

Foire aux questions sur TrésorMoney

---QA---

Qu'est-ce que TrésorMoney et à quoi sert-il ?

TrésorMoney est la plateforme monétique (portefeuille électronique) mise en place par le Trésor Public de Côte d'Ivoire. En d'autres termes, c'est un service de **monnaie électronique** adossé à la Banque du Trésor, qui permet d'effectuer via un téléphone mobile **tous types de paiements de services publics de l'État** (paiement de taxes, frais administratifs, etc.) ainsi que **toutes les transactions financières mobile money** comme les envois, réceptions et retraits d'argent. En résumé, TrésorMoney sert à payer vos factures et charges auprès de l'État, à régler certaines factures courantes (eau, électricité, abonnement TV...) et à transférer ou conserver de l'argent de manière sécurisée sur un compte électronique lié au Trésor Public.

---QA---

Qui peut ouvrir un compte TrésorMoney ?

Toute personne résidant en Côte d'Ivoire peut ouvrir un compte TrésorMoney, sans distinction d'opérateur mobile. Le service s'adresse aussi bien aux **particuliers** qu'aux **entreprises privées ou publiques** et même aux institutions publiques ivoiriennes. En pratique, il suffit de disposer d'un numéro de téléphone mobile ivoirien pour s'inscrire (un même numéro ne peut correspondre qu'à un seul compte TrésorMoney).

---QA---

Comment créer un compte TrésorMoney ?

Vous pouvez créer votre compte TrésorMoney de deux façons très simples : **(1)** en composant la syntaxe USSD ***760#** sur votre téléphone (code accessible sur **tous les réseaux mobile** et depuis n'importe quel téléphone, même basique) et en suivant les instructions à l'écran, ou **(2)** en téléchargeant l'**application mobile TrésorMoney** (disponible sur Android et iOS) puis en procédant à l'ouverture du compte via l'application. Ces deux méthodes d'inscription sont gratuites et ouvertes à tous les opérateurs (Orange, MTN, Moov). Il est également possible d'ouvrir un compte depuis le site web officiel TrésorMoney si vous le souhaitez, en remplissant le formulaire en ligne prévu à cet effet.

---QA---

Puis-je utiliser TrésorMoney sans smartphone ni connexion Internet ?

Oui. TrésorMoney a été conçu pour fonctionner même avec un téléphone basique sans connexion Internet. Le service utilise un menu USSD accessible via le **code unique *760#**, ce qui permet d'utiliser les fonctionnalités de TrésorMoney (ouverture de compte, transfert d'argent, paiement, etc.) sans smartphone et sans données mobiles. Ce code USSD est gratuit et fonctionne sur tous les opérateurs, vous permettant d'accéder à votre compte TrésorMoney et d'effectuer des transactions hors ligne en toute simplicité. En résumé, **pas besoin de smartphone** : un téléphone basique suffit en composant *760# pour profiter du service TrésorMoney.

---QA---

Comment recharger mon compte TrésorMoney ?

Pour **alimenter (déposer de l'argent sur) votre compte TrésorMoney**, plusieurs options s'offrent à vous :

- Vous pouvez vous rendre dans un **point de service TrésorMoney** (une agence TrésorMoney ou un point agréé) le plus proche de chez vous et effectuer un dépôt d'espèces sur votre compte. Un agent créditera alors votre compte du montant versé.
- Vous pouvez également recharger votre compte **à distance** en effectuant un transfert de fonds **depuis un autre portefeuille mobile** (par exemple depuis votre compte Orange Money, MTN MoMo, etc.) **ou depuis un compte bancaire ou une carte bancaire** vers TrésorMoney. En pratique, l'application TrésorMoney offre une option pour alimenter le compte par carte bancaire ou mobile money, ce qui rend le processus très flexible.
Selon les communications officielles, il est possible de recharger son compte TrésorMoney à partir de **n'importe quel compte mobile money, de n'importe quel compte bancaire ou même par carte bancaire**, en plus des recharges en espèces auprès des guichets TrésorMoney.

---QA---

Comment retirer de l'argent de mon compte TrésorMoney ?

Pour **retirer des espèces depuis votre compte TrésorMoney**, vous devez effectuer une demande de retrait soit via l'application, soit via le menu USSD, puis vous présenter dans un point de service agréé pour récupérer l'argent :

- **Via l'application mobile** : connectez-vous et choisissez l'option « **Retrait** » dans le menu. Indiquez le montant à retirer, validez la transaction (généralement un code ou QR code de retrait sera généré) et rendez-vous dans un point TrésorMoney ou une agence du Trésor pour toucher les espèces. Il vous suffira de montrer le code de retrait et votre pièce d'identité à l'agent.

- **Via le code USSD** : composez ***760#**, sélectionnez l'option **5. Retrait**, puis suivez les instructions à l'écran. Vous confirmerez le retrait avec votre code secret, ce qui générera un code de retrait à présenter à un agent TrésorMoney. Ensuite, rendez-vous dans un point de retrait TrésorMoney (agence du Trésor Public ou tout point agréé) pour **recevoir l'argent en espèces** en fournissant le code de retrait.

À noter que **aucun frais** n'est prélevé sur les retraits TrésorMoney (voir question sur les frais) et que vous pouvez retirer le montant souhaité **en une ou plusieurs fois**, gratuitement.

---QA---

Comment envoyer de l'argent avec TrésorMoney ?

L'envoi d'argent (transfert de fonds) via TrésorMoney est très simple et **gratuit entre comptes TrésorMoney** (voir section frais) :

- **Depuis un téléphone (USSD)** : composez le ***760#** puis choisissez l'option correspondant au « **Transfert d'argent** » (d'après le menu, c'est l'option 3). Indiquez le numéro de mobile du bénéficiaire (qui doit être un compte TrésorMoney actif), le montant à transférer, puis validez en entrant votre code secret. Le destinataire recevra instantanément le montant sur son compte TrésorMoney.
- **Depuis l'application mobile** : connectez-vous, puis utilisez la fonction **Transfert/P2P**. Saisissez le numéro TrésorMoney du bénéficiaire (son numéro de téléphone associé au compte), le montant à envoyer, et confirmez la transaction avec votre code secret. La somme sera débitée de votre solde et créditée sur celui du bénéficiaire immédiatement.
Le processus est sécurisé et fonctionne **peu importe l'opérateur mobile** du bénéficiaire, puisque TrésorMoney est interopérable via son code unique. Il n'y a pas de frais prélevés sur les transferts d'argent TrésorMoney vers un autre compte TrésorMoney.

---QA---

Comment payer mes factures d'électricité, d'eau ou de TV (CIE, SODECI, Canal+) avec TrésorMoney ?

TrésorMoney vous permet de **payer directement vos factures** de services courants tels que l'électricité (CIE), l'eau (SODECI) ou la télévision (Canal+) via votre portefeuille électronique. Ces entreprises font partie des partenaires intégrés à la plateforme. Concrètement, dans l'application TrésorMoney, il existe un menu de **paiement de factures** où vous pouvez sélectionner le fournisseur (CIE, SODECI, Canal+), entrer les

références de votre facture et valider le paiement depuis votre solde TrésorMoney. Si vous n'utilisez pas l'application, le paiement de facture est également possible par USSD en choisissant l'option appropriée après avoir composé *760#. Selon le Trésor, TrésorMoney prend en charge le règlement de **toutes ces factures sans frais supplémentaires** pour l'utilisateur. Le paiement est rapide et enregistré automatiquement auprès du fournisseur, tout en vous évitant de faire la queue en agence.

---QA---

Puis-je payer mes impôts, amendes ou autres frais administratifs avec TrésorMoney ?

Oui, c'est même l'une des principales finalités de TrésorMoney. Cette plateforme a été développée par le Trésor Public justement pour faciliter le **paiement des recettes de l'État** par voie électronique. Avec TrésorMoney, vous pouvez régler vos **impôts, taxes, amendes, frais d'examens, frais de passeport, frais hospitaliers, droits de timbre** et tous autres paiements administratifs de manière dématérialisée. Concrètement, l'application TrésorMoney intègre un accès à **TrésorPay**, la plateforme centrale de paiement en ligne des services de l'État, ce qui vous permet de sélectionner la **nature de recette** à payer (type d'impôt ou de frais administratif) depuis votre téléphone. Vous renseignez les références nécessaires (par exemple un numéro de référence de facture, d'avis d'imposition ou de contravention) puis validez le paiement en utilisant le solde de votre compte TrésorMoney. Si vous n'avez pas de smartphone, vous pouvez composer *760# et choisir l'option **Paiement** pour effectuer ces règlements via le menu USSD. Ainsi, que ce soit pour vos impôts, vos contraventions routières ou tout autre frais administratif, TrésorMoney vous permet de payer **à distance, sans avoir à vous déplacer**, tout en obtenant une preuve de paiement valide.

---QA---

Comment consulter le solde de mon compte TrésorMoney ?

Vous pouvez vérifier le **solde disponible** sur votre compte TrésorMoney à tout moment de deux manières :

- **Via l'application mobile** : Une fois connecté à votre compte, votre solde actuel s'affiche généralement sur l'écran d'accueil de l'appli. Vous pouvez aussi accéder à la section « Mon compte » ou « Tableau de bord » pour voir le solde et l'historique des opérations. L'application TrésorMoney permet en effet de consulter son **solde en temps réel** ainsi que le détail des transactions passées en toute sécurité.

- **Via le menu USSD** : Sur n'importe quel téléphone, composez la syntaxe ***760*1#**, puis suivez les indications. Il vous sera demandé d'entrer votre code secret, après quoi le système affichera le solde de votre compte à l'écran (sous forme de SMS flash). Cette méthode est rapide et ne nécessite pas de connexion internet.

---QA---

Quel est le montant maximum que je peux avoir sur mon compte TrésorMoney ?

Le **plafond de solde** d'un compte TrésorMoney (c'est-à-dire le montant maximal d'argent que vous pouvez détenir sur le compte) est fixé à **2 000 000 FCFA** par client. Cela signifie qu'à aucun moment votre solde ne peut excéder deux millions de francs CFA. Ce plafond, défini par la réglementation de la BCEAO pour la monnaie électronique, équivaut à environ 2 millions de francs CFA et vise à encadrer l'utilisation du service (il est courant sur les services mobile money de la sous-région). **NB** : Si votre compte atteint ce plafond, il faudra retirer ou dépenser des fonds avant de pouvoir recevoir ou déposer de l'argent supplémentaire. Pour la plupart des utilisateurs particuliers, cette limite de 2 000 000 FCFA est suffisante dans la pratique.

---QA---

Quels sont les frais d'utilisation de TrésorMoney ?

TrésorMoney se veut une solution d'inclusion financière abordable, avec une tarification très avantageuse par rapport aux autres services mobiles. Selon les informations officielles communiquées par le Trésor Public :

- Les **dépôts d'argent (rechargements)** sur votre compte TrésorMoney sont soumis à un petit **frais de 1%** du montant déposé (par exemple, pour déposer 10 000 F, le frais est de 100 F).
- Les **retraits d'argent en espèces** depuis votre compte TrésorMoney sont **gratuits**, peu importe le montant retiré et même si vous fractionnez en plusieurs retraits. Vous n'aurez donc rien à payer lorsque vous récupérez votre argent.
- Les **paiements de services et factures** (que ce soit les factures CIE/SODECI/Canal+ ou les paiements d'impôts et frais administratifs via TrésorPay) sont **sans frais**. Autrement dit, régler une facture ou un tarif public avec TrésorMoney ne génère pas de coût additionnel pour vous.
- Les **transferts d'argent de compte TrésorMoney à compte TrésorMoney** (P2P entre utilisateurs) sont **totalement gratuits** également. Vous pouvez envoyer de

l'argent à un proche qui utilise TrésorMoney sans qu'aucune commission ne soit prélevée sur le montant envoyé.

