



# **Introduction à la gestion du risque dans le cadre des services financiers digitaux**

**Déploiement de Réseaux d'Agents - Fondamentaux**



## Objectif de la session

**Donner un aperçu sommaire de la notion de gestion risque dans les services financiers digitaux**



# Plan de la session

**1. Comprendre le risque**



**2. Pourquoi gérer le risque ?**



**3. Le risque de fraude**



**4. Les défis de la gestion des risques**

# Comprendre le risque

# Dialogue :

Deux analogies...

**Les deux prochaines diapositives contiennent chacune une image proposant une bonne analogie des risques.**



*Gardez ces deux photos en tête tout au long de ce module...*

## Analogie du risque



## Qu'est ce que vous ne voyez pas? ?



# Le risque s'étend à toute l'activité de la finance digitale

## L'inhérent



L'argent est un **actif**



La forme électronique de l'argent comporte un risque



Risque de vol de monnaie électronique

## La vulnérabilité



Un téléphone laissé sans surveillance est une **exposition au risque**



Un portemonnaie électronique sans code PIN est une **vulnérabilité**



Le nombre de fois que le téléphone sans surveillance détermine la **probabilité du risque**

## L'incident



Un voleur ayant accès à votre portefeuille est une **menace/un danger**



Le vol est un **incident**



La somme d'argent volée détermine l'**impact**

## Le résiduel



Un faible code PIN un **indicateur de risque**



Un code PIN complexe présente encore un **risque résiduel**



Le détenteur du téléphone mobile est le **porteur du risques**

**Pourquoi gérer le risque ?**

# Gérer la probabilité et minimiser les impacts

## La probabilité

- Réduire la probabilité des risques
- Maximiser les opportunités commerciales
- Rassurer la Direction, les actionnaires
- Faciliter les prises de décisions stratégiques
- Identifier et anticiper les obstacles l'atteinte des objectifs
- Eviter les pertes de temps et de ressources à gérer les incidents

