



## « Diagnostic sur la protection des consommateurs des services de microfinance au Sénégal : Enquête auprès des clients »



**Rapport final**

**Octobre 2011**

**Elizabeth Holmes**

**Jules Ndambu**

Frankfurt School of  
Finance & Management  
Sonnemannstrasse 9-11  
60314 Frankfurt a.M.  
Tel. +49-69-154008-0  
Fax +49-69-154008-670

## Table des Matières

<b>1</b>	<b>Résumé exécutif .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Contexte, objectifs et méthodologie .....</b>	<b>6</b>
	<b>2.1 Contexte et objectifs .....</b>	<b>8</b>
	<b>2.2 Méthodologie .....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Relation avec les Institutions Financières et Protection des clients .....</b>	<b>15</b>
	<b>3.1. L'épargne .....</b>	<b>18</b>
	<b>3.2 Les transferts d'argent .....</b>	<b>28</b>
	<b>3.3 Le Crédit.....</b>	<b>31</b>
<b>4</b>	<b>Résultats des groupes de discussions (Focus Groupes) .....</b>	<b>41</b>
<b>5</b>	<b>Conclusions et Recommandations .....</b>	<b>54</b>

## Annexes

Annexe 1	Questionnaire enquête de marché
Annexe 2	Guide de discussion focus group
Annexe 3	Liste des participants groupes de discussion
Annexe 4	Liste des quartiers

## TABLEAUX

Tableau 1 : Niveau d'éducation (N=500) .....	12
Tableau 2 : Revenu moyen mensuel (N=500) .....	13
Tableau 3 : Connaissance des services financiers (N=500).....	15
Tableau 4 : Epargne formelle Vs Institutions Financières (N=485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière) .....	19
Tableau 5 : Frais payés sur le compte d'épargne (N=485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière) .....	26
Tableau 6: Problèmes rencontrés avec les services de transfert (N=500) .....	30
Tableau 7: Types de garantie (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel).....	37
Tableau 8: Résumé synthétique des conclusions et recommandations .....	56

## GRAPHIQUES

Graphique 1 : Distribution géographique de l'échantillon (N=500) .....	10
Graphique 2 : Distribution de sexe et d'âge (N=500).....	11
Graphique 3 : Avez-vous un compte auprès d'une institution financière ? (N=500, réponses multiples).....	13
Graphique 4 : Clientèle d'institutions financières par région (N=500, réponses multiples)	14
Graphique 5 : Utilisation des services financiers (N=500, plusieurs réponses possibles)...	16
Graphique 6 : Critères fondamentaux pour choisir une institution financière (N= 500, plusieurs réponses possibles) .....	17
Graphique 7 Epargnez-vous? (N=500, plusieurs réponses possibles) .....	18
Graphique 8 : Sources d'informations consultées avant d'ouvrir le compte et niveau d'éducation (N=485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière).....	20
Graphique 9 Perception de l'épargnant sur le processus d'obtention d'information au sujet des intérêts, frais et pénalités? (N= 485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière) .....	22
Graphique 10 Impression de l'épargnant sur les explications fournies par son institution avant l'ouverture du compte (N= 485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière) .....	22
Graphique 11 Avez-vous un contrat en bonne et due forme pour le compte que vous avez ouvert ? (N= 485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière) .....	23
Graphique 12 : Rémunération de l'épargne et fréquence de perception des intérêts (N= 485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière) .....	24
Graphique 13 : Rémunération de l'épargne et niveau d'éducation (485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière) .....	25
Graphique 14 : Les conditions de fermeture de compte (N=485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière).....	25
Graphique 15 : Les voies de recours interne en matière d'épargne (N=485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière) .....	27
Graphique 16 : Canaux utilisés pour les transferts d'argent (N=500, plusieurs choix possibles) .....	28
Graphique 17 : Affichage des conditions de transferts dans les agences par zone urbaine et rurale (N=500) .....	29
Graphique 18 : Affichage des conditions de transferts dans les agences et niveau d'éducation du client (N=500) .....	30
Graphique 19 : Pourquoi n'avez vous pas tenté de demander un crédit auprès d'une institution financière (N=108 personnes n'ayant pas demandé de crédit)..	31
Graphique 20 : Sources de crédit formel (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel) .....	32
Graphique 21 : Existence du contrat (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel) .	33
Graphique 22 : Délai de réflexion par type d'institution financière (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel).....	34
Graphique 23 : L'explication des conditions du prêt a été faite en présence d'un témoin ? (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel).....	35
Graphique 24 : Méthode de calcul des intérêts ? (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel).....	35

Graphique 25 : taux d'usure (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel).....	36
Graphique 26 : Frais et commissions hormis le taux d'intérêt (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel) .....	37
Graphique 27 : Voies de recours interne (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel) .....	38
Graphique 28 : Connaissance de OQSF ? (N=500) .....	39
Graphique 29 : Prêts multiples (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel) .....	39

## Abréviations

ACEP	Alliance de l'Épargne et du Crédit pour la Production
AP	Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés du Sénégal (AP/SFD Sénégal)
CdC	Cahier des Charges
CGAP	Groupe consultatif d'assistance aux pauvres
CMS	Crédit Mutuel Sénégal
DMF	Direction de la Microfinance
DRS	Direction de la Réglementation et de la Supervision des SFD (DRS/SFD)
FCFA	Franc CFA
FOREX	Foreign Exchange
FS	Frankfurt School of Finance & Management
GIZ	Deutsche Gesellschaft für International Zusammenarbeit
IF	Institution Financière
IMF	Institution de Microfinance
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
MIX	Microfinance Information Exchange
MPE/PME	Micro et Petites Entreprises / Petites et Moyennes Entreprises
MPME	Micro, Petite et Moyenne Entreprise
PAMECAS	Partenariat pour la Mobilisation du Crédit et de l'Épargne Sénégal
SA	Société Anonyme
SFD	Systèmes Financiers Décentralisés
SMIG	Salaire Minimum Interprofessionnel Garanti
TdR	Termes de Référence
UEMOA	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
USD	United States Dollar

# 1 Résumé exécutif

## Contexte, objectifs et méthodologie

L'enquête sur la protection des clients des services de microfinance au Sénégal a été réalisée dans un contexte très particulier. Sur le plan international, certains observateurs pensent que la microfinance traverse une crise éthique. D'autres soutiennent que la crise est plutôt identitaire, la commercialisation du secteur ayant tendance à l'emporter sur la mission sociale et l'objectif de lutte contre la pauvreté. La course effrénée à la croissance, les politiques de crédit trop laxistes ou prédatrices, le surendettement des clients et les pratiques de recouvrement très agressives qui s'en suivent sont tant de facteurs négatifs qui ont à juste titre justifié la mauvaise couverture médiatique et les critiques émises sur le secteur sous certains cieux.