En résumé, l'unique frais standard à la charge de l'utilisateur est le **frais de dépôt de 1%** lors du chargement du compte. Ensuite, toutes les autres opérations courantes (paiements, transferts, retraits) sont gratuites, ce qui rend TrésorMoney particulièrement économique à l'usage. Il n'y a pas de frais d'abonnement ni de frais mensuels non plus. Cette tarification vise à encourager l'adoption du service en éliminant les barrières de coût à l'entrée et à l'utilisation.

---QA---

TrésorMoney est-il fiable et sécurisé ?

Oui, TrésorMoney est un service fiable et sécurisé, porté par le Trésor Public de Côte d'Ivoire et conforme aux normes bancaires. Plusieurs éléments en témoignent :

- TrésorMoney est adossé à la **Banque du Trésor**, une institution financière publique, et il est régulé par la BCEAO (Banque Centrale) comme tout service de monnaie électronique légale. Vos fonds stockés sur TrésorMoney sont donc garantis par le Trésor Public, ce qui inspire une grande confiance quant à leur sécurité.
- La plateforme a été développée avec un haut niveau de sécurité et **répond aux normes internationales** en la matière (confidentialité, protection des données et transactions chiffrées). Par exemple, l'application requiert un code secret pour chaque opération importante, et les communications sont sécurisées pour empêcher les accès non autorisés.
- TrésorMoney possède des avantages techniques renforçant sa fiabilité : c'est la **seule plateforme de transactions financières en Côte d'Ivoire reliée à une couverture satellite**, ce qui la rend fonctionnelle même en cas de problèmes sur les réseaux mobiles classiques. Cela garantit une meilleure disponibilité du service, y compris dans les zones où la couverture réseau GSM est faible.
- Un **support client 24h/7j** est disponible (voir ci-dessous) pour assister les utilisateurs et résoudre d'éventuels problèmes, témoignant de l'engagement à assurer une expérience sûre. De plus, chaque transaction génère une confirmation (SMS ou notification) pour que vous puissiez tracer vos opérations.

En somme, TrésorMoney est jugé très sûr. Il s'agit d'un service officiel du gouvernement, qui mise sur la transparence et la sécurité pour favoriser la confiance des usagers dans les paiements électroniques publics. En respectant les consignes (ne pas divulguer son code secret, etc.), vous pouvez utiliser TrésorMoney en toute sérénité.

---QA---

Que faire si j'ai oublié mon mot de passe (code secret) TrésorMoney ?

Si vous avez oublié votre code secret (mot de passe) de TrésorMoney, pas de panique : vous pouvez le **réinitialiser** en quelques étapes via l'application mobile. Pour des raisons de sécurité, la réinitialisation du mot de passe **ne peut se faire que depuis l'application TrésorMoney** (et non via USSD). Voici la procédure à suivre :

1. **Ouvrez l'application TrésorMoney** sur votre smartphone. Sur l'écran de connexion, cliquez sur l'option « **Mot de passe oublié** ».
2. **Entrez votre numéro principal** (le numéro de téléphone associé à votre compte TrésorMoney), puis cliquez sur « **Confirmer** ».
3. L'application vous demandera alors de **saisir un deuxième numéro de téléphone** de réinitialisation (il s'agit du numéro de secours que vous avez fourni lors de la création du compte, différent du principal). Renseignez ce numéro secondaire, puis validez.
4. Un **nouveau mot de passe temporaire** sera automatiquement généré et envoyé par SMS sur ce **numéro de réinitialisation secondaire** que vous avez indiqué. Il s'agit généralement d'un code à 4 chiffres.
5. Vous pourrez utiliser ce nouveau code (reçu par SMS) pour vous connecter à votre compte. Il est fortement conseillé ensuite de le modifier dans l'application (via le menu Paramètres) afin de choisir un code secret mémorisable par vous seul.

Si vous ne disposez pas de l'application ou du numéro de réinitialisation, contactez le service client TrésorMoney qui vous orientera sur la marche à suivre. Mais en règle générale, **la fonctionnalité « Mot de passe oublié » de l'application est le moyen le plus rapide** pour récupérer l'accès à votre compte en cas d'oubli du code secret.

---QA---

Comment changer mon code secret TrésorMoney ?

Pour **modifier votre code secret** (mot de passe à 4 chiffres qui sécurise les transactions) de TrésorMoney, deux méthodes s'offrent à vous :

- **Via le menu USSD** : composez le ***760#** depuis votre téléphone (celui lié au compte), puis choisissez l'option **6. Modifier code secret**. Le système vous

invitera à entrer votre ancien code secret, puis le nouveau code souhaité, et à confirmer. Une confirmation vous sera envoyée une fois le code changé.

- **Via l'application mobile** : connectez-vous à l'appli TrésorMoney avec vos identifiants, puis rendez-vous dans la rubrique **Paramètres** (ou Profil). Sélectionnez l'option « **Modification du code secret** ». Il vous sera demandé d'entrer votre code secret actuel, puis le nouveau code à 4 chiffres que vous souhaitez définir, et de le confirmer. Validez pour enregistrer le nouveau code.

Dans les deux cas, assurez-vous de choisir un code secret **unique et confidentiel** (évitez les codes trop simples du type 0000 ou votre année de naissance). Si la modification réussit, votre nouveau code secret sera immédiatement actif pour vos prochaines transactions.

---QA---

Comment contacter le service client de TrésorMoney ?

Si vous avez besoin d'assistance ou de renseignements complémentaires, vous pouvez contacter le **service client TrésorMoney** à tout moment. Les canaux de contact officiels sont :

- **Numéro court (appel depuis la Côte d'Ivoire) : 9969**. C'est le centre d'appel du Trésor ; une fois en ligne, choisissez l'option 2 puis 3 pour joindre le support TrésorMoney si demandé.
- **Numéro vert (gratuit) : 8000 1010**. Ce numéro gratuit est également mis à disposition des clients TrésorMoney pour toute demande d'aide ou réclamation. Vous pouvez appeler ce numéro depuis la Côte d'Ivoire sans frais.
- **Adresse email** : Vous pouvez écrire un courriel à infos@tresormoney.ci pour poser vos questions ou formuler une réclamation par écrit. Une adresse dédiée pour les plaintes existe également (plaintesetreclamations@tresormoney.ci).
- **Contacts additionnels** : Sur le site officiel figure aussi un numéro de téléphone standard +225 22 01 99 40 et même un contact WhatsApp (05 94 208 125) diffusés lors de certaines communications. Ces informations peuvent évoluer, il est donc conseillé de vérifier sur le site ou les pages officielles.

Le service client TrésorMoney est annoncé comme **disponible 7j/7 et 24h/24**, prêt à répondre à vos préoccupations. N'hésitez pas à les joindre en cas de problème (oubli de code, compte bloqué, question sur une opération, etc.) ou pour toute assistance sur l'utilisation du service.

---QA---

Que faire en cas de perte ou de vol de mon téléphone ou de ma carte SIM liée à TrésorMoney ?

En cas de perte ou de vol de votre téléphone (ou de la SIM associée à votre compte TrésorMoney), il est **impératif d'agir vite** pour sécuriser votre compte. Voici les démarches conseillées :

1. **Informez immédiatement le support TrésorMoney (ACCD)** : Contactez sans tarder le service client (par exemple en appelant le 9969 ou 8000 1010) pour signaler la perte/vol. Demandez-leur de **suspendre temporairement votre compte TrésorMoney** afin de bloquer toute transaction frauduleuse. L'ACCD (Agence Comptable Centrale des Dépôts, gestionnaire de TrésorMoney) prendra note de l'incident.
2. **Prévenez votre opérateur mobile** : En parallèle, contactez votre opérateur téléphonique (Orange, MTN ou Moov) pour faire bloquer la carte SIM liée à votre numéro. Cela évitera qu'une personne malintentionnée n'utilise votre numéro (et donc potentiellement votre compte TrésorMoney via USSD) si elle a accès à votre téléphone ou carte SIM. L'opérateur pourra généralement transférer votre numéro sur une nouvelle SIM si vous en faites la demande, ce qui vous permettra de récupérer votre ligne.
3. **Confirmation par écrit si possible** : Si TrésorMoney le demande, confirmez par écrit (email à infos@tresormoney.ci) le signalement de la perte/vol en mentionnant votre numéro de compte et la date/heure de l'incident. Ceci servira de trace.

Il faut savoir que **tant que le Trésor (ACCD) n'a pas été notifié du vol/perte, vous restez responsable des transactions effectuées sur votre compte**. D'où l'importance de signaler l'incident le plus vite possible. Une fois informé, le Trésor pourra bloquer toute opération sur votre compte jusqu'à ce que vous récupériez votre numéro (ou décidiez d'un changement). Après avoir récupéré un nouvel appareil ou une nouvelle SIM avec votre numéro, vous pourrez demander la réactivation de votre compte TrésorMoney. Il est également recommandé de **changer votre code secret** par précaution dès que vous retrouvez l'accès à votre compte.

---QA---

Puis-je utiliser TrésorMoney pour des achats en ligne (Glovo, Jumia, etc.) ?

Oui. TrésorMoney s'ouvre non seulement aux paiements de services publics, mais aussi au règlement de vos achats sur les **plateformes en ligne** populaires. D'après le Trésor, le portefeuille TrésorMoney est accepté comme moyen de paiement sur « **toutes les plateformes en ligne** » majeures en Côte d'Ivoire, y compris des services de livraison/commande comme **Glovo, Jumia** et autres.

En pratique, cela peut prendre deux formes :

- Sur les sites ou applications marchandes partenaires (par ex. Jumia, Glovo), vous trouverez TrésorMoney listé dans les options de paiement lors de la validation de votre commande. En choisissant TrésorMoney, le paiement sera alors débité directement de votre compte TrésorMoney (souvent via la redirection vers une interface de paiement TrésorMoney ou en entrant un code de confirmation).
- Alternativement, TrésorMoney propose (ou va proposer) une **carte Visa TrésorMoney** liée à votre compte. Cette carte prépayée Visa, émise par la Banque du Trésor, vous permet de payer sur n'importe quel site en ligne acceptant les cartes bancaires Visa, y compris Glovo, Jumia, etc. Une communication du Trésor mentionne la disponibilité d'une **carte TrésorMoney VISA** utilisable partout dans le monde pour vos paiements. Avec cette carte, vos achats en ligne sont débités de votre solde TrésorMoney comme une transaction Visa classique.

Dans tous les cas, **aucun frais supplémentaire** n'est appliqué par TrésorMoney pour ces paiements en ligne (le montant exact de votre achat sera débité, sans commission additionnelle). Cela rend l'utilisation de TrésorMoney avantageuse pour vos achats numériques du quotidien. Vérifiez bien sur chaque plateforme que l'option TrésorMoney ou Visa TrésorMoney est disponible – le service étant en expansion, de plus en plus de sites et d'applications l'intègrent comme solution de paiement.

---QA---

Quelle est la différence entre TrésorPay et TrésorMoney ?

TrésorPay et **TrésorMoney** sont deux composantes complémentaires de la plateforme digitale du Trésor Public ivoirien, mais elles ont des rôles distincts :

- **TrésorPay** : Il s'agit de la **plateforme web de paiement en ligne** du Trésor. Accessible via le site pay.tresor.gouv.ci, TrésorPay se présente comme une « boutique virtuelle » centralisant **toutes les natures de recettes et de dépenses de l'État** (administration centrale, établissements publics, collectivités locales, etc.). En clair, sur TrésorPay, un usager peut sélectionner le type de paiement public qu'il doit effectuer (exemple : paiement d'un impôt précis, d'une amende, des frais d'un concours, etc.) et s'en acquitter en ligne par carte bancaire ou via

un portefeuille mobile. TrésorPay permet donc le **paiement ponctuel de services de l'État** sans nécessairement ouvrir un compte de monnaie électronique. C'est une plateforme de **e-paiement** un peu comme une passerelle qui regroupe tous les services publics à payer.