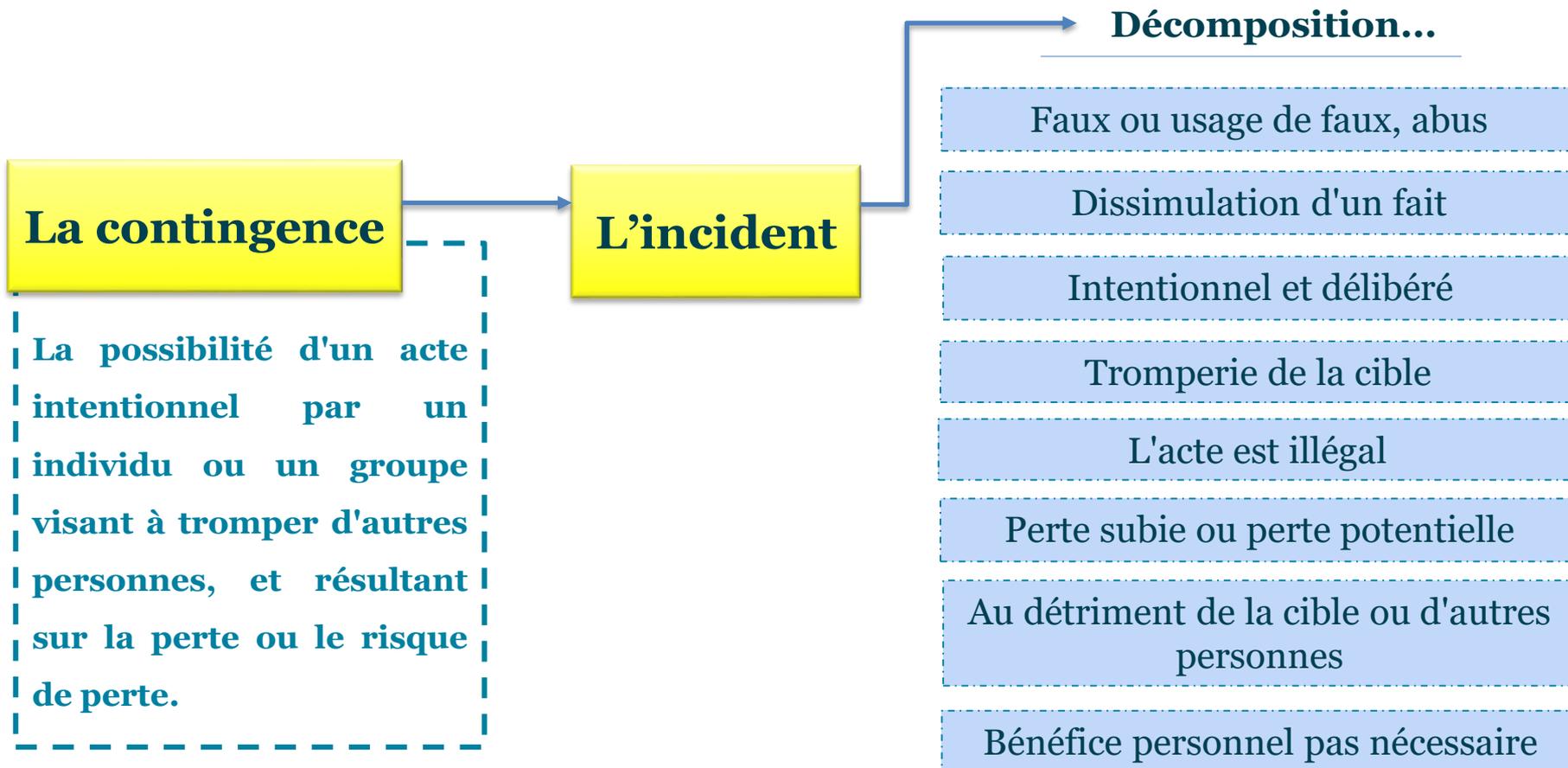


## Les incidents

- Réduire les effets indésirables des problèmes en offrant une réponse rapide et appropriée
- Assurer un bon feedback pour améliorer la gestion des risques
- Déployer les ressources de manière appropriée