La donne positive cependant est que les thématiques de la protection des consommateurs et de la finance responsable gagnent de plus en plus d'importance à l'échelle mondiale. Sur le plan national et sous régional (UEMOA), les récents développements devraient relancer le débat sur les politiques qui protègent réellement le client des services financiers. Une remise en question de l'approche qui a été adoptée depuis plus d'une décennie concernant la fixation du taux d'usure s'impose au vu de l'opacité qui caractérise l'offre des services financiers. Les enjeux sont de taille et quelques avancées ont été déjà réalisées sur le terrain dont notamment la nouvelle réglementation de la microfinance, la mise en place de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers « OQSF », la signature d'un protocole d'accord entre l'AP/PSFD et la Smart Campaign pour promouvoir la protection des clients dans les politiques et procédures des SFD et les discussions engagées par les groupes de suivi au niveau sectoriel avec les autorités de supervision et les SFD dans le cadre de la protection des clients.

Dans une perspective de consolidation de ces acquis, l'enquête auprès des clients constituait ce chaînon manquant dans la vague de concertations en cours. En effet, le client, est le premier bénéficiaire à la fois des services financiers mais aussi des changements qui pourraient intervenir à l'avenir sur le volet réglementaire ainsi que dans la politique sectorielle sur toutes les matières qui touchent à la protection des consommateurs et à la finance responsable. Compte tenu de ces défis, l'enquête a été menée avec beaucoup de soin car la validation des recommandations du groupe de suivi<sup>1</sup> y repose fortement.

Concrètement, 500 interviews et 11 rencontres de Focus group ont été conduits sur terrain du 24 mars au 15 avril 2011 dans les zones urbaines et rurales de 5 villes du Sénégal (Dakar, Kaolack, Kolda, Saint-Louis et Thiès) choisies en fonction de la concentration des SFD, l'effectif de la population et le zonage officiel des SFD transmis par la DMF.

## Résultats, conclusions et recommandations

- Les résultats de l'étude ne font pas état d'abus massifs et généralisés des principes de la protection des clients dans le secteur de microfinance au Sénégal. Des problèmes existent tout de même.
- Les résultats de l'enquête ne montrent pas de grandes disparités en matière de protection des clients entre les zones urbaines et rurales, les clients hommes et femmes ou entre les grands réseaux SFD<sup>2</sup>, isolés (ou réseaux émergents) et SFD-Société Anonyme.

---

<sup>1</sup> Le groupe de suivi est constitué du Groupe consultatif d'assistance aux pauvres (CGAP), la Coopération allemande (KfW et GIZ), l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers, la DMF, la DRS, ainsi que l'AP/PSFD

<sup>2</sup> Conformément à la nouvelle réglementation de la microfinance, les grands réseaux SFD sont une catégorie d'Institutions de grande taille qui sont désormais sous la supervision prudentielle de la BCEAO

- Les SFD qui utilisent la méthodologie solidaire constituent un cas particulier pour lequel la protection des clients implique des solutions à deux niveaux pour réduire l'asymétrie de l'information entre les clients et l'institution mais aussi entre le représentant du groupe et les autres membres.
- Le niveau d'éducation en général et d'éducation financière en particulier constitue la principale cause d'abus que subissent les clients des services de microfinance au Sénégal.
- Près de 99% d'emprunteurs interrogés ignorent qu'il existe un taux d'usure au Sénégal. Ce résultat confirme que les textes légaux n'atteignent leurs objectifs fondamentaux que si une large diffusion en est faite et si les instances de supervision sont dotées d'assez de moyens pour en assurer l'exécution.
- L'enquête ne fournit pas la preuve de l'imminence des phénomènes de surendettement et d'emprunt multiple. Seule, l'adhésion des institutions financières à une centrale des risques peut permettre d'établir avec exactitude l'ampleur de ces problèmes.
- Les pratiques de recouvrement sont globalement appropriées car telle a été l'opinion de 65% de l'échantillon. L'affichage des photos des clients défaillants qui est déshonorant sur les plans social et moral est tout de même appliqué par certains SFD.
- Les voies de recours internes sont utilisées par le client en cas de litige. L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) n'est pas connu par 99.4% des clients interrogés.

Les principales recommandations sont :

1. Améliorer la transparence en rendant obligatoire l'affichage des taux d'intérêts et des conditions des produits offerts par les SFD
2. Lancer le débat sur l'opportunité de la loi sur l'usure
3. Corriger les faiblesses d'application de l'article 20 du code des obligations civiles et commerciale sur les actes des illettrés
4. Renforcer les capacités des clients par des modules de formations en éducation financière.
5. Mettre en place une centrale des risques pour appréhender avec exactitude l'ampleur du surendettement et des emprunts multiples dans le secteur de la microfinance
6. Améliorer la visibilité de l'OQSF par la mise en œuvre de la campagne de communication à grande échelle qui est en cours et la bonne exécution de l'enquête de satisfaction d'envergure nationale auprès des usagers des systèmes financiers décentralisés qui est déjà dans sa phase préparatoire.
7. Prendre des mesures pour interdire l'affichage des photos des clients défaillants par certains SFD.

## 2 Contexte, objectifs et méthodologie

### 2.1 Contexte et objectifs

Nous vivons actuellement une période où une forte couverture médiatique s'exerce sur le secteur de la microfinance au niveau mondial et où les thématiques de la finance responsable et de la protection des consommateurs gagnent de plus en plus d'importance sur le plan international. Les clients de la microfinance se caractérisent généralement par un revenu faible (ou même en situation de pauvreté). Ils développent des activités dans le secteur informel et ont souvent des faibles niveaux de formation et d'alphabétisation qui ne leur permettent pas de maîtriser les termes et conditions des services financiers. A cause de ces caractéristiques intrinsèques, les clients des services de la microfinance sont particulièrement vulnérables à l'exploitation et ne sont souvent pas soumis à une protection adaptée à leurs besoins. Au regard de ces aspects, tout comme de la croissance et du développement du secteur sénégalais de la microfinance ces dernières années ainsi que des changements de la réglementation en cours, la thématique de la protection des consommateurs est particulièrement pertinente.