- **TrésorMoney** : C'est le **portefeuille électronique** (mobile money) du Trésor Public, adossé à la Banque du Trésor. TrésorMoney prend la forme d'un **compte prépayé** que l'utilisateur alimente et à partir duquel il peut effectuer diverses transactions financières. Techniquement, TrésorMoney est accessible via une **application mobile** dédiée ou via le **code USSD 760#* sur téléphone basique. Contrairement à TrésorPay (qui est un portail de paiement), TrésorMoney est un véritable **compte mobile** où l'on peut déposer de l'argent, en retirer, transférer à d'autres utilisateurs, payer des services, etc. Il est **adossé à un compte bancaire** à la Banque du Trésor pour chaque client, ce qui offre une transition fluide entre la monnaie électronique et le système bancaire classique. TrésorMoney favorise donc l'**inclusion financière** en permettant à la population d'avoir un compte virtuel géré par le Trésor.

En résumé, **TrésorPay = un portail web de paiement de services publics (sans compte dédié requis)**, et **TrésorMoney = un portefeuille électronique (mobile money) dans lequel on crée un compte pour effectuer des transactions variées**. Les deux sont interconnectés : par exemple, depuis votre compte TrésorMoney, vous pouvez accéder aux paiements TrésorPay (choisir et payer des recettes de l'État) en débitant votre solde TrésorMoney. TrésorPay sert d'interface de sélection de paiement, tandis que TrésorMoney sert de support de paiement (porte-monnaie électronique) et de canal (mobile) pour réaliser ces opérations. L'objectif commun des deux outils est de numériser le recouvrement des fonds publics et de faciliter les transactions financières de la population ivoirienne avec l'État.

---QA---

Comment changer le numéro de téléphone associé à mon compte TrésorMoney ?

Le numéro de téléphone est l'identifiant principal de votre compte TrésorMoney, il n'est donc **pas possible de le modifier directement soi-même via l'application**. En effet, d'après les règles d'ouverture, **un même numéro de mobile ne peut être utilisé pour ouvrir qu'un seul compte TrésorMoney** (et inversement chaque compte est rattaché à un numéro unique). Si vous changez de numéro de téléphone (par exemple suite à une perte de SIM ou simplement parce que vous en avez un nouveau), voici ce qu'il convient de faire :

- **Contactez le service client TrésorMoney** : Informez-les de votre souhait d'associer un nouveau numéro à votre compte. Ils vous indiqueront la procédure à suivre. Cela impliquera généralement une vérification de votre identité (puisque le compte est nominatif) et la validation du nouveau numéro. Il se peut que l'on vous demande de vous présenter en agence avec une pièce d'identité pour authentifier la modification, car il s'agit d'une opération sensible.
- **Ouverture d'un nouveau compte si nécessaire** : Dans certains cas, la solution proposée sera d'ouvrir un **nouveau compte TrésorMoney avec votre nouveau numéro**, puis de transférer les fonds de l'ancien compte vers le nouveau. Étant donné qu'une personne peut posséder plusieurs comptes TrésorMoney (sur des numéros différents), c'est autorisé. Le service client pourra éventuellement clôturer l'ancien compte une fois le transfert effectué et les informations mises à jour.

Actuellement, l'application TrésorMoney ne prévoit pas de fonctionnalité d'auto-changement du numéro principal, cela pour des raisons de sécurité et de conformité (votre numéro est lié à votre identité lors de l'inscription KYC). Donc **ne créez pas un deuxième compte avec votre nouveau numéro sans guidance**, au risque de compliquer la situation – mieux vaut passer par l'assistance officielle. En résumé, pour changer le numéro lié à votre compte, rapprochez-vous du support TrésorMoney qui traitera votre demande manuellement. Une fois le changement effectué ou le nouveau compte créé, vous pourrez continuer à utiliser TrésorMoney avec votre nouveau numéro comme si de rien n'était.

Toutes ces réponses s'appuient sur les informations officielles disponibles (site **tresormoney.ci**, documents du Trésor Public, application mobile et communications publiques) afin de vous fournir des informations à jour et fiables sur TrésorMoney. N'hésitez pas à consulter les sources citées ou à contacter le service client pour plus de détails si besoin.

Très bien, je vais effectuer une recherche approfondie pour répondre de manière complète et fiable aux 30 nouvelles questions sur TrésorMoney que vous avez listées. Une fois les réponses prêtes, je les ajouterai dans un nouveau document séparé dans le canvas pour ne pas modifier le contenu existant.

---QA---

Comment activer mon compte TrésorMoney après l'inscription ?

Après votre inscription, un **code d'activation initial** (code d'initialisation à 4 chiffres) vous est généralement envoyé par SMS. Pour activer votre compte TrésorMoney,

composez la syntaxe gratuite ***760#** sur votre téléphone (valable tous opérateurs) et suivez les instructions. Il vous sera demandé d'entrer le code d'activation reçu, puis de **choisir votre code secret personnel** à 4 chiffres (le code TrésorMoney) qui servira de mot de passe pour vos transactions. Une fois ce code secret défini et confirmé, votre compte est activé et prêt à l'emploi. Si vous utilisez l'application mobile TrésorMoney, la procédure d'activation est similaire : à la première connexion, l'appli vous guidera pour saisir le code d'activation initial puis créer votre code secret. Après ces étapes, vous pourrez accéder à toutes les fonctionnalités de TrésorMoney.

---QA---

Quels documents sont nécessaires pour ouvrir un compte TrésorMoney ?

Pour ouvrir un compte TrésorMoney, vous devez fournir certaines pièces justificatives afin de respecter la réglementation (KYC – Know Your Customer) :

- *Une pièce d'identité valide* – par exemple votre Carte Nationale d'Identité, passeport ou permis de conduire en cours de validité. (Pour une entreprise ou association, un extrait du Registre de Commerce et du Crédit Mobilier est requis.)
- *Un numéro de téléphone mobile ivoirien actif* – TrésorMoney fonctionne avec n'importe quel opérateur (Orange, MTN, Moov), mais chaque compte est lié à un numéro unique. Il faut donc avoir un numéro de portable à associer au compte.
- *Si vous êtes mineur non émancipé* – une autorisation parentale écrite signée par votre parent/tuteur légal sera demandée, accompagnée de la pièce d'identité valide de ce parent/tuteur.
- Éventuellement, *une preuve de domicile en Côte d'Ivoire* (dans la plupart des cas, ce n'est pas obligatoire pour le compte TrésorMoney, mais la souscription est réservée aux personnes résidant en Côte d'Ivoire).

En pratique, si vous vous rendez dans un point de service TrésorMoney ou une agence du Trésor pour ouvrir le compte, apportez au minimum votre pièce d'identité et votre téléphone. Le formulaire d'inscription sera rempli avec vos informations personnelles (nom, date de naissance, etc.) d'après ces documents. **Bon à savoir** : si vous ne présentez pas toutes les pièces demandées, un compte "allégé" à fonctionnalités limitées peut être ouvert (avec un plafond de transactions mensuel de 200 000 FCFA) en attendant la fourniture des documents manquants.

---QA---

Est-ce que je peux avoir plusieurs comptes TrésorMoney avec différents numéros ?

Chaque compte TrésorMoney est rattaché à un numéro de téléphone unique. En théorie, si vous disposez de **plusieurs numéros de mobile**, vous pourriez ouvrir un compte TrésorMoney séparé pour chacun de ces numéros (puisque chaque SIM/ligne peut être associée à un compte distinct). Il n'existe pas de règle interdisant à une même personne d'avoir plusieurs comptes, tant que chaque compte est lié à un numéro différent et que vous refaites les démarches d'inscription pour chaque. Toutefois, **ce n'est généralement pas nécessaire ni pratique** d'avoir plusieurs comptes TrésorMoney à titre individuel. Mieux vaut concentrer vos opérations sur un seul compte principal pour en faciliter la gestion. De plus, lors de l'ouverture, vos données d'identité sont enregistrées – le Trésor pourrait refuser d'ouvrir un deuxième compte au même nom si cela contrevient à ses politiques internes ou à la réglementation de la BCEAO (qui impose des limites par personne). En résumé : *oui, c'est possible techniquement d'avoir un compte par numéro de téléphone que vous possédez*, mais réfléchissez à l'utilité d'en avoir plusieurs. Le plus souvent un seul compte TrésorMoney suffit à couvrir tous vos besoins (d'autant qu'il fonctionne quel que soit votre opérateur télécom).

---QA---

Comment accéder à mon historique de transactions

TrésorMoney ?

Votre historique de transactions est disponible via les canaux numériques de TrésorMoney :

- **Sur l'application mobile TrésorMoney** : après vous être connecté, rendez-vous dans le menu ou la section « *Historique* » / « *Mes transactions* ». Vous y verrez la liste de vos opérations récentes (envois d'argent, paiements, recharges, retraits, etc.), avec les dates, montants, et destinataires/expéditeurs. Vous pouvez généralement filtrer par période ou type de transaction si besoin, et consulter les détails de chaque mouvement.
- **Via l'interface USSD** : en composant *760#, un menu s'affiche. Il permet notamment de consulter **votre solde**. Pour un historique détaillé, l'USSD est plus limité, mais vous pourriez accéder aux dernières transactions essentielles (selon les mises à jour du service). Souvent, TrésorMoney peut vous envoyer par SMS les détails de certaines opérations à la demande (par exemple, confirmation d'un transfert ou paiement).
- **Relevé à la demande** : si vous avez besoin d'un relevé formel sur une période (par exemple pour un usage administratif), vous pouvez solliciter le service client ou vous rendre en agence du Trésor. Ils pourront éventuellement vous fournir un extrait d'historique imprimé ou numérique couvrant la période souhaitée. Notez toutefois que, comme mentionné plus loin, TrésorMoney ne fournit pas

automatiquement de relevés mensuels papier. C'est généralement à vous d'extraire ou de demander ces informations.

---QA---

Quels types de paiements administratifs sont pris en charge par TrésorMoney ?

TrésorMoney a été conçu par le Trésor Public pour faciliter le paiement de **presque toutes les recettes et services publics de l'État**. Concrètement, avec TrésorMoney vous pouvez régler :

- **Les frais scolaires et universitaires** : droits d'inscription à l'université, frais de scolarité des grandes écoles publiques, frais d'examens (par exemple, paiement en ligne des inscriptions au BAC ou BTS si disponible), etc.
- **Les concours et examens administratifs** : par exemple, les frais d'inscription à un concours de la fonction publique, ou l'achat de timbres fiscaux électroniques pour des examens professionnels.
- **Les frais d'hospitalisation et services de santé publics** : plusieurs hôpitaux et centres de santé publics permettent le règlement des quittances via TrésorMoney (pour payer vos frais d'hôpital sans faire la queue en caisse).
- **Les impôts, taxes et amendes** : impôt foncier, patente, taxes communales, amendes routières ou pénales, droits de douane et tout ce qui est recouvré par le Trésor. TrésorMoney est directement connecté aux systèmes de paiement de la DGI et d'autres régies financières, ce qui vous permet de payer vos impôts ou pénalités depuis chez vous.
- **Autres produits de l'administration** : par exemple, les frais de passeport ou de carte nationale d'identité, les quittances de services administratifs (certificat de nationalité, légalisation, etc.) si ces prestations sont mises en recouvrement via le Trésor.