# Le risque de fraude

# Le risque de fraude...



# Dialogue :



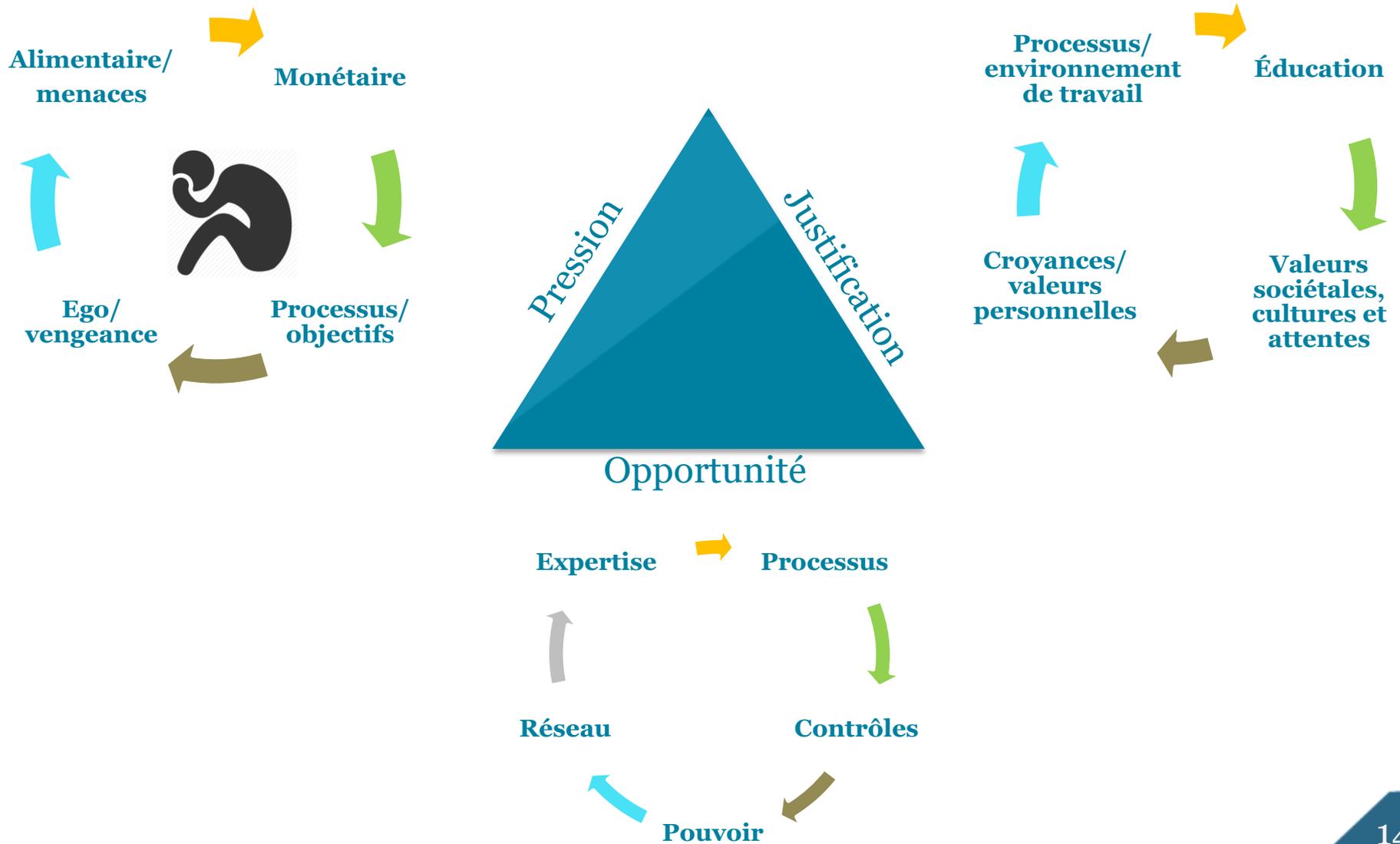
**Pensez aux cas de fraude que vous avez expérimentés ou que vous connaissez...**