C'est dans ce contexte que la Frankfurt School of Finance & Management (FS) a réalisé la présente « Enquête auprès des clients » qui est une composante du « Diagnostic sur la protection des consommateurs des services de microfinance au Sénégal », une étude menée en collaboration avec le Groupe consultatif d'assistance aux pauvres (CGAP), la Coopération allemande (KfW et GIZ), l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers, la DMF, la DRS, ainsi que l'AP/SFD qui constituent le « groupe de suivi ».

Ce diagnostic a pour but de « développer une meilleure compréhension de la protection des consommateurs des services financiers au Sénégal, particulièrement les clients des institutions de microfinance » afin de pouvoir orienter le développement du secteur et de permettre une meilleure prise en compte des questions liées à la protection des clients des services de la microfinance au Sénégal.

Les objectifs spécifiques poursuivis par l'enquête qui repose sur 500 entretiens et 11 groupes de discussions avec des clients des IMF sénégalaises sont donnés ci-dessous :

- (1) Permettre au groupe de suivi de valider les résultats du diagnostic sur la protection des consommateurs des services de microfinance au Sénégal par une enquête représentative,
- (2) Etablir l'ampleur des problèmes, les préoccupations et les expériences identifiées dans le domaine de la protection des consommateurs,
- (3) Améliorer la compréhension de la relation clients-prestataires de services financiers et les attentes en matière de protection des consommateurs au Sénégal.

L'enquête a été menée sur terrain du 24 mars au 15 avril 2011 dans les zones urbaines et rurales du Sénégal par la Frankfurt School en étroite collaboration avec ses interlocuteurs du groupe de suivi (le CGAP en particulier) et la DMF à Dakar. Ce rapport présente et analyse les résultats de l'enquête et contient des recommandations sur l'amélioration de la protection des clients de la microfinance au Sénégal.

### 2.2 Méthodologie

La méthodologie de l'étude repose sur une double approche : La réalisation d'une enquête de 500 interviews dans cinq villes principales du Sénégal (méthodologie quantitative) et l'organisation des groupes de discussion dans chacune des régions (méthodologie qualitative). D'une part, l'approche quantitative visait à obtenir des résultats objectifs chiffrables sur un échantillon représentatif de la

population en vue de s'éloigner tant soit peu de l'évidence souvent anecdotique fournie par des études qualitatives. D'autre part, des groupes de discussion (« focus groups ») avaient été prévus de manière à approfondir la compréhension des données quantitatives, faire ressortir des expériences et couvrir des aspects non-capturés par l'enquête quantitative.

### **Groupes de discussion : « Focus groups »**

Sur le volet qualitatif, les Focus groups ont été animés à l'aide d'un guide de discussion élaboré en collaboration avec le CGAP<sup>3</sup>. Au total 11 groupes de discussion ont été organisés dont 3 à Dakar et 2 dans chacune de 4 régions sélectionnées. En moyenne chaque groupe de discussion a enregistré plus de 8 participants. Les groupes ont été constitués sur la base des critères très diversifiés dont la taille des institutions (grands SFD contre réseaux émergents ou isolés), la couverture géographique de l'institution (urbaine ou rurale), la méthodologie de prêt (individuelle ou solidaire), le niveau d'éducation financière des clients et le sexe (en particulier les clients femmes). Les discussions ont été réalisées avec des groupes homogènes. La diversité des critères de constitution des groupes a offert plusieurs perspectives dans la compréhension des préoccupations et des problèmes en matière de protection des clients inhérents à chaque type de participants. Elle a aussi permis de mettre en évidence les différences fondamentales qui caractérisent chaque groupe par rapport aux autres.

L'objectif des focus groups était double. D'une part, ils permettaient d'avoir des informations qualitatives complémentaires aux réponses données sur les questionnaires. D'autre part, ils offraient une plateforme pour lancer le débat, accorder librement la parole aux participants et les écouter suffisamment afin de se faire une idée plus claire sur leurs problèmes, attentes et recommandations pour une meilleure protection des consommateurs de services de microfinance au Sénégal. La section 4 reviendra avec force détails sur le contenu et les résultats des groupes de discussions.

### **Conduite de l'enquête et répartition de l'échantillon**

Les interviews ont été conduites par une équipe locale d'enquêteurs formés et supervisés par les experts de la Frankfurt School en utilisant un questionnaire structuré qui comptait au total 85 questions<sup>4</sup>. Le questionnaire a été développé par FS et peaufiné en collaboration avec le CGAP. Il se subdivisait en 3 principales sections récoltant des informations sur le profil de l'interrogé, l'accès aux services financiers et l'utilisation des produits financiers (l'épargne, le transfert et le crédit) avec un accent particulier sur la thématique de la protection des clients.

Au départ les Termes de Référence du projet avaient fixé une cible multicritère constituée essentiellement de la population pauvre ou à faible revenu, clients actuels ou potentiels des Institutions de microfinance au Sénégal. Cependant, des modifications ont été apportées compte tenu de deux facteurs majeurs :

- L'inadéquation entre la définition officielle de la ligne de pauvreté au Sénégal et le profil-type du client des IMF sénégalaises ;
- Le maintien des clients potentiels comme cible prioritaire et leur apport concret sur la problématique de protection des clients.

Concernant le premier facteur, est considéré pauvre au Sénégal, selon l'approche du revenu, toute personne qui vit avec moins de 500 FCFA ou 1 USD par jour. Selon cette définition, le revenu annuel d'une personne pauvre serait équivalent à 360 USD alors que le prêt moyen octroyé par les SFD au Sénégal sur la base des données du MIX market se chiffrait à 740 USD en 2009, soit plus du double. Il en découle que les SFD au Sénégal n'ont pas principalement pour cible une clientèle

---

<sup>3</sup> Voir Annexe 2.