En somme, **toutes les recettes de l'État ivoirien** qui passent par la plateforme TrésorPay peuvent être payées via votre portefeuille TrésorMoney. C'est un avantage majeur : plus besoin de se déplacer à la trésorerie ou à la banque avec des espèces, vous pouvez vous acquitter de ces paiements administratifs en quelques clics sur l'appli ou via USSD. À chaque paiement, un reçu électronique (preuve de paiement) est émis, à conserver. Vérifiez sur l'application la liste des catégories de paiements disponibles – elle est régulièrement enrichie à mesure que de nouveaux services publics s'intègrent.

---QA---

Puis-je envoyer de l'argent d'un compte TrésorMoney vers Orange Money ou MTN ?

À l'heure actuelle, **les transferts directs de porte-monnaie à porte-monnaie entre TrésorMoney et les services mobile money des opérateurs (Orange Money, MTN MoMo, Moov Money)** ne sont pas disponibles. Autrement dit, vous ne pouvez pas ouvrir votre application TrésorMoney et envoyer de l'argent qui arriverait instantanément dans le compte Orange Money d'un tiers. Les transactions TrésorMoney sont **internes au réseau TrésorMoney** : on peut envoyer des fonds vers un autre utilisateur TrésorMoney (un autre numéro inscrit sur TrésorMoney), mais pas vers un numéro qui n'est inscrit que sur Orange/MTN/Moov.

Cependant, des **solutions alternatives** existent pour transférer indirectement des fonds entre TrésorMoney et d'autres services : par exemple, il est possible de **recharger votre compte TrésorMoney via Orange Money, MTN ou Moov** (donc faire venir de l'argent d'un autre wallet vers le vôtre TrésorMoney). Cette opération se fait généralement à travers des applications passerelles comme *EasyTransfert* ou en suivant des procédures de dépôt indiquées dans l'application TrésorMoney (section « Recharger mon compte » en choisissant l'option mobile money). À l'inverse, si vous souhaitez envoyer de l'argent de TrésorMoney vers quelqu'un qui n'a qu'Orange Money, la méthode sera de **retirer l'argent de votre côté** (retrait TrésorMoney en espèces dans un point agréé ou via la carte Visa) puis de le déposer sur le compte Orange/MTN du destinataire, ou d'inviter cette personne à ouvrir un compte TrésorMoney pour qu'elle reçoive votre transfert directement.

En résumé: *les transferts TrésorMoney -> Orange Money (ou autres) ne sont pas possibles en un clic*, car ce sont des systèmes concurrents et distincts. TrésorMoney fonctionne avec tous les opérateurs téléphoniques au niveau de l'accessibilité, mais pas encore en interopérabilité complète de wallet à wallet. On espère que l'interopérabilité mobile money se développera à l'avenir en Côte d'Ivoire, mais pour l'instant, il faut passer par des étapes intermédiaires.

---QA---

Est-ce que TrésorMoney fonctionne à l'étranger ?

Oui. **TrésorMoney** peut être utilisé depuis l'étranger dans une certaine mesure, car il s'agit d'un service mobile/Internet dématérialisé :

- Si vous êtes en voyage ou résidez hors de Côte d'Ivoire, vous pouvez accéder à votre compte TrésorMoney via l'application mobile (il vous faudra une connexion Internet) ou via le menu USSD *760# si le roaming de votre opérateur ivoirien le permet dans le pays où vous êtes. Ainsi, vous pourrez consulter votre solde,

effectuer des transferts TrésorMoney vers d'autres utilisateurs, payer des services en Côte d'Ivoire (comme vos factures ou impôts) à distance, etc. **Il n'y a pas de restriction géographique logicielle** – tant que vous pouvez vous connecter, le service répond.

- En revanche, pour **les opérations physiques** (comme déposer ou retirer du liquide), TrésorMoney s'appuie sur un réseau de points agréés présent uniquement en Côte d'Ivoire. À l'étranger, vous ne trouverez pas de point TrésorMoney pour encaisser du cash. La solution, si vous avez besoin d'espèces à l'étranger, est d'utiliser votre **carte Visa TrésorMoney** (si vous en avez une) dans un distributeur automatique local : la carte Visa prépayée liée à votre compte vous permettra de retirer de l'argent dans la devise locale via le réseau Visa, ou de payer chez les commerçants partout dans le monde. C'est un avantage pour les utilisateurs qui voyagent.
- En somme, **oui le compte reste fonctionnel 24/7 même hors du pays** pour toutes les transactions électroniques. Un Ivoirien de la diaspora peut parfaitement conserver un compte TrésorMoney, l'alimenter (par carte bancaire internationale ou en faisant envoyer de l'argent depuis la CI), payer ses engagements en Côte d'Ivoire depuis l'étranger, voire envoyer de l'argent à des proches en CI via TrésorMoney. Le tout sans avoir besoin d'être physiquement présent. Il faut juste anticiper l'impossibilité de déposer/retrait en liquide hors frontières, et gérer cela via la carte ou en confiant à quelqu'un de confiance en CI.

---QA---

Puis-je associer une carte bancaire internationale à mon compte TrésorMoney ?

Oui, il est possible d'**utiliser une carte bancaire (Visa, Mastercard, etc.) pour recharger votre compte TrésorMoney**. Cela ne signifie pas exactement « lier » la carte de façon permanente comme on le ferait sur certains portefeuilles, mais plutôt utiliser votre carte comme moyen de paiement ponctuel pour alimenter le compte.

Concrètement, via l'application TrésorMoney, dans le menu de rechargement ou d'alimentation du compte, vous pouvez choisir l'option « *Recharger par carte bancaire* ». On vous invitera alors à entrer les informations de votre carte (numéro, date d'expiration, code CVV) comme lors d'un paiement en ligne classique. Une fois la transaction validée, le montant choisi sera débité de votre carte et crédité dans votre portefeuille TrésorMoney.

Cette fonctionnalité est pratique pour les détenteurs de cartes **internationales**. Par exemple, si vous avez une carte Visa d'une banque locale ou internationale, ou même si un proche à l'étranger veut vous envoyer de l'argent, il pourrait utiliser ce biais (selon

que le système accepte les cartes étrangères). La **plateforme TrésorPay** gère ce genre de transactions de façon sécurisée. Notez qu'il peut y avoir un *petit frais* lors du rechargement par carte (souvent une commission de l'ordre de 1% ou un minimum fixe, comme pour tout paiement en ligne). Après coup, votre carte n'est pas « enregistrée » dans l'application pour des usages futurs automatiques par défaut (par sécurité), mais vous pouvez bien sûr répéter l'opération à volonté.

En revanche, lier une carte bancaire dans l'autre sens (c'est-à-dire associer une carte à votre TrésorMoney pour que cette carte puisse être rechargée par le compte ou débiter automatiquement le compte) n'est pas possible – TrésorMoney lui-même fournit plutôt sa **propre carte Visa** (voir question suivante). Pour retenir : **oui, vous pouvez utiliser votre carte Visa/MasterCard pour alimenter TrésorMoney** simplement, ce qui élargit les moyens d'approvisionnement de votre portefeuille.

---QA---

Comment obtenir une carte Visa TrésorMoney ?

La carte Visa TrésorMoney est un service complémentaire proposé aux clients TrésorMoney, qui permet d'utiliser les fonds du compte sur le réseau Visa mondial (achats en ligne, paiements chez les commerçants, retraits aux guichets automatiques). Il y a deux formes de cartes disponibles : **une carte physique Visa** et une **carte virtuelle Visa**. Voici comment les obtenir :

- **Carte physique TrésorMoney Visa** : Rendez-vous dans un point de vente agréé TrésorMoney ou une agence de la Banque du Trésor. Munissez-vous de votre pièce d'identité valide. Sur place, vous remplirez une demande pour la carte TrésorMoney. La carte est délivrée contre un **paiement unique d'environ 6 500 FCFA** (tarif pouvant légèrement varier). Une fois la demande faite, on vous fournira votre carte Visa estampillée TrésorMoney. Elle sera liée à votre compte TrésorMoney : avant de l'utiliser, vous devrez la **activer** (le code PIN initial vous sera communiqué, à changer ensuite). Après activation, vous pourrez utiliser cette carte comme n'importe quelle carte Visa (les fonds seront débités de votre solde TrésorMoney). La carte physique porte généralement votre nom et a une durée de validité (quelques années avant expiration).
- **Carte virtuelle TrésorMoney Visa** : Vous pouvez l'obtenir directement depuis l'application mobile TrésorMoney. Dans le menu (souvent rubrique « Carte » ou « Services »), il y a une option pour **générer une carte virtuelle**. La carte virtuelle est instantanée et *gratuite* (aucuns frais d'émission). Elle consiste en un numéro de carte Visa 16 chiffres, avec date d'expiration et code CVV, qui est lié à votre compte TrésorMoney. Vous pouvez l'utiliser pour vos achats en ligne partout où Visa est accepté. Par exemple, pour payer sur un site e-commerce, souscrire à un service en ligne, etc., sans avoir besoin de carte physique. Cette carte virtuelle

est prépayée, utilisable tant que vous avez du solde dans le portefeuille. En cas de besoin (ex: expiration, compromission), vous pouvez en générer une nouvelle via l'appli (des frais modiques peuvent s'appliquer pour renouveler une carte virtuelle, par exemple ~500 FCFA).

Avantages de la carte TrésorMoney : Aucune facturation mensuelle (pas de frais de tenue de carte), des **retraits gratuits aux GAB partenaires en Côte d'Ivoire** (notamment les distributeurs Ecobank, grâce au partenariat Ecobank-Trésor), et la possibilité d'utiliser votre argent partout dans le monde. Pour résumer, **pour obtenir la carte Visa TréMo** : soit via l'appli pour la virtuelle (quelques clics), soit en agence pour la physique (avec pièce d'identité et frais d'émission). Dans tous les cas, il faut déjà avoir un compte TrésorMoney ouvert.

---QA---

Où trouver les points de retrait ou de dépôt TrésorMoney ?

TrésorMoney s'appuie sur un réseau national de **points de service agréés** pour les dépôts et retraits d'espèces, en plus des guichets du Trésor. Ces points sont répartis dans toutes les communes (à Abidjan) et dans les villes de l'intérieur du pays. Pour localiser un point de retrait/dépôt TrésorMoney :

- **Consultez la liste officielle** : Le site web de TrésorMoney (ou celui du Trésor Public) publie une liste mise à jour des agences et sous-agents agréés TrésorMoney. On y trouve les noms, adresses et contacts de chaque point de service (par exemple des commerces, points de transfert d'argent, call-box ou boutiques partenaires équipées pour TrésorMoney). Vous pouvez accéder à cette liste sur la page « *Points agréés* » du site officiel ou via un PDF téléchargeable souvent intitulé « *liste des points TrésorMoney* ».
- **Utilisez l'application mobile** : Dans l'appli TrésorMoney, il existe une fonctionnalité pratique de géolocalisation. En allant dans « *Trouver un point de service* » ou « *Agence la plus proche* », l'appli (si vous lui donnez la permission de localisation) vous montrera sur une carte les points TrésorMoney autour de vous, avec parfois la distance et l'itinéraire pour s'y rendre. Cela facilite la recherche du lieu le plus proche pour déposer ou retirer de l'argent.
- **Informations via le service client** : Vous pouvez aussi appeler le service client TrésorMoney (numéro court 9969 ou autre contact) et demander où se trouve le point de service agréé le plus proche de votre localisation. Ils pourront vous orienter.