**Réfléchissez aux éléments suivants :**

- 1. Pourquoi y a-t-il eu fraude ?**
- 2. Comment cela s'est-il produit ?**

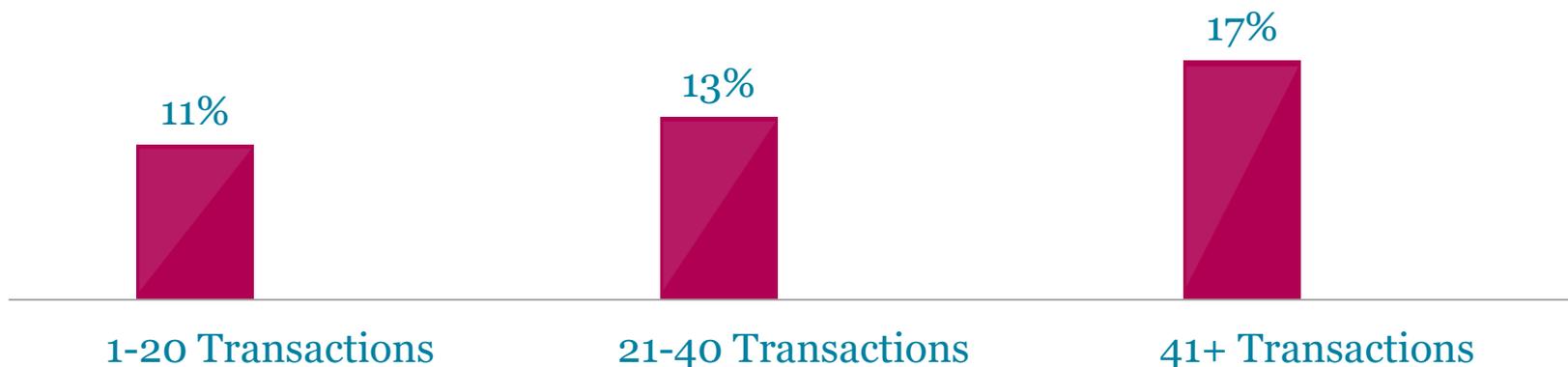
**Partagez votre expérience.**

# Pourquoi y a-t-il des fraudes ?



## Le risque de fraude...

### Cas Déclarés de Vols en Fonction du Volume Journalier de Transactions



Plus les agents réalisent de transactions, plus ils sont plus susceptibles d'être victime d'un vol.

# Les défis de la gestion efficace des risques



## **Dialogue :**

**Connaissez-vous un cas où la gestion des risques a été entravée ? Pouvez-vous nous en dire plus ?  
Quel a été l'obstacle, selon vous ?**

## Défi 1. Décisions vs Résultats

### *Jeanne Calment*



*En 1965, M. Raffray fit une offre à Mme Calment dans laquelle il acceptait de lui payer 326 000 FCFA par mois jusqu'à sa mort pour acquérir son magnifique appartement.*

*Dans un tel contrat, la personne âgée profite d'un revenu mensuel de la part de l'acheteur qui, lui, espère faire une bonne affaire en pariant que le propriétaire ne vivra plus très longtemps. Mme Calment accepta l'offre.*

*Pensez-vous c'était une bonne affaire pour M. Raffray ?*

## Défi 2. Contrôlable vs Incontrôlable

### Risques contrôlables

les risques résultant de facteurs sous le contrôle direct de l'entreprise.

Ex:

- Les interruptions de services
- La non-conformité des agents (affichage tarifs, N° agent, ...)



### Risques incontrôlables

les risques résultant des facteurs n'étant pas sous le contrôle de l'entreprise.

- Le mauvais accueil des clients par les agents
- L'indisponibilité de la plateforme d'un partenaire

## Défi 3. Présomption

**Veillez répondre aux questions suivantes :**

1. Quelle est la longueur du Nil (en kilomètres) ?
2. Quel est le record du 100 mètres ?
3. Quel était le prix moyen d'un baril de pétrole en 1998 ?
4. Quel est le poids d'un Airbus A340-600 vide ?
5. Quel âge avait Martin Luther King Jr. lorsqu'il a été assassiné ?
6. Quel est la température moyenne de la Mauritanie entre Juin et Octobre ?

Vos réponses sont-elles proches des vraies réponses ? Comment avez-vous calculé vos estimations ?

## Défi 3. Présomption

*« Des machines volantes plus lourdes que l'air ? C'est impossible ! »*

Lord Kelvin (mathématicien et physicien anglais, président de la British Royal Society), vers 1895



*« Pourquoi diable un individu aurait-il besoin d'un ordinateur chez lui ? »*  
Ken Olson, président de la Digital Equipment Corporation, 1977

## Défi 4 : Ancrage



- **L'ancrage** est un **a priori** cognitif décrivant la tendance fréquente qu'ont les humains à trop se fier aux premières informations fournies où expériences vécues

## Défi 4 : Ancrage

### S'ancrer sur les mauvaises valeurs

- Des agents immobiliers ont reçu un dossier contenant toutes les informations dont ils pourraient avoir besoin pour évaluer un bien résidentiel. Ils ont également eu l'occasion de voir la maison et le voisinage. Il leur a été demandé d'évaluer le juste prix de ce bien sur le marché.