<sup>4</sup> Voir Annexe 1

extrêmement pauvre. Par ricochet, la population en situation d'extrême pauvreté n'est pas représentative de la clientèle type des SFD au Sénégal.

Quant à l'hypothèse de faire un focus sur les clients potentiels, nous avons constaté pendant la phase préparatoire de la mission sur le terrain que les clients potentiels n'avaient pas beaucoup d'information à fournir hormis les raisons pour lesquelles ils n'ont pas ouvert des comptes et leur perception en tant que « outsider » des relations clients-SFD. Ainsi, un recadrage a été effectué et l'enquête a été essentiellement dédiée aux clients ayant une réelle expérience avec les institutions de microfinance au Sénégal pour maximiser les chances d'obtenir des données sur la protection des clients.

Ainsi, les personnes interviewées ont été sélectionnées au hasard, quoique le choix de l'équipe FS ait été guidé par quatre principaux facteurs :

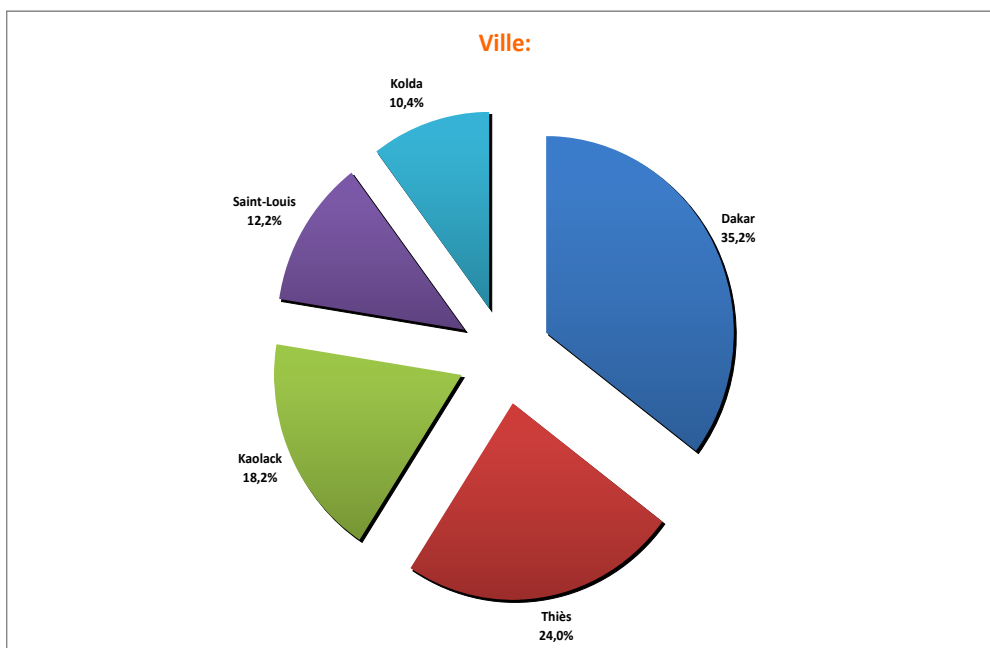
- Conduire, dans la mesure du possible, 60% des interviews dans les zones rurales ou périurbaines
- Concentrer l'étude sur des micro entrepreneurs et des employés-clients des SFD;
- Cibler des personnes à revenu relativement régulier et modeste;
- Avoir un nombre représentatif des femmes

L'enquête s'est principalement déroulée dans les voisinages des marchés, les zones à forte activité économique, mais aussi quelques quartiers résidentiels à forte probabilité d'abriter des populations à revenu modeste ou faible. Les quartiers aisés et commerciaux haut de gamme ont été évités.

### Répartition par région

Au terme de l'étude, l'échantillon comprend 500 interviews réalisées de manière aléatoire dans cinq grandes villes du Sénégal qui ont été choisies en fonction de la concentration des SFD, l'effectif de la population et le zonage officiel des SFD transmis par la DMF<sup>5</sup>.

**Graphique 1 : Distribution géographique de l'échantillon (N=500)**



<sup>5</sup>Pour des informations sur la répartition géographique de la population au Sénégal, voir : Situation Economique et Sociale du Sénégal Ed. 2008, Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie, Dakar, novembre 2009. Page 26

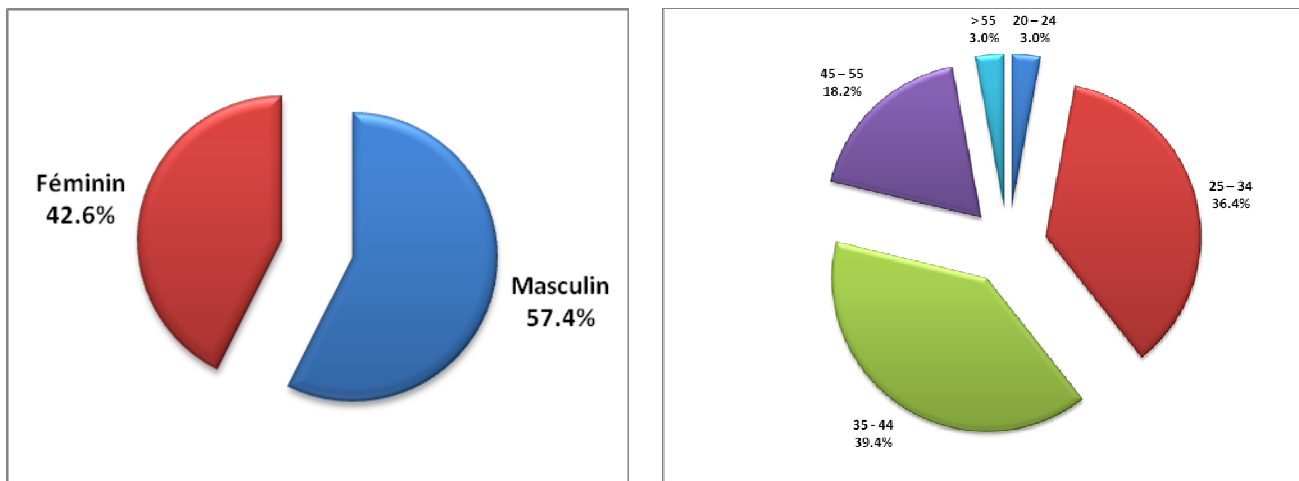
La zone Ouest qui comprend Dakar et Thiès constitue 59.2% de l'échantillon. Le reste de l'échantillon est répartie de la manière suivante : le Centre (Kaolack) 18.2 %, le Nord (Saint Louis) 12.2 % et enfin le Sud (Kolda) 10.4%. **57.4% des enquêtes ont été conduites en zones rurale contre 42.6% en zones urbaines.**<sup>6</sup>