En pratique, **beaucoup de points Mobile Money traditionnels font aussi TrésorMoney**. Par exemple, certaines petites agences multi-services qui faisaient Orange Money/MTN Money ont également l'agrément TrésorMoney. De plus, les **agences de la Banque du Trésor** (présentes dans les capitales

régionales, préfectures, etc.) sont aussi des lieux où vous pouvez effectuer des dépôts/retraits sur votre compte. Les horaires d'ouverture de ces points varient : les sous-agents privés suivent souvent des horaires commerciaux (lundi–samedi, heures de bureau), tandis que les guichets du Trésor sont ouverts en semaine aux heures administratives. Pensez à vérifier avant de vous déplacer.

---QA---

Est-ce que TrésorMoney fonctionne 24h/24 et 7j/7 ?

Le service en lui-même fonctionne en continu, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Cela signifie que l'application mobile TrésorMoney, ainsi que le menu USSD *760#, sont accessibles à n'importe quel moment. Vous pouvez donc initier un transfert d'argent à minuit, payer une facture un dimanche ou consulter votre solde un jour férié sans problème : la plateforme traitera l'opération immédiatement. Il n'y a pas de « fermeture » du système, tout est automatisé.

Cependant, il faut distinguer le **service digital** et les **services nécessitant une intervention humaine** : par exemple, si vous voulez effectuer un retrait d'argent liquide, il faudra vous rendre dans un point de service pendant ses heures d'ouverture (qui, elles, ne sont pas 24/7 mais plutôt horaires commerçants). De même, le support client téléphonique n'est peut-être pas joignable à 3h du matin (quoique, TrésorMoney mentionne un service client 7j/7 – probablement aux heures étendues, mais pas forcément nuit profonde). Pour les transactions purement électroniques entre utilisateurs ou le paiement des services en ligne, **il n'y a pas de contrainte horaire**. À toute heure, votre transaction sera prise en compte immédiatement. Ceci est un avantage sur certains services bancaires traditionnels qui ont des délais ou des interruptions nocturnes.

En résumé : *oui, vous pouvez utiliser TrésorMoney à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit*. Les limites éventuelles viennent uniquement des interactions physiques (agences fermées la nuit) ou d'éventuelles maintenances techniques exceptionnelles (qui seraient annoncées en cas de besoin).

---QA---

Que faire si je reçois un virement que je ne reconnais pas dans mon compte TrésorMoney?

Si de l'argent apparaît sur votre compte TrésorMoney sans explication (un virement entrant inattendu d'un tiers inconnu), il convient d'être prudent. Voici les actions recommandées :

- **Ne dépensez pas ce montant inconnu immédiatement.** Parfois des personnes malintentionnées envoient de l'argent par erreur apparente puis vous contactent en se faisant passer pour le service client ou en réclamant un remboursement –

ça peut être une arnaque. Donc, laissez la somme intouchée le temps d'élucider son origine.

- **Vérifiez les détails du virement dans l'historique.** Notez la date, l'heure, le montant exact et si possible le numéro ou le nom de l'expéditeur (s'il apparaît). Ces informations seront utiles pour la suite.
- **Contactez au plus vite le service client TrésorMoney** pour signaler le cas. Expliquez que vous avez reçu un crédit que vous n'attendiez pas et dont vous ignorez la provenance. Le service client (joignable au 9969 option 2->3, ou par mail) pourra consulter le back-office et voir d'où proviennent les fonds. S'il s'agit d'une erreur (par exemple quelqu'un s'est trompé de numéro en envoyant), ils pourront faire le nécessaire pour éventuellement **reverser l'argent à la bonne personne** ou vous indiquer la marche à suivre.
- **Ne partagez aucune information confidentielle.** Si suite à ce virement, vous recevez un appel/SMS d'une personne prétendant être l'expéditeur ou un agent TrésorMoney vous demandant votre code secret pour « retourner » l'argent, **ne le faites surtout pas** ! C'est probablement une tentative de fraude. Le vrai service client ne vous demandera jamais votre code secret.
En général, en signalant rapidement un virement inconnu, vous vous protégez et permettez au Trésor d'éclaircir la situation. Si c'est simplement un cadeau ou une erreur d'un proche, clarifiez avec la personne. Si c'est une erreur d'un inconnu, TrésorMoney pourra orchestrer la restitution. Et si c'est une fraude, vous aurez fait ce qu'il faut en alertant immédiatement. Toujours mieux d'être trop prudent que pas assez dans ce genre de cas.

---QA---

Est-ce que je peux recevoir mon salaire ou ma bourse sur TrésorMoney ?

Oui, **votre compte TrésorMoney peut tout à fait servir de compte de réception pour des paiements tels que salaires, bourses d'étude, pensions, allocations**, etc. Il y a plusieurs scénarios :

- **Bourses étudiantes et aides de l'État** : L'un des objectifs de TrésorMoney est justement de faciliter le paiement des bourses aux étudiants. Les ministères concernés (Enseignement supérieur, etc.) ont commencé à utiliser TrésorMoney pour verser les bourses. Si vous êtes étudiant boursier, on peut vous demander votre numéro de compte TrésorMoney (votre numéro de mobile associé) pour vous virer la bourse chaque trimestre ou mois directement dessus. Cela évite les files d'attente et permet une disponibilité immédiate des fonds.

- **Salaire** : Pour les employés du secteur privé, cela dépend de votre employeur. Si votre employeur est ouvert à l'idée, il peut très bien effectuer le virement de votre rémunération vers votre compte TrésorMoney de la même manière qu'il le ferait vers une banque. Il lui suffit d'avoir les coordonnées nécessaires (probablement via la plateforme TrésorPay, il existe une option pour les paiements de masse). Certaines entreprises ou institutions qui veulent promouvoir l'inclusion financière peuvent proposer à leurs employés non bancarisés de toucher le salaire via TrésorMoney. Côté **fonctionnaires et agents de l'État**, étant donné que TrésorMoney est un produit du Trésor, il pourrait dans le futur (ou même dès maintenant pour certains projets pilotes) être utilisé pour verser des primes, missions ou salaires. Par exemple, des projets ont mentionné l'utilisation de TrésorMoney pour payer des indemnités de mission aux fonctionnaires de manière plus rapide.
- **Autres versements réguliers** : Pensions de retraite, allocations familiales, aides sociales... Si l'organisme payeur collabore avec TrésorMoney, c'est tout à fait possible.

Comment procéder ? En pratique, si vous souhaitez recevoir votre salaire sur TrésorMoney, parlez-en à votre employeur/service paie. Il devra obtenir les informations pour effectuer un virement vers votre compte TréMo (sans doute un identifiant ou votre numéro de tel via un module bancaire). Ce n'est pas encore la norme généralisée, mais rien ne l'empêche techniquement. Idem pour les bourses : assurez-vous que votre établissement d'enseignement a bien votre référence TrésorMoney. Une fois le virement émis, vous recevrez une notification et l'argent sera crédité comme n'importe quel dépôt.

En résumé, TrésorMoney ambitionne de servir de compte de référence pour tout type de paiement. C'est très pratique pour ceux qui n'ont pas de compte bancaire traditionnel. Avoir son salaire ou sa bourse directement sur TrésorMoney permet ensuite de retirer en liquide sans frais ou d'utiliser l'argent via la carte Visa ou les paiements mobiles.

---QA---

Y a-t-il un montant minimum pour les retraits ou les recharges avec TrésorMoney?

Les **montants minimums** sont très bas, afin de permettre à chacun, même avec de petites sommes, d'utiliser le service. En pratique :

- **Montant minimum de recharge (dépôt)** : ~500 FCFA. Les points de service TrésorMoney acceptent généralement les dépôts à partir de 500 F. Déposer une somme plus faible (par ex. 200 F) n'est pas usuel, les agents refuseront probablement en dessous de ce seuil, car 500 F est déjà une très petite somme

(et des frais de 1% s'appliquent, soit 5 F pour 500 F). Donc considérez 500 F comme le plancher.

- **Montant minimum de retrait (cash) : ~500 FCFA** également. Là encore, sortir un montant infime n'a pas vraiment de sens et les agents imposent souvent un minimum. 500 F est un billet (ou plutôt une pièce) en circulation. 100 F est aussi une pièce, mais retirer 100 F paraît inhabituel, la plupart des agents auront du mal à faire une transaction pour si peu. En dessous de 500, c'est peu probable qu'on vous serve (et beaucoup auront un minimum de 1 000 F peut-être, par commodité, même si ce n'est pas une règle écrite).

- **Montant minimum pour un transfert électronique** : Si vous transférez d'un compte TrésorMoney à un autre via l'appli ou USSD, je ne crois pas qu'il y ait un minimum strict autre que 1 UV (1 FCFA). En théorie vous pourriez envoyer 100 F à un ami. Mais gardez en tête que le destinataire ne pourra pas le retirer tant qu'il n'a pas au moins 500 F cumulé, et que ces micro-transferts n'ont d'intérêt que dans des cas très spécifiques.

En dehors du minimum, **il n'y a pas de montant trop petit** pour recharger votre compte et l'utiliser ensuite pour des paiements numériques. Vous pouvez très bien mettre 1 000 F et payer un service de 200 F en ligne. TrésorMoney a été pensé pour inclure tout le monde, donc aucune barrière d'entrée élevée. À noter, en plus : **les dépôts ont des frais de 1%** du montant, donc si vous déposez 500 F, vous payerez ~5 F de frais (ce qui sera sans doute arrondi). Les retraits en revanche sont gratuits, quel que soit le montant (voir question sur les avantages). Enfin, il peut exister un **montant minimum d'approvisionnement par carte bancaire** (par exemple 1 000 F ou 2 000 F minimum quand on recharge par carte, souvent pour compenser les frais fixes de transaction bancaire). Mais pour de l'espèce, 500 F reste la référence. N'hésitez pas à demander au point de service s'il y a un minimum en place (certains gros agents acceptent peut-être dès 100 F, mais c'est rare).

---QA---

Comment faire une réclamation ou contester une transaction de TrésorMoney?

Si vous rencontrez un problème avec votre compte TrésorMoney ou une opération particulière (montant incorrect débité, transfert non reçu par le bénéficiaire, souci de recharge, etc.), **plusieurs canaux de réclamation** sont à votre disposition :

- **Par téléphone (service client)** : Composez le **9969** depuis votre téléphone (appel gratuit depuis un numéro ivoirien). Ce numéro court vous mettra en relation avec le centre d'assistance du Trésor Public – suivez les indications (généralement, choisissez l'option 2 puis 3 pour TrésorMoney). Expliquez au

conseiller la nature de votre réclamation. Ils ouvriront un ticket et vous guideront sur la suite. Il existe aussi un numéro vert gratuit, le **8000 1010**, où des conseillers peuvent vous répondre 7j/7.

- **Par e-mail** : Vous pouvez envoyer un mail détaillé à l'adresse officielle de support TrésorMoney, par exemple infos@tresormoney.ci ou mieux à l'adresse dédiée aux plaintes plaintesetreclamations@tresormoney.ci. Dans votre e-mail, fournissez vos informations (nom, numéro de compte/numéro de téléphone TrésorMoney), décrivez le problème en mentionnant la date et l'heure de la transaction contestée, le montant, le destinataire, etc., et joignez éventuellement des captures d'écran si c'est sur l'appli. Le support traitera votre demande et reviendra vers vous par e-mail ou téléphone.
- **En agence physique** : Si vous préférez un contact direct, rendez-vous dans une agence de la Banque du Trésor ou un point service client TrésorMoney (par exemple au Plateau, Immeuble Sogefiha du Trésor). Sur place, expliquez votre souci à l'agent. Remplissez si nécessaire un formulaire de réclamation. Ils pourront vérifier sur leur système et éventuellement résoudre le problème immédiatement (par ex, un paiement mal orienté, un compte bloqué, etc.). Quel que soit le moyen, il est important de **réagir rapidement** après avoir constaté le problème. Conservez tous les justificatifs (reçus SMS, notifications de l'application) liés à l'opération en question, car ils serviront de preuve. Le Trésor Public a des procédures internes pour enquêter et résoudre les réclamations. La résolution peut prendre quelques jours selon la complexité (par ex, un remboursement nécessite des validations). En tout cas, le service client TrésorMoney est réputé assez réactif et à l'écoute, donc n'hésitez pas à les solliciter en cas de besoin.