	Prix affiché (Fcfa)	Valeur attribuée par l'agent (moyenne, en Fcfa)
1	119 900	116 883
2	129 900	122 220
3	139 900	125 536
5	149 900	144 454

## Défi 5 : Prépondérance

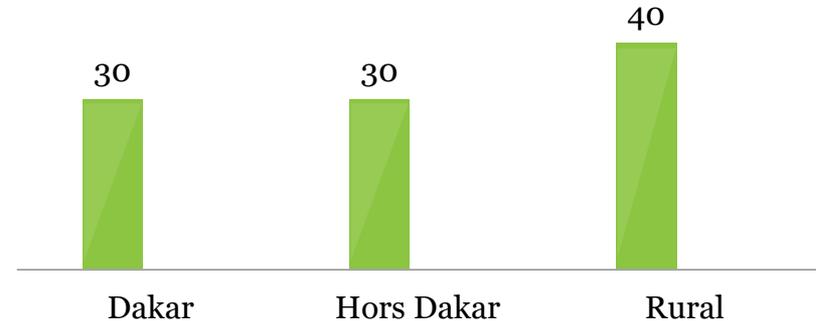
**Dans quel localité les agents effectuent plus de transactions ?**

A : Dakar

B : Zones hors Dakar

C : Zones rurales

**Volume de Transactions en Fonction de la Localisation**



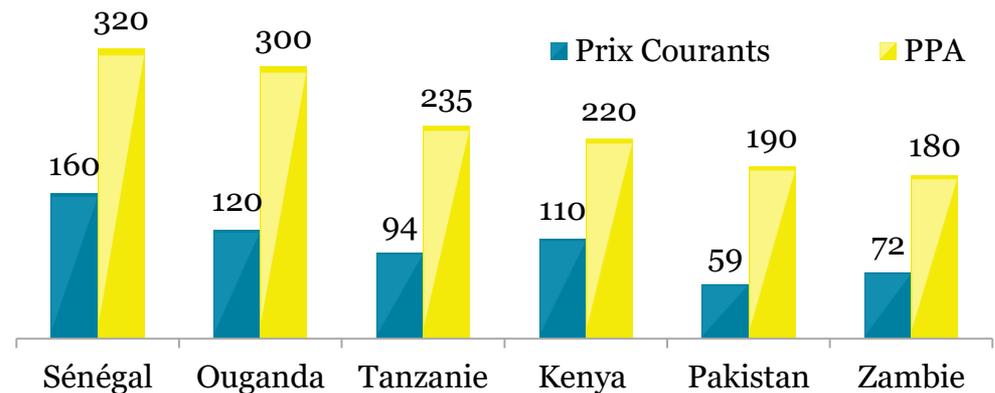
**Dans quel pays les agents réalisent plus profit ?**

A: Tanzanie

B: Sénégal

D: Kenya

**Revenus Mensuels (US\$)**



## Défi 5 : Prépondérance



## Défi 6 : Cadrage

Vous êtes ici face à deux décisions qui s'opposent. Pour chaque paire, vous devrez choisir une des deux propositions.

Examinez d'abord les deux décisions, puis indiquez votre choix.

*J'ai 10 000 francs en ma possession. Je peux vous donner :*

- A. Un gain sûr de 2 500 francs
- B. 75 % de chance de ne rien gagner

*J'ai 10 000 francs en ma possession. Je peux vous donner :*

- C. Une perte sûre de 7 500 francs
- D. 25 % de chance de ne rien perdre (et donc 75 % de chance de tout perdre)