### Age et Sexe

Les hommes représentent 57.4 % tandis que les femmes représentent 42.6% des personnes interrogées. Ceci reflète les statistiques officielles sur le taux d'activité par sexe dans le pays. En effet, selon l'Agence Nationale de la Statistique le taux d'activité des hommes en âge de travailler à Dakar est plus élevé (79.9%) que le taux d'activité des femmes qui s'établit seulement à 61.5% des femmes en âge de travailler<sup>7</sup>. A défaut des statistiques officielles sur le taux d'activité par sexe au niveau national, le taux d'activité à Dakar a été utilisé comme proxy.

Concernant l'âge, la majorité des personnes interrogées, soit 75.8% de l'échantillon, correspondaient aux tranches d'âge de 25 – 39 ans et 40 – 45 ans. Une répartition similaire avec une forte concentration du taux d'activité dans la tranche d'âge de 30 à 49 ans est observée au niveau national. L'Agence Nationale de la Statistique indiquait en 2009 que « le taux d'activité est plus élevé chez les individus âgés de 30 à 49 ans avec 85% »<sup>8</sup>

**Graphique 2 : Distribution de sexe et d'âge (N=500)**



### Niveau d'éducation

Le niveau d'éducation des personnes interrogées est assez faible. Seulement 4.8% de l'échantillon a complété un cycle universitaire alors que près de la moitié, soit 48.2%, n'est pas allé au delà du cycle primaire. Si l'on y ajoute les 21% ayant reçu une éducation dans les écoles coraniques (Madrassa), **au total 69.2 % de l'échantillon ne dépasse pas un niveau d'éducation basique et aurait probablement des difficultés à comprendre des documents ou instructions en français.**

<sup>6</sup> Les zones rurales englobent aussi des zones périurbaines. La liste complète des quartiers où l'enquête s'est déroulée sont données à l'annexe 3.

<sup>7</sup> Situation Economique et Sociale du Sénégal Ed. 2008, Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie, Dakar, novembre 2009. Page 70.

<sup>8</sup> Situation Economique et Sociale du Sénégal Ed. 2008, Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie, Dakar, novembre 2009. Page 70-71.

**Tableau 1 : Niveau d'éducation (N=500)**

Niveau d'éducation	Pourcentage
Analphabète	18.8%
Primaire	28.0%
1er cycle secondaire (3e)	11.4%
2e cycle secondaire (Terminale)	8.4%
Formation professionnelle	5.2%
Université	4.8%
Ecole coranique/Madrassa	21%

### Nombre de personnes à charge

Parmi les personnes interrogées, la plupart s'occupe de 3 à 5 personnes (48.6%) et 22.8% avait entre 5 et 10 personnes à leur charge. Cette situation n'est pas surprenante dans une société telle que le Sénégal où les liens de famille et de solidarité entre individus demeurent très forts. Seulement 11.2% des enquêtés n'avait aucune personne à charge.

### Domaine d'activités

L'échantillon est majoritairement composé d'entrepreneurs. Ces derniers représentent plus du trois quart des personnes interrogées, soit 77.2%. Les employés du secteur privé représentent 10.6%. Ceux du secteur public représentent 7.2%. Les personnes qui vivent essentiellement du revenu agricole comptent au total pour 11.08% de l'échantillon dont 6.2% (vendent les produits de leurs propres champs), 5.2% tirent l'essentiel de leur revenu de la vente des produits de leur propre élevage et 0.4% sont des travailleurs dans une ferme. **La prédominance d'entrepreneurs dans l'échantillon est représentative de l'offre de services de microfinance des SFD au Sénégal qui s'adresse principalement aux MPME.**

A quelques détails près, cette distribution de l'échantillon par secteur d'activités est similaire dans les zones rurales et urbaines. La prépondérance d'entrepreneurs se confirme partout (79.8 % en zones urbaines et 75.3% en zone rurales). La proportion d'employés du secteur privé et public est légèrement supérieure en zone urbaine avec respectivement 11.7% et 9.4% contre 9.8% et 5.5% en zone rurale. Une différence significative est toutefois constatée pour l'activité agricole (champs et élevage) qui constitue la source principale des revenus de 17.8% des personnes interrogées en zones rurales contre seulement 3.8% dans les zones urbaines.

### Niveau de revenu

Plus du deux tiers de l'échantillon, soit 67.4 %, gagne un revenu mensuel inférieur à 250,000 FCFA. Les données suggèrent que les revenus sont relativement bas en milieu rural, 72.1 % des personnes qui y ont été interrogées touchent un revenu inférieur à 250,000 FCFA contre 61 % en zones urbaines. Les disparités de revenu sont encore beaucoup plus importantes entre les hommes et les femmes. 76 % des femmes gagne un revenu inférieur à 250,000 FCFA alors que 61 % des hommes touche un revenu inférieur à ce seuil. Seulement 2.4% de l'échantillon dispose d'un revenu mensuel supérieur à 1,000,000 FCFA. Le revenu médian mensuel des personnes interrogées s'établit dans la fourchette de 100,000 FCFA et 250,000 FCFA. Par conséquent, le

revenu médian de l'échantillon est supérieur au PIB/habitant mensuel qui s'élevait à 40,370.50 FCFA<sup>9</sup> en 2010