---QA---

Quelle est la durée de validité d'un compte TrésorMoney inactif ?

Si vous n'utilisez pas du tout votre compte TrésorMoney pendant une longue période, celui-ci peut être considéré comme **inactif ou dormant**, et il existe une règle à ce sujet : **au-delà de 12 mois consécutifs sans aucune activité**, le Trésor Public se réserve le droit de clôturer le compte. En d'autres termes, si pendant **un an entier** vous ne faites aucune transaction (ni dépôt, ni retrait, ni paiement, ni transfert – le simple fait que des frais mensuels soient prélevés pourrait ne pas compter comme activité significative), alors votre compte est susceptible d'être fermé pour inactivité prolongée.

Cette politique est conforme aux normes bancaires et de monnaie électronique pour éviter de conserver indéfiniment des comptes fantômes. Que se passe-t-il alors si votre compte est clos pour inactivité ? Pas de panique, **votre argent n'est pas perdu** : avant

la fermeture définitive, l'institution doit vous restituer le solde. Typiquement, s'il restait de l'argent sur un compte inactif, on vous invitera à venir le retirer. Si la clôture a déjà eu lieu, vous pourrez toujours, même après, contacter le Trésor pour récupérer vos fonds (ils auront été isolés en attente du propriétaire).

À noter qu'avant d'en arriver là, TrésorMoney pourrait vous envoyer des notifications (SMS, email) pour vous rappeler d'utiliser votre compte. Il n'y a pas de frais de tenue de compte mensuels qui videraient progressivement le solde, donc pas d'inquiétude sur ce plan (sauf changement de politique). Mais passé 12 mois, le compte *peut* être fermé de manière unilatérale par le Trésor.

Conseil : Si vous n'utilisez pas souvent TrésorMoney, pensez à au moins faire une petite opération de temps en temps (par exemple, recharger 1 000 F et le retirer ensuite) dans l'année, juste pour garder le compte actif. Dans le cas où votre compte serait déjà inactif (verrouillé) mais pas encore fermé, contactez le support pour le réactiver. Et si vraiment vous n'en avez plus besoin, vous pouvez vous-même demander la clôture (voir question suivante).

---QA---

Comment supprimer définitivement mon compte TrésorMoney ?

Si vous souhaitez fermer votre compte TrésorMoney de votre propre initiative (par exemple, vous ne voulez plus l'utiliser ou vous quittez le pays), il faut engager une démarche de résiliation. **La clôture définitive d'un compte TrésorMoney se fait sur demande écrite de l'utilisateur** adressée au Trésor. Voici comment procéder :

1. **Préparez une lettre de demande de clôture :** Rédigez un courrier dans lequel vous exprimez clairement votre volonté de clôturer votre compte TrésorMoney. Indiquez vos coordonnées (nom, prénom, numéro de téléphone lié au compte, éventuellement l'ID du compte si vous l'avez) et joignez une copie de votre pièce d'identité. Signez la lettre.
2. **Envoyez ou déposez cette demande au Centre d'Assistance Clientèle :** Vous pouvez soit déposer la lettre physiquement dans une agence du Trésor Public (par ex. service TrésorMoney au Plateau) soit l'envoyer par voie postale à l'adresse du Trésor ou possiblement par email *officiel* s'ils acceptent (renseignez-vous par téléphone s'ils admettent une résiliation par mail scanné – ce n'est pas sûr, l'écrit papier peut être exigé). Mentionnez « Demande de clôture de compte TrésorMoney » en objet.
3. **Videz votre solde avant** (recommandé) : Avant la fermeture, assurez-vous de retirer tout l'argent qu'il y a sur votre compte. Idéalement, faites un retrait total

dans un point TrésorMoney ou un transfert vers un proche, de sorte que le solde soit à zéro. Ce n'est pas obligatoire, car s'il reste un solde le Trésor devra vous le rendre, mais ça accélère la procédure de votre côté.

4. **Traitement par TrésorMoney** : Une fois votre demande reçue, l'équipe TrésorMoney va vérifier votre identité et s'assurer qu'aucune transaction en cours n'est bloquée. Puis ils procéderont à la **clôture** du compte. S'il restait de l'argent et que vous ne l'avez pas retiré, ils vous contacteront pour que vous passiez prendre le montant (ou éventuellement feront un virement vers un compte bancaire si vous en avez fourni un, mais le plus simple est de retirer avant).
5. **Confirmation** : Vous pourriez recevoir un document ou un mail confirmant que le compte est bien supprimé. Conservez-le. La suppression est irréversible : vos données seront archivées mais plus accessibles en tant que compte actif. À l'avenir, si vous décidiez de revenir sur TrésorMoney, il faudrait **ouvrir un nouveau compte** (avec peut-être un numéro de téléphone différent si l'ancien a été désassigné). Il n'y a pas de frais de résiliation en soi. Le processus vise juste à sécuriser la fermeture pour qu'aucun tiers n'en abuse. Pensez bien à récupérer vos relevés ou historiques avant fermeture, car après ça vous n'aurez plus accès à l'appli.

---QA---

Peut-on utiliser TrésorMoney pour régler des frais de scolarité ?

Absolument, **le paiement des frais de scolarité et d'inscription est l'une des utilisations phares de TrésorMoney**. Le Trésor Public a connecté sa plateforme aux établissements éducatifs publics pour faciliter la vie des étudiants, élèves et parents. Quelques exemples concrets :

- Si vous êtes bachelier entrant à l'université publique (Université Félix Houphouët-Boigny, Université de Cocody, etc.), vous pouvez payer vos **droits d'inscription universitaires** via TrésorMoney. Au lieu d'aller acheter un timbre fiscal ou de payer à la caisse de l'université, vous utiliserez l'application TrésorMoney : une option « Payer une nature de recette » vous permettra de sélectionner *frais d'inscription universitaires*, d'entrer votre référence étudiant (ou matricule) et de valider le paiement. Vous recevrez ensuite un reçu électronique confirmant que vos frais sont payés.
- De même pour les **grandes écoles et concours** : par exemple, les frais d'inscription à un concours d'entrée à l'INPHB ou à l'ENA, ou les frais de scolarité de certaines grandes écoles publiques rattachées à l'État, peuvent être acquittés via TrésorMoney si ces institutions figurent dans la liste (ce qui est de

plus en plus le cas). Il faudra choisir la bonne catégorie dans l'appli/USSD (par ex: « frais de concours » puis sélectionner l'organisme).

- Dans le primaire et secondaire, les **écoles privées ou publiques** commencent également à accepter des paiements digitaux. Si une école a un partenariat avec le Trésor, les parents peuvent payer la pension scolaire sur TrésorMoney (sinon, ce sera par TrésorPay en ligne). Renseignez-vous auprès de l'établissement pour savoir s'il a un compte TrésorMoney de réception.
- **Frais d'examens officiels** : certaines années, les frais d'inscription au BEPC, BAC, BTS, etc., sont payables en ligne. TrésorMoney peut être utilisé à travers la plateforme du Ministère (souvent via TrésorPay) pour régler ces frais depuis votre solde.

L'intérêt majeur est la **commodité** : on évite les déplacements et les queues, et on peut payer à n'importe quel moment avant la date limite. De plus, on a une traçabilité – plus de reçu égaré, votre paiement est enregistré sous votre nom. Pour utiliser TrésorMoney dans ce cadre, assurez-vous d'avoir assez de solde sur votre compte pour couvrir les frais scolaires. Généralement, le paiement via l'application est guidé étape par étape. En cas de doute, vous pouvez aussi effectuer le paiement via le site web TrésorPay (pay.tresor.gouv.ci) qui offre un portail de paiement en ligne : en choisissant TrésorMoney comme moyen, vous saisissez votre numéro de téléphone TréMo et validez avec votre code secret. C'est l'alternative web.

Conclusion : Oui, que ce soit les frais d'inscription, de scolarité, de cantine, etc., si l'établissement est relié au Trésor, TrésorMoney vous simplifiera la vie pour les régler.

---QA---

Comment changer l'adresse e-mail liée à mon compte TrésorMoney ?

L'adresse e-mail associée à votre compte TrésorMoney est utilisée pour d'éventuelles communications (reçus, notifications, récupération de mot de passe...). Si vous avez changé d'e-mail ou fait une erreur lors de l'inscription, **vous pouvez la mettre à jour de la manière suivante** :

- **Depuis l'application mobile** : Connectez-vous à votre compte, puis accédez au *Menu Profil/Paramètres*. Dans vos informations personnelles, il devrait y avoir un champ "Adresse e-mail" ou "E-mail de contact". Modifiez le champ avec votre nouvelle adresse e-mail. L'application pourrait vous demander de confirmer en saisissant à nouveau votre code secret pour valider le changement, par mesure de sécurité. Une fois validé, l'e-mail devrait être mis à jour dans le système. Parfois, un **code de vérification** peut être envoyé sur la nouvelle adresse pour

s'assurer que vous la possédez bien : pensez à cliquer sur le lien de confirmation s'il y en a un.

- **Via le service client** : Si vous ne trouvez pas l'option dans l'appli ou rencontrez un problème (par exemple, vous n'avez plus du tout accès à l'ancienne adresse et la procédure automatique bloque), contactez le support TrésorMoney. Par téléphone ou e-mail, expliquez que vous souhaitez modifier l'adresse e-mail liée à votre compte. Ils vous poseront quelques questions d'identification pour vérification (voire demanderont une pièce d'identité scannée) et pourront manuellement mettre à jour l'information dans leur système. L'adresse e-mail sera alors changée côté back-office.
- **En agence si besoin** : En dernier recours, vous pouvez vous déplacer à une agence du Trésor pour demander la modification de vos informations de compte. Avec votre pièce d'identité et votre numéro de compte, le personnel pourra mettre à jour l'adresse e-mail dans la fiche client. C'est rarement nécessaire de se déplacer juste pour l'e-mail, sauf si on vous le demande (par exemple, suspicion de fraude).
Il est important de garder une adresse e-mail à jour sur votre compte pour recevoir les communications importantes (par exemple si un nouveau relevé est disponible, ou pour réinitialiser un mot de passe oublié). Heureusement, la modification est assez simple via l'appli et ne prend que quelques minutes. Après changement, **pensez à vérifier votre boîte mail** (et spams) pour voir si vous recevez bien les prochains mails de TrésorMoney.

---QA---

Que faire si je soupçonne une fraude sur mon compte ?

Si vous pensez que votre compte TrésorMoney est compromis ou qu'une activité frauduleuse a lieu (par exemple, des transactions que vous n'avez pas effectuées apparaissent, ou quelqu'un a eu accès à votre code secret), **réagissez immédiatement** en suivant ces étapes :

1. **Changez votre code secret TrésorMoney sans attendre.** Vous pouvez le faire via votre téléphone en composant *760# puis en accédant à l'option de modification du code (généralement option 6), ou depuis l'application dans les Paramètres > Sécurité > Modifier code. Choisissez un nouveau code à 4 chiffres que personne d'autre ne peut deviner. Si un intrus connaissait votre ancien code, il ne pourra plus accéder au compte avec.
2. **Contactez d'urgence le service client TrésorMoney** (9969 ou numéro WhatsApp officiel éventuellement) et expliquez la situation. Demandez-leur de **bloquer temporairement votre compte** si nécessaire. Par exemple, si votre

téléphone a été volé ou que vous pensez qu'on a utilisé votre compte, ils peuvent mettre une suspension pour empêcher toute transaction le temps de l'enquête. Fournissez-leur les détails des opérations suspectes (date, montant).

