaire pour l'avenir

**Investir
durablement**

Le meilleur est
AVENIR

LES ASSISES EN IMAGES









Créée sous le récépissé
N°00144/MINT/DAGAT du 21 Juin 1991,
sous le nom Syndicat des Assureurs Conseils Africains
(SACA) devenu depuis le 15 mars 2018
Association Sénégalaise
des Assureurs Conseils (ASAC) récépissé
n°022451/MISP/DAGAT/DLPL/DAPA,
membre du Conseil National du Patronat (CNP)
et de la Fédération Inter africaine des Assureurs Conseils
(FIAC), regroupe l'essentiel des cabinets de courtage
agréés au Sénégal.

Notre mission

Mise en valeur du rôle du courtier d'assurance

Notre engagement

Mise à la disposition de nos membres, les moyens
leur permettant de renforcer leur capacité technique
et professionnelle, pour mieux conseiller en vue d'apporter
des solutions aux clients.

Nos valeurs

La technicité, le professionnalisme, la compétence
et l'expertise de nos membres.

Notre ambition

La prise en charge, à terme, des préoccupations de l'ensemble
des courtiers d'assurances agréés du Sénégal.

Notre slogan

Avec le courtier d'assurances, l'assurance d'être bien assuré





RECOURVRE AUJOURD'HUI POUR MIEUX FINANCER DURABLEMENT LE SÉNÉGAL DE DEMAIN

Le recouvrement de créances est bien plus qu'un mécanisme de récupération des impayés. Il constitue un puissant outil de démocratisation du financement de l'économie en permettant la remise en circulation de ressources qui profitent à l'ensemble des acteurs économiques.

Chaque franc recouvré contribue à renforcer les capacités d'investissement, à soutenir les politiques publiques et à favoriser une croissance plus inclusive.

Acteur incontournable de l'assainissement du système bancaire et financier sénégalais, la Société Nationale de Recouvrement (SNR) s'est imposée, au fil des années, comme un instrument stratégique au service de l'État et de l'économie nationale. Grâce à son expertise reconnue et à une gestion rigoureuse des dossiers qui lui sont confiés, la SNR a enregistré des résultats remarquables avec plus de 80 milliards de FCFA de créances recouvrées, dont près de 4 milliards de FCFA reversés au Trésor public depuis 2024.

Ces performances traduisent l'importance du recouvrement dans la mobilisation de ressources nouvelles pour l'économie. Elles démontrent

également que l'assainissement financier constitue un préalable indispensable à une meilleure distribution des financements et à une plus grande confiance dans les circuits économiques.

Aujourd'hui, face aux nouveaux défis du financement de l'économie, le rôle de la SNR mérite d'être davantage renforcé. L'évolution de son cadre juridique et l'élargissement de son champ d'intervention aux créances détenues par les institutions financières privées et d'autres organismes permettraient d'accroître significativement son impact. Une telle réforme offrirait à l'État du Sénégal un levier supplémentaire pour améliorer le recouvrement, consolider le secteur financier et démocratiser davantage l'accès aux ressources financières.

Forte d'une expérience éprouvée et d'un savoir-faire reconnu, la SNR dispose des compétences nécessaires pour accompagner cette nouvelle ambition. Son dynamisme et son efficacité lui ont d'ailleurs valu d'être distinguée comme la société de recouvrement la plus dynamique d'Afrique de l'Ouest par Ecofinances Entreprises.

Renforcer la SNR, c'est renforcer la capacité de l'économie sénégalaise à se financer durablement. C'est faire du recouvrement un outil de justice économique, de bonne gouvernance et de démocratisation des financements au service du développement national. ■

SOCIÉTÉ NATIONALE DE RECOUVREMENT (SNR)

Plus de 80 milliards FCFA recouvrés | Près de 4 milliards FCFA reversés au Trésor public depuis 2024



Le Sénégal présente sa nouvelle trajectoire de croissance aux investisseurs allemands



À l'occasion du Forum économique germano-sénégalais qui s'est tenue à Berlin, le Ministère de l'Économie, des Finances et du Plan (MEFP) a présenté aux investisseurs allemands la nouvelle trajectoire de développement du Secteur Privé du Sénégal, fondée sur la Vision Sénégal 2050 et la Stratégie nationale de Développement du Secteur Privé et de Promotion de l'Investissement (SNDSPI 2025-2029). Cette stratégie fait du secteur privé le principal moteur de la transformation économique du pays.