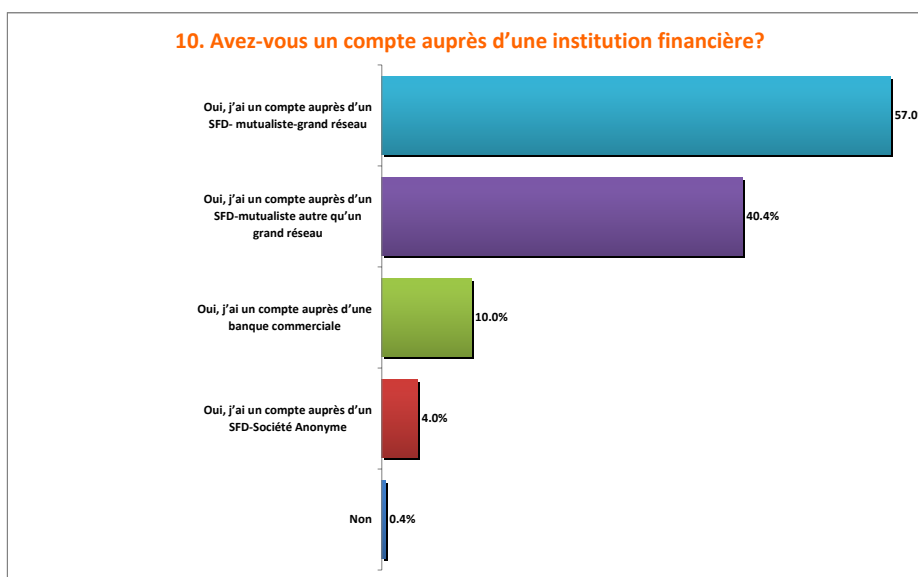
**Tableau 2 : Revenu moyen mensuel (N=500)**

Quel est votre revenu mensuel (en FCFA)?	Pourcentage
≤45,000	0.8%
45,000 –100,000	27.0%
100,000 – 250,000	39.6%
250,000 – 400,000	20.0%
400,000 – 650,000	7.2%
650,000 – 1,000,000	3.0%
> 1,000,000	2.4%

### Types d'institutions

Les clients des grands réseaux SFD représentent 57%. Ceux des SFD mutualistes autre qu'un grand réseau comptent pour 40.4 % de l'échantillon. Les clients des banques commerciales représentent 10% et ceux ayant ouvert un compte auprès d'un SFD-société anonyme (Microcred nommément) se chiffrent à 4.0%.

**Graphique 3 : Avez-vous un compte auprès d'une institution financière ?<sup>10</sup> (N=500, réponses multiples)**

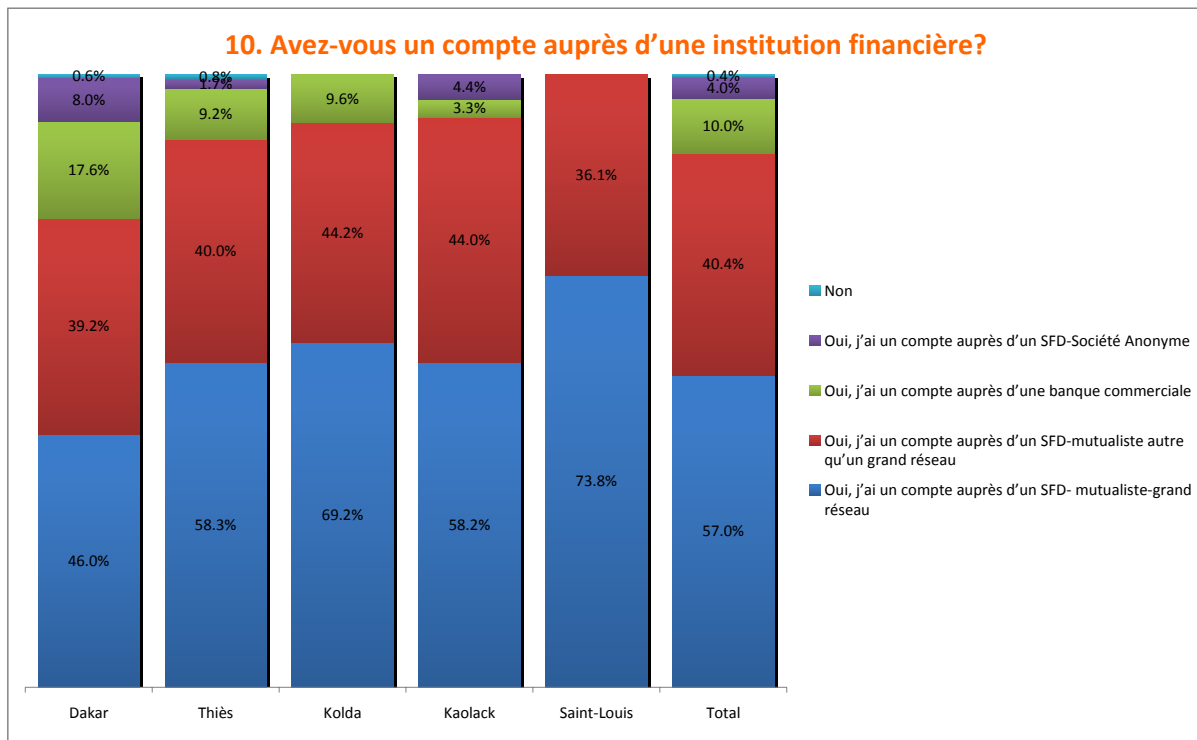


<sup>9</sup> FMI, World Economic Outlook, Avril 2011

<sup>10</sup> Le questionnaire accordé la possibilité au répondant d'indiquer s'il possédait simultanément des comptes auprès des plusieurs SFD et banques.

La distribution régionale de la clientèle des Institutions Financières (IF) montre une prédominance des clients des grands SFD dans toutes les régions. Cependant, l'échantillon est plus diversifié à Dakar que dans les autres régions avec une moindre concentration des clients SFD soit 46% contre une moyenne de 57% dans toutes les régions. Les clients des banques sont plus représentés à Dakar avec 17.6% contre une moyenne globale de 10% et l'échantillon reflète aussi fidèlement l'implantation géographique de Microcred (une des seules IMF SA opérationnel au Sénégal) qui ne dispose pas encore d'agences dans les régions de Kolda et de Saint Louis.