3. **Vérifiez l'historique de vos transactions** minutieusement. Notez tout mouvement frauduleux (prélèvement inconnu, transfert à un numéro que vous ne reconnaissez pas...). Ces informations seront utiles pour les investigations et éventuellement pour un dépôt de plainte.
4. **Si votre téléphone ou carte SIM est volé(e)** : en plus de bloquer le compte TrésorMoney via le support, contactez votre opérateur mobile pour faire bloquer la carte SIM (afin qu'on ne puisse pas recevoir de SMS de validation ou accéder à votre USSD). Ensuite, faites remplacer votre SIM et réinstallez l'appli TrésorMoney sur un nouvel appareil sécurisé.
5. **Ne divulguez jamais vos codes** : rappel – même le service client n'a pas à connaître votre code secret à 4 chiffres. Donc si vous recevez des appels ou messages vous demandant ce code (ou un code OTP SMS), refusez. Ce sont des fraudeurs qui essaient d'exploiter la situation.
6. **Dépôt de plainte si nécessaire** : Si de l'argent a effectivement été volé de votre compte par une fraude, il est recommandé d'aller porter plainte auprès des autorités (police/gendarmerie, cellule lutte cybercriminalité) en fournissant toutes les preuves (relevés TrésorMoney, etc.). Le Trésor Public pourra collaborer avec l'enquête pour identifier le fraudeur (via le numéro bénéficiaire par exemple).
En agissant rapidement, vous augmentez les chances de limiter la casse. TrésorMoney dispose de mécanismes de sécurité robustes, mais aucune plateforme n'est à l'abri d'une escroquerie ciblant l'utilisateur (phishing, social engineering). La vigilance de votre côté est primordiale. En résumé : **changez le code, bloquez le compte via support, enquêtez sur les opérations et impliquez les autorités si besoin.**

---QA---

Comment mettre à jour mes informations personnelles ?

Pour maintenir votre compte TrésorMoney à jour (changement d'adresse, de nom, nouveau numéro de pièce d'identité, etc.), voici la marche à suivre :

- **Via les outils en ligne (appli/web)** : Certaines informations de base peuvent être modifiées directement par vous-même. Par exemple, dans l'application, la section « *Mon profil* » vous permet de modifier des champs comme l'adresse

résidentielle, l'adresse e-mail, voire votre second numéro de téléphone de récupération. Il suffit d'éditer les champs concernés et sauvegarder. Ces changements prennent effet immédiatement.

- **Changements nécessitant vérification** : Pour des données plus sensibles liées à votre identité officielle (votre nom/prénom, date de naissance, type/numéro de pièce d'identité), ou pour un **changement de numéro de téléphone principal** (c'est-à-dire basculer votre compte vers un autre numéro), il faudra passer par le service client ou l'agence. **Pourquoi ?** Parce que ce sont des données liées à vos documents KYC. Par exemple, si vous vous mariez et changez de nom, ou que vous obtenez une nouvelle CNI avec un numéro différent, le Trésor voudra en garder une copie. Vous devrez donc fournir la nouvelle pièce d'identité ou l'extrait d'état civil justifiant la modification. Le service client vous indiquera la procédure (souvent : envoyer par email les documents et une demande signée, ou passer en agence avec). Ils mettront ensuite à jour votre profil dans leur base centrale.
- **Mise à jour du numéro de téléphone** : C'est un cas particulier – si vous voulez associer votre compte TrésorMoney à un nouveau numéro de mobile (par exemple vous changez d'opérateur ou de numéro), il n'y a pas de fonction en un clic pour cela (car le numéro est l'identifiant du compte). En pratique, on recommande d'ouvrir un **nouveau compte** sur le nouveau numéro et de transférer les fonds puis de clôturer l'ancien. Sinon, en discutant avec le support, ils ont peut-être un moyen de migrer le compte (mais ce serait exceptionnel). En résumé, **beaucoup de choses peuvent se faire via l'application**, sauf ce qui touche à votre identité juridique où là une intervention du support est nécessaire. Pensez à toujours garder vos infos à jour, c'est important surtout pour être joignable et pour éviter les blocages (ex: pièce d'identité expirée – le Trésor pourrait vous demander de fournir la nouvelle). Un dernier point : la **mise à jour de vos infos est gratuite**, il n'y a pas de frais pour changer un détail administratif de votre compte.

---QA---

Existe-t-il une limite quotidienne de retrait ou de transfert avec TrésorMoney?

Oui, comme pour toute solution de monnaie électronique régulée, il y a des **plafonds** en place sur les montants que vous pouvez manipuler, afin de se conformer aux règles de la Banque Centrale (BCEAO) et de sécurité. Les principales limites à connaître sur TrésorMoney :

- **Plafond de solde maximum** : Votre compte TrésorMoney ne peut pas contenir plus de **2 000 000 FCFA** à la fois. C'est la limite supérieure du portefeuille (si vous essayez de recharger au-delà, l'opération sera refusée). 2 000 000 FCFA est

environ le plafond imposé pour les comptes de monnaie électronique standard (cette valeur peut évoluer si la réglementation change, mais c'est l'ordre de grandeur actuel).

- **Limite de transactions (transfert/retrait) :** Pour un **compte pleinement identifié**, TrésorMoney autorise en général jusqu'à **2 000 000 FCFA par jour** en transferts sortants cumulés (envoi d'argent + retraits). Et il y a souvent un plafond mensuel aux alentours de **10 000 000 FCFA par mois** de transactions sortantes cumulées. Ces chiffres précis ne sont pas publiés sur le site, mais on peut les déduire des pratiques des autres mobile money. Cela signifie que, dans une même journée, vous pouvez par exemple faire cinq transferts de 400 000 F (total 2 000 000 F) mais le 6^e serait bloqué, ou un seul retrait de 2 millions max. De même, si vous faites ça chaque jour, arrivé à 10 millions dans le mois on vous bloquerait jusqu'au mois suivant. **À noter :** un **transfert individuel** peut aussi avoir une limite par transaction (par exemple il est possible qu'on ne puisse pas envoyer plus de 1 000 000 F en un seul transfert, pour forcer à fractionner).
- **Comptes à statut limité :** Si vous avez ouvert un compte sans fournir tous les documents (compte "allégé"), vos limites seront bien moindres : typiquement *200 000 FCFA de transactions par mois maximum* tant que vous n'avez pas finalisé votre KYC. C'est fait pour éviter qu'un compte non vérifié serve à faire transiter de grosses sommes. Dès que vous regularisez votre dossier, vous passez aux plafonds standard.
- **Limites de dépôt (cash-in) :** Il n'y a pas vraiment de plafond sur ce que vous pouvez déposer en une opération, si ce n'est la limite de solde. Donc si vous avez 0 et que vous déposez 2 000 000 F d'un coup, c'est ok mais vous serez au max. Vous ne pourriez pas déposer plus. Pour un particulier moyen, 2 millions couvrent largement la plupart des besoins courants.
- **Nombre d'opérations :** Il n'y a pas de limite sur le nombre de transactions en soi, tant que vous respectez les limites en montant. Par exemple, vous pourriez faire 10 transferts de 50 000 F chacun dans la journée (cumul 500 000 F, c'est bon). En revanche, chaque opération doit être validée avec votre code, et le système peut surveiller en cas d'activité anormale (pour votre sécurité). Pour la majorité des utilisateurs, ces limites ne seront **jamais ressenties**. Elles sont assez élevées pour un usage quotidien (faire ses courses, payer des factures, envoyer à la famille). Si toutefois vous avez un besoin exceptionnel (par exemple, payer un achat de voiture de 5 millions via TrésorMoney), ce ne sera pas possible en une fois. Il faudrait étaler ou recourir à un autre moyen. Le Trésor peut éventuellement, sur justification, relever temporairement une limite (ex: autoriser un paiement spécifique) mais ce sont des cas particuliers à discuter avec eux. En résumé : *oui il y a des limites quotidiennes/mensuelles*, mais elles

sont alignées sur les standards UEMOA (similaires aux autres mobile money) et visent à sécuriser vos fonds et la plateforme.

---QA---

Peut-on utiliser TrésorMoney pour collecter des cotisations d'un groupe ?

Oui, TrésorMoney peut tout à fait servir de moyen de collecte d'argent pour un groupe, que ce soit une association, un groupe d'amis qui cotisent pour un événement, une tontine, etc. Deux approches sont possibles :

- **Solution 1 : utiliser le compte d'une personne (trésorier)** – Le groupe peut désigner un responsable (par exemple le trésorier de l'association ou l'organisateur de l'événement) qui centralisera les fonds sur son compte TrésorMoney. Il suffira alors que chaque membre du groupe envoie sa cotisation sur le numéro TrésorMoney du trésorier via l'appli ou *760#. Les transferts TrésorMoney étant sans frais et instantanés, c'est pratique : chacun peut contribuer à distance. Le trésorier aura ainsi dans son historique la trace de qui a envoyé combien et à quelle date (utile pour le suivi). Il pourra ensuite retirer l'argent collecté gratuitement pour l'utiliser selon l'objet prévu (achat d'un cadeau commun, paiement d'une salle, etc.). Cette méthode informelle fonctionne bien pour les **groupes ponctuels ou informels**.
- **Solution 2 : ouvrir un compte au nom du groupe** – Si le groupe est structuré (par exemple une **association légalement enregistrée**, une coopérative, une entreprise de jeunes), il peut être judicieux d'ouvrir un **compte TrésorMoney « client Entreprise »** au nom de la structure. Cela nécessite qu'un représentant légal ouvre le compte en fournissant les documents de l'association (pièce d'ID du président + récépissé de l'asso, etc.). Une fois ce compte créé, il aura un numéro de téléphone dédié. Les membres du groupe pourront envoyer leurs cotisations sur ce compte associatif. L'avantage est que les fonds sont clairement séparés des finances personnelles de n'importe quel membre. Le président ou trésorier pourra donner accès au compte (par exemple partager le code secret avec un co-trésorier s'il le souhaite, tout en le changeant régulièrement pour sécurité). Cette solution est plus **formelle et transparente** si de grosses sommes ou une régularité sont en jeu.

Dans les deux cas, TrésorMoney offre **gratuité des transferts internes** et **historique traçable**, ce qui est mieux que de collecter du cash physiquement (où on peut égarer de l'argent ou manquer de preuve). De plus, le trésorier peut à tout moment vérifier le total collecté en consultant le solde. Si l'association a besoin de dépenser l'argent collecté pour payer un fournisseur, elle peut soit retirer en liquide sans frais, soit même payer un service directement via

TrésorMoney (par exemple régler une réservation, payer un traiteur qui accepterait TrésorMoney).

À noter : il n'existe pas (encore) de fonctionnalité de « *cagnotte en ligne* » type Leetchi intégrée, où chacun paie sur une page web TrésorMoney. Mais en partageant simplement le numéro TrésorMoney du collecteur, on obtient le même résultat de manière simple.

---QA---

Est-ce que les transferts TrésorMoney sont instantanés ?