Lors de cette présentation, **Jouldée Soumaré**, Directrice du Développement du Secteur Privé, a souligné que «**la SNDSPI traduit un changement de paradigme. Notre ambition est de faire du secteur privé le principal moteur de la transformation économique du Sénégal, en créant un environnement propice à l'investissement, à l'innovation et à l'émergence d'entreprises compétitives sur l'ensemble du territoire.**»

Au-delà de la stratégie, le Sénégal a mis en avant ses principaux atouts : une position géographique privilégiée à la porte de l'Afrique de l'Ouest, un marché régional de plus de 400 millions de consommateurs, une population jeune, des infrastructures modernes et une stabilité institutionnelle favorable aux investissements. Les réformes engagées, notamment le nouveau Code des investissements, la modernisation du cadre fiscal et douanier ainsi que la digitalisation des services aux investisseurs, ont également été présentées comme des leviers majeurs d'attractivité.

La SNDSPI prévoit notamment le développement de pôles économiques territoriaux, le renforcement de la transformation locale des matières premières, l'amélioration du climat des affaires et la diversification des solutions de financement des entreprises à travers les Maisons de l'Entreprise et de nouveaux instruments financiers.

Le forum a également permis de mettre en lumière plusieurs secteurs prioritaires offrant de fortes opportunités de partenariat avec les entreprises allemandes : les énergies renouvelables, l'industrie pharmaceutique et les services de santé, l'agro-industrie, la mécanisation agricole, la logistique, la formation professionnelle, la digitalisation et l'innovation.

À travers cette présentation, le Sénégal a réaffirmé son ambition de devenir l'une des destinations d'investissement les plus attractives du continent, en s'appuyant sur un secteur privé plus compétitif, une industrialisation créatrice de valeur et des partenariats internationaux durables.



Avec Pi, **zéro frontières** **zéro frais**

Déjà plus de **3 millions clients**
ont rejoint le mouvement Pi
avec Orange Money

L'interopérabilité Pi-SPI est là, et pour nos clients, cela change tout.

Désormais, envoyer ou recevoir de l'argent entre wallets*, comptes bancaires et microfinances, **c'est instantané, sans frais et surtout sans frontières**. Il suffit de créer son alias avec son numéro Orange Money directement dans Pi, via Max it.

En résumé, un client avec un alias Orange Money peut transférer vers n'importe quel compte bancaire, compte microfinance ou compte d'un autre opérateur, actif sur la plateforme Pi et vice-versa.

Simple. Rapide. Gratuit.

Orange Finances Mobiles Sénégal est fier de faire partie des premiers acteurs du secteur à avoir rejoint la plateforme interopérable Pi-SPI. Cette position de pionnier est la preuve concrète de notre engagement pour l'inclusion financière au Sénégal.

#Pidanstonkalpé

***wallets: Kalpé**

République du Sénégal

Un Peuple - Un But - Une Foi

Ministère de l'Économie, des Finances et du Plan



**4 et 5 JUIN
2026**



**King Fahd Palace
Dakar - Sénégal**

*Un rendez-vous national majeur pour renforcer le dialogue,
promouvoir l'inclusion financière et bâtir un avenir économique
plus équitable et durable.*

N° Vert : 800 880 880

Ensemble,

Bâtissons une culture financière
fondée sur la confiance, la transparence
et la responsabilité



(+221) 800 880 880



oqsf@oqsf.sn



Villa N° 7583 Sacré-Cœur 3



OQSF



OQSF



OQSF (other)