**Graphique 4 : Clientèle d'institutions financières par région (N=500, réponses multiples)**



**Résumé :**

- 500 interviews et 11 groupes de discussions ont été réalisés dans cinq villes principales du Sénégal (Dakar, Kaolack, Kolda, Thiès et Saint Louis)
- Ces Villes ont été choisies en fonction de la concentration des SFD, de l'effectif de la population et du Zonage officiel des SFD au Sénégal
- 57.4% des enquêtes ont été conduites en zones rurale contre 42.6% en zones urbaines
- Les clients des grands réseaux SFD représentent 57% de l'échantillon
- Le niveau d'éducation des personnes interrogées est faible, 69.2 % de l'échantillon ne dépasse pas un niveau d'éducation basique et aurait probablement des difficultés à comprendre des documents ou instructions en français.
- L'échantillon est majoritairement composé d'entrepreneurs. Cette prédominance d'entrepreneurs est représentative de l'offre des services financiers au Sénégal qui s'adresse principalement aux MPME.

### 3 Relation avec les Institutions Financières et Protection des clients

Avant d'aborder les questions relatives à la protection des clients, cette section se penche sur les aspects de l'utilisation des produits financiers. L'approche est sélective et par pallier. L'idée fondamentale est d'identifier d'abord les produits les plus utilisés et ensuite faire ressortir les préoccupations des clients qui émergent en utilisant ces services.

#### Connaissance et fréquence d'utilisation des produits financiers

Cette section offre d'abord un bref aperçu des connaissances des personnes interrogées sur les services financiers actuellement offerts par les institutions financières au Sénégal. Le tableau suivant donne la liste des produits et services financiers les moins connus en ordre décroissant, en indiquant pour chacun d'entre eux la proportion de l'échantillon qui ne le connaît pas.

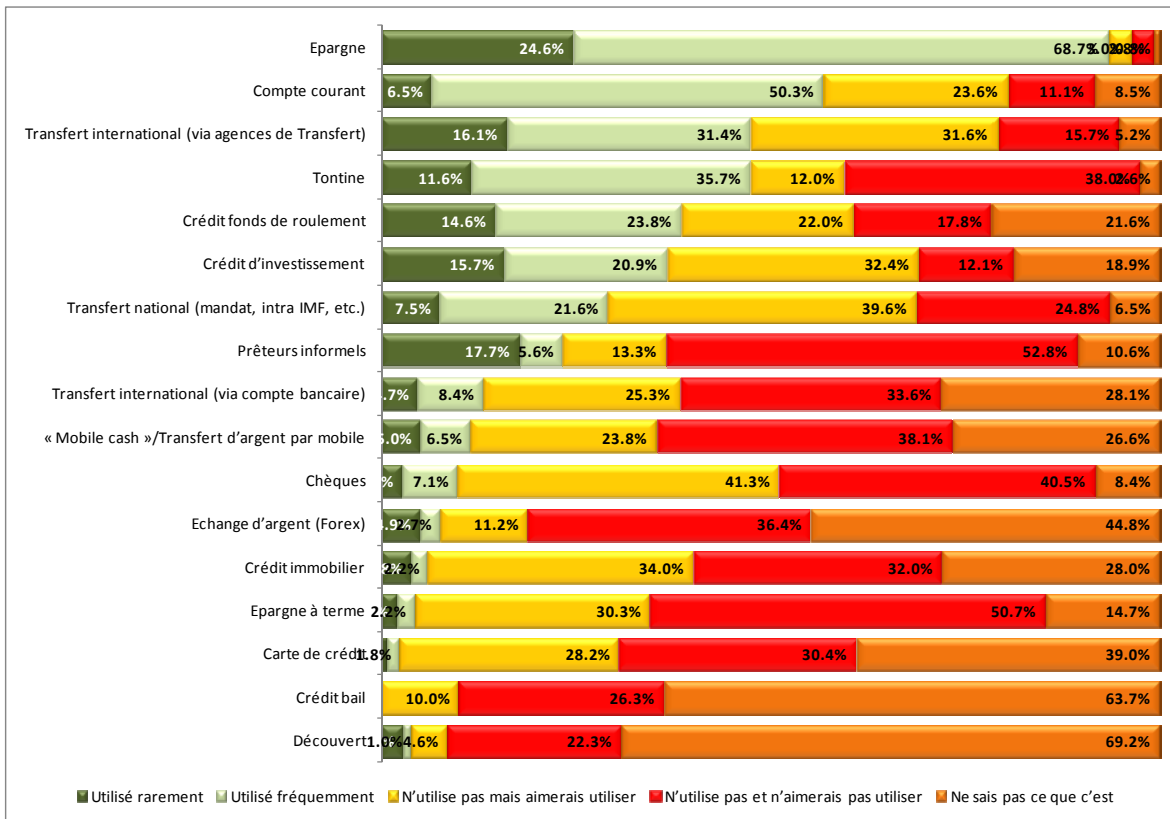
**Tableau 3 : Connaissance des services financiers (N=500)**

Connaissez-vous ce service financier ? <sup>11</sup>	Pourcentage
Découvert	69.2%
Crédit bail	63.7%
Change d'argent (Forex)	44.8%
Carte de crédit	39.0%
Transfert international (via compte bancaire)	28.1%
Crédit immobilier	28.0%
« Mobile cash »/Transfert d'argent par mobile	26.6%
Crédit fonds de roulement	21.6%

Plus du deux tiers de l'échantillon ne sait pas ce qu'est le découvert bancaire et 63.7% ne connaît pas le crédit bail. 44.8 % des personnes interrogées ne connaissent pas les opérations de change (FOREX). Plus du tiers de l'échantillon ignore ce qu'est une carte de crédit alors que 28 % n'a aucune connaissance sur le transfert international (via compte bancaire) et le crédit immobilier. Plus du quart de l'échantillon ne connaît pas le transfert d'argent par téléphone mobile et 21.6% ne connaît pas le crédit fonds de roulement.

<sup>11</sup> Ces résultats sont un peu biaisés parce que la question offrait aussi des possibilités de réponses telles que : « je n'utilise pas ce produit mais aimerais l'utiliser », « je n'utilise pas ce produit et n'aimerais pas l'utiliser ». Il est fort probable que certaines personnes qui ont choisi la dernière possibilité ne connaissent pas le service financier sur lequel elles sont interrogées.