Oui, les transferts d'argent via TrésorMoney sont instantanés. Dès que vous validez une opération de transfert (envoi d'argent à un tiers) :

- Si vous utilisez l'application mobile, vous confirmez avec votre code secret et immédiatement une notification de succès apparaît. Le bénéficiaire reçoit dans la foulée une notification (et/ou un SMS) l'informant du crédit sur son compte. Il peut ouvrir son appli et voir le nouveau montant ajouté dans son solde. Il n'y a pas de temps d'attente intermédiaire, c'est du temps réel.
- Si vous passez par le menu 760#, là aussi, une fois que vous finalisez l'envoi, un message USSD de confirmation s'affiche et le destinataire reçoit le SMS de crédit dans les secondes qui suivent.

C'est l'un des atouts des solutions mobile money : l'immédiateté des transactions, contrairement à un virement bancaire qui peut prendre plusieurs heures ou jours. **Important** : assurez-vous de bien entrer le numéro de téléphone du destinataire sans erreur, car l'instantanéité fait que si vous envoyez à la mauvaise personne, il sera difficile d'annuler après coup (il faudrait compter sur la bonne foi de l'autre ou faire une réclamation).

Enfin, mentionnons que **toutes les opérations TrésorMoney en ligne sont en temps réel** : par exemple, si vous payez une facture ou un service via l'application, le service en face est informé immédiatement du paiement. Idem, les rechargements de votre compte par carte bancaire ou via un autre mobile money sont généralement quasi instantanés (parfois quelques minutes selon les intermédiaires, mais en règle générale c'est rapide aussi).

En résumé, lorsqu'on envoie de l'argent de son compte TréMo vers un autre compte TréMo, c'est *instantané*. Il n'y a pas de délai technique de compensation ou autre. Vous pouvez donc envoyer de l'argent en urgence à quelqu'un, il l'aura tout de suite disponible.

---QA---

Quels sont les avantages d'utiliser TrésorMoney plutôt que d'autres services mobile money ?

TrésorMoney est arrivé sur le marché face à des acteurs bien installés (Orange Money, MTN MoMo, Moov Money, Wave...). Il se démarque par plusieurs **avantages notables** :

- **Frais réduits** – La tarification de TrésorMoney est très avantageuse pour l'utilisateur. Par exemple, **les dépôts sont facturés seulement 1%** du montant (lorsque vous rechargez votre compte, payer 1% est assez faible comparé à certaines commissions bancaires), et surtout **les retraits en liquide sont gratuits** et illimités. Cela signifie que vous pouvez retirer votre argent de TrésorMoney sans perdre un franc en frais, que ce soit 5 000 F ou 100 000 F. À l'inverse, d'autres services mobile money prélèvent un pourcentage ou un forfait non négligeable sur chaque retrait. De plus, **les paiements de services publics via TrésorMoney n'engendrent pas de frais supplémentaires** (alors qu'en payant certaines factures via d'autres wallets, il y a parfois des petites commissions).
- **Universalité réseau (interopérabilité SIM)** – TrésorMoney n'est pas lié à un opérateur télécom spécifique. Vous pouvez y accéder depuis **n'importe quelle carte SIM ivoirienne**, qu'elle soit Orange, MTN, Moov, ou autre, en composant le *760# commun. C'est très pratique si, par exemple, vous changez d'opérateur ou avez plusieurs SIM : un seul compte TrésorMoney centralise tout, indépendamment du réseau. Vous n'avez pas à ouvrir trois comptes parce que vous avez trois SIM. C'est un avantage en termes de simplicité.
- **Intégration des paiements étatiques** – Étant la **monnaie électronique du Trésor Public**, TrésorMoney est **le moyen le plus direct pour payer l'État**. Là où avec d'autres wallets, payer un impôt ou une amende peut impliquer de passer par un agrégateur ou d'entrer des références complexes, avec TrésorMoney c'est intégré (c'est littéralement l'outil officiel du Trésor). Vous trouvez dans le menu les catégories de recettes de l'État (impôts, taxes, frais administratifs) sans risque d'erreur. Cela garantit aussi que votre paiement est immédiatement pris en compte par l'administration concernée.
- **Sécurité et fiabilité institutionnelle** – TrésorMoney est émis par la **Banque du Trésor** et supervisé par la DGTCP (Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique). En d'autres termes, votre argent est logé auprès du Trésor Public, ce qui offre une certaine **confiance** sur la sécurité des fonds (c'est l'État qui en est garant, avec toutes les assurances que cela implique). Ce positionnement public implique également une régulation stricte et une volonté d'inclusion financière plutôt que de pur profit. Pour l'utilisateur, c'est rassurant de savoir que le service client est adossé à une institution étatique.

- **Carte Visa prépayée liée** – Contrairement aux opérateurs télécoms historiques (où l’obtention d’une carte bancaire liée n’est pas commune, du moins en Côte d’Ivoire), TrésorMoney propose **une carte Visa** reliée au compte. Cette carte, une fois en main (ou en version virtuelle), permet d’effectuer **des achats partout dans le monde** en débitant directement le solde TrésorMoney. Vous pouvez payer en ligne sur des sites internationaux, régler chez des commerçants équipés de TPE Visa, et retirer à l’étranger des devises locales. C’est un avantage énorme pour un wallet : cela transforme votre compte TrésorMoney en véritable passerelle vers le monde bancaire global. De plus, les retraits avec la carte TrésorMoney Visa sont gratuits dans les GAB d’au moins une banque partenaire (Ecobank), ce qui multiplie les options de retrait sans frais.
- **Accessibilité & assistance** – TrésorMoney a un numéro d’assistance dédié, accessible 7j/7, et vise une approche pédagogique (beaucoup de tutoriels, de promotions pour apprendre aux gens à s’en servir). En tant que nouvel entrant, ils essaient de choyer les clients. Par exemple, pas de frais cachés, une transparence dans les opérations. Parfois, il y a des **campagnes promotionnelles** (bonus, cadeaux) pour encourager l’adoption, chose que les autres services font moins désormais.
- **Inclusivité et bancarisation** – Le but affiché de TrésorMoney est de favoriser la **bancarisation des non-bancarisés**. Ainsi, ils offrent des fonctionnalités quasi-bancaires (épargne possible, historique, carte, etc.) sans conditions de revenu. Pour un utilisateur, c’est l’occasion d’avoir un “compte” géré par une banque publique, ce qui peut servir de tremplin vers d’autres services financiers publics (micro-crédits via le Trésor, etc.).
- **Interopérabilité à venir** – TrésorMoney, du fait de son statut, pourrait jouer un rôle clé dans l’interopérabilité entre mobile money et banques au niveau de l’UEMOA. Il se peut qu’à l’avenir, il devienne plus facile de bouger de l’argent de TrésorMoney vers un compte bancaire ou un autre wallet, ce qui ferait de TréMo un hub intéressant.
Chaque service a ses avantages, mais TrésorMoney marque des points sur les **coûts bas**, la **capillarité avec le secteur public** et la **confiance institutionnelle**. En bref, c’est un portefeuille électronique pensé pour être **économique, fiable et multi-usage**, ce qui, pour beaucoup d’utilisateurs, en fait un choix très attractif face à la concurrence.

Quels sont les services offerts par TrésorMoney pour les étudiants ou les jeunes ?

TrésorMoney a mis en avant plusieurs fonctionnalités et usages pensés pour les **étudiants et les jeunes**, afin de les accompagner dans leur vie financière naissante et leurs études. Parmi ces services et avantages :

- **Versement des bourses d'études** – Le gouvernement ivoirien utilise TrésorMoney pour verser les bourses aux étudiants de l'enseignement supérieur. Un étudiant, qu'il soit en Côte d'Ivoire ou même en mobilité internationale, peut recevoir sa bourse sur son compte TrésorMoney. C'est rapide (dès que le Trésor déclenche le paiement, l'étudiant voit la somme créditée) et sûr (pas de risque de perte de chèque, etc.). Par exemple, un étudiant boursier à l'INPHB, à l'université publique, ou un Ivoirien boursier à l'étranger pourrait percevoir ses allocations via TrésorMoney.
- **Paiement des frais scolaires/universitaires** – Les jeunes scolarisés peuvent régler **leurs frais d'inscription, de scolarité, ou d'examens** facilement avec TrésorMoney (voir question 19 pour le détail). C'est un service crucial pour eux : plus besoin de faire de longs déplacements ou de tenir du cash sur soi pour payer ces frais. Un étudiant peut payer son inscription universitaire depuis son téléphone, obtenir le reçu numérique et le présenter à son établissement. Idem pour payer la caution d'un concours administratif quand on est jeune diplômé, par exemple. Ceci leur fait gagner un temps précieux qu'ils peuvent consacrer à leurs études.
- **Carte Visa TrésorMoney pour les jeunes voyageurs** – De nombreux étudiants ont des opportunités à l'étranger (stages, échanges, conférences) ou achètent des ressources en ligne (cours, logiciels, livres numériques). La **carte Visa prépayée TrésorMoney** est un atout pour eux : s'ils ont leur bourse ou l'argent des parents sur TréMo, ils peuvent générer une carte virtuelle pour acheter en ligne (ex: payer des frais de TOEFL, acheter un billet d'avion sur internet, etc.), ou prendre une carte physique avant de partir à l'étranger pour avoir des devises via le réseau Visa. Ainsi, même sans compte bancaire international, le jeune peut gérer ses dépenses mondiales avec son portefeuille. De plus, la carte étant prépayée, il ne peut pas dépenser plus que ce qu'il a, ce qui aide à gérer le budget.
- **Coûts très faibles, idéaux pour budgets étudiants** – Les jeunes n'ayant souvent pas de gros revenus, ils bénéficient pleinement de la **quasi-gratuité** de TrésorMoney : aucune frais mensuel de tenue de compte, transferts gratuits entre amis (pour se rembourser un resto ou partager des dépenses de groupe), retraits sans frais (donc ils récupèrent 100% de leur bourse), paiements de factures sans

commission. Par exemple, un étudiant logé en cité U peut payer sa modeste facture d'électricité CIE via TrésorMoney sans frais, plutôt que d'aller faire la queue et payer une commission ailleurs. Chaque franc économisé compte quand on a un petit budget.

- **Autonomie financière et apprentissage** – En utilisant TrésorMoney, les jeunes apprennent à gérer un compte de monnaie électronique, à être autonomes pour payer leurs dépenses. L'application leur permet de suivre leurs dépenses via l'historique, de voir où part leur argent. C'est une bonne initiation à la gestion financière moderne (digital wallet, sécurité des transactions, etc.) dans un environnement encadré. De plus, comme TrésorMoney est lié à l'État, cela les sensibilise à des opérations comme payer ses impôts (par exemple, un jeune entrepreneur peut payer sa patente via TréMo dès le début de son activité). C'est **éducatif financièrement**.
- **Promotions & services dédiés** – Il peut y avoir des actions spéciales pour la jeunesse. Par exemple, lors du lancement de la carte Visa, les étudiants étaient ciblés (communication faite dans les universités, etc.). Le Trésor pourrait proposer à l'avenir des partenariats avec des universités (ex: réductions ou avantages si paiement via TrésorMoney). Sur les réseaux sociaux, TrésorMoney a communiqué sur des jeux-concours à destination des jeunes (par ex, gagner du crédit de communication ou des goodies en participant à des quizz sur l'appli). Ce genre d'initiatives vise à impliquer la jeunesse.

En somme, **TrésorMoney offre aux jeunes un package complet pour gérer leur argent** : recevoir (des bourses, de l'argent de la famille), dépenser utile (frais de scolarité, achats liés aux études), épargner éventuellement (ils peuvent laisser leur argent en sécurité sur le compte jusqu'à en avoir besoin), et ce avec des frais minimes. C'est un outil d'inclusion financière qui tombe à pic pour la nouvelle génération connectée.