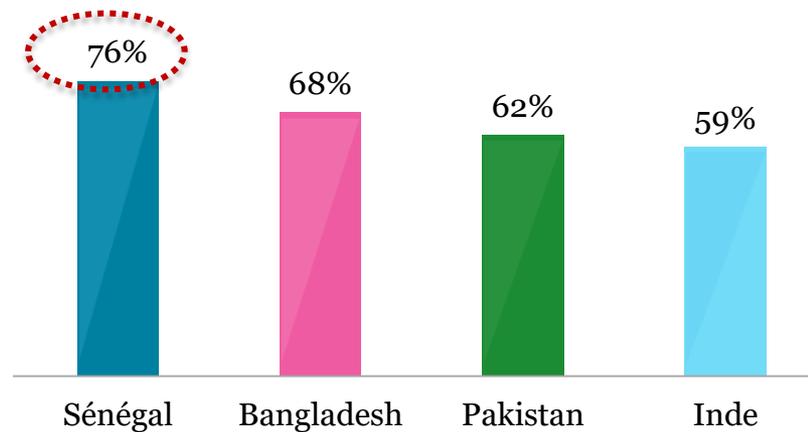
## Défi 6 : Cadrage



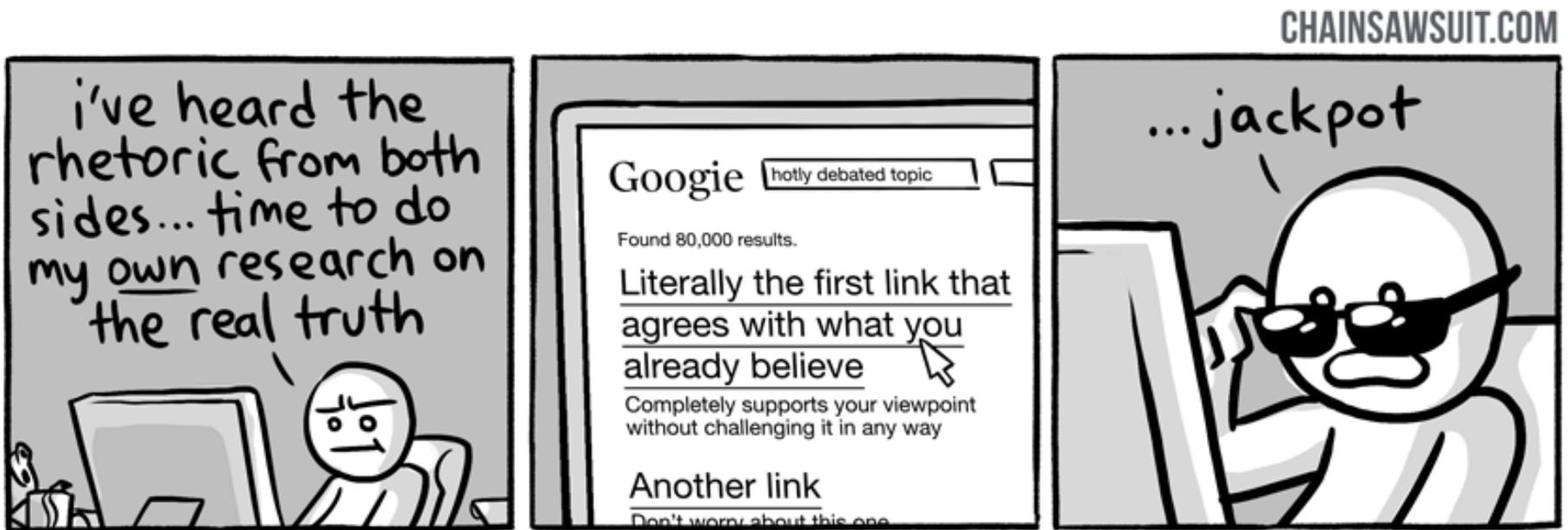
Le verre à moitié vide ou à moitié plein...

## Défi 6 : Cadrage

### Agents Formés: Pays de Recherche ANA



## Défi 7 : A priori de confirmation



Les gens se forgent généralement une opinion en se basant sur leur intuition ou des données initiales limitées, puis cherchent à obtenir une confirmation de leur opinion.

## En conclusion...

- ▶ Le risque est inhérent à toute activité humaine.
- ▶ La gestion du risque dépend fortement de la façon dont nous identifions, percevons et appréhendons les risques.
- ▶ La perception et l'évaluation des risques sont influencées par plusieurs facteurs.
- ▶ Les fournisseurs de services financiers digitaux doivent se préparer à gérer les risques qui peuvent se poser dans le déploiement de leurs services de finance digitale.