**Graphique 5 : Utilisation des services financiers (N=500, plusieurs réponses possibles)**



Le service financier formel le plus utilisé fréquemment est l'épargne (68.7%). Ce résultat peut avoir deux significations. Il peut démontrer qu'avant tout, la population cible recherche un endroit sûr pour épargner. Il peut aussi simplement traduire la réalité du secteur de la microfinance au Sénégal qui veut souvent que le client épargne d'abord dans un SFD avant de solliciter un crédit. Il est donc difficile de déterminer avec exactitude laquelle de ces deux interprétations l'emporte et s'il s'agit de l'épargne volontaire ou obligatoire.

En deuxième position vient le compte courant avec 50.3%. Le transfert international via les agences de transfert s'aligne en troisième position avec 31.4%. Les produits de crédit à des fins de financement du fonds de roulement et d'investissement se classent respectivement en quatrième et cinquième position avec 23.8% et 20.9%.

Il est important de noter que le recours aux services financiers informels demeure significatif car 35.7% des personnes interrogées s'adressent fréquemment aux cercles informels dont les tontines pour placer leur épargne ou obtenir un financement.

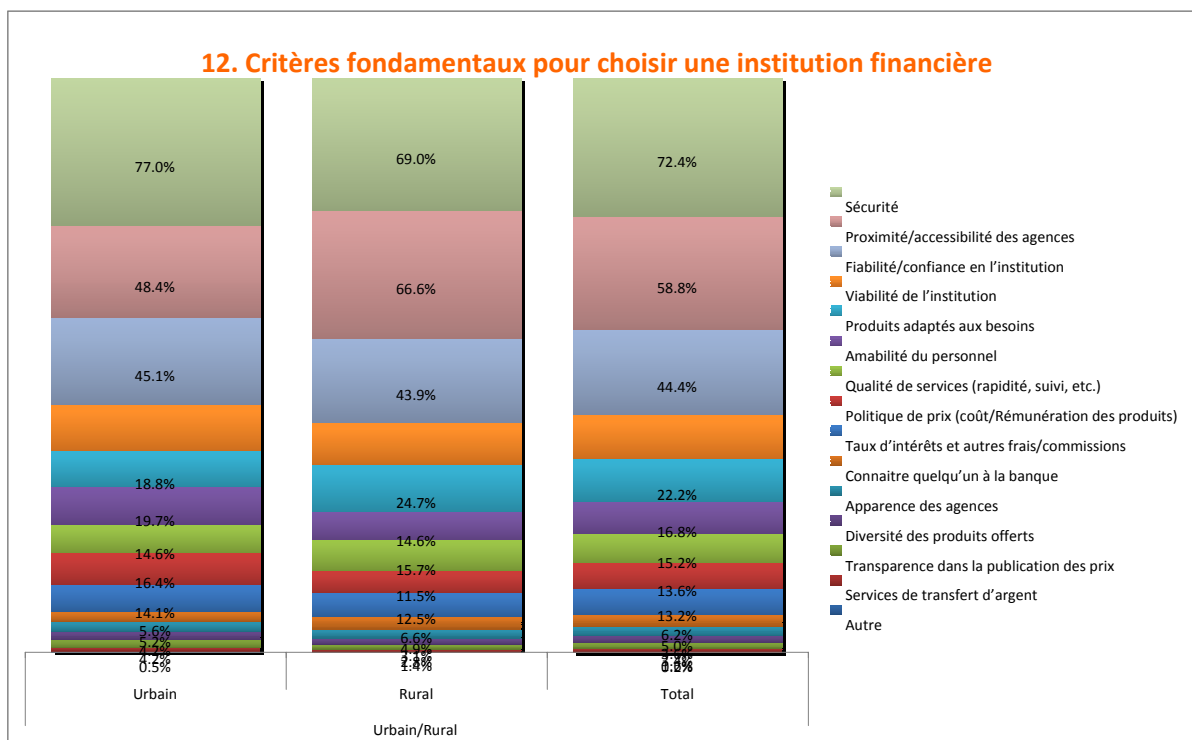
Les chèques, bien que très peu utilisés par l'échantillon, suscitent néanmoins un grand intérêt. 46.1% des personnes interviewées aimeraient les utiliser dans le futur. L'usage de transferts nationaux de compte à compte entre IMF ou par mandat postal est souhaité par 39.6% de l'échantillon. Le crédit immobilier qui n'est utilisé fréquemment que par moins de 2% de l'échantillon, suscite un intérêt pour 34% des personnes interrogées. Environ 32.4% des personnes interviewées se sont prononcées en faveur de l'utilisation du crédit d'investissement. L'épargne à terme et les cartes de crédit ont respectivement recueilli 30.3% et 28.2% d'expression d'intérêt pour une utilisation à l'avenir.

A l'opposé, l'échantillon a démontré peu d'intérêt pour des produits tels que les découverts et le crédit bail. Il peut être déduit que **la cible de l'étude est généralement plus intéressée par**

**les produits financiers simples qui répondent directement à leurs besoins à savoir l'épargne, les transferts d'argent, les crédits (immobilier et d'investissement), et l'accès à un compte courant avec possibilité de paiement par chèque.** Les populations qui n'ont jamais recouru au crédit informel rejettent en majorité l'idée d'un usage futur. En effet, plus de 52.8% de l'échantillon n'emprunte pas auprès des prêteurs informels et ne compte pas le faire à l'avenir. Ce rejet est un signe indéniable de l'existence d'une préférence de l'échantillon en faveur du système financier formel.

Les 3 critères pour choisir une institution financière qui ont été les plus fréquemment invoqués sont la sécurité, l'accessibilité (ou proximité des agences) et la fiabilité (ou confiance en l'institution). Ces facteurs ont été respectivement cités par 72.4%, 58% et 44% de l'échantillon. L'extension de l'analyse à la localisation de l'institution et au sexe de la personne interrogée ne modifie pas l'ordre dans lequel ces 3 facteurs sont cités. Cependant, il sied de noter que 66.2% des femmes considère la proximité des agences comme le deuxième facteur le plus important pour le choix de l'institution dont elles sont clientes contre 53.3% pour les hommes. De même, en milieu rural, une proportion plus importante de l'échantillon (66.6%) considère la proximité des agences comme le deuxième facteur le plus important de sélection de l'IF contre 48.4% en zone urbaine. Ce résultat est plausible au regard de la réalité sur terrain au Sénégal car les zones rurales enregistrent généralement des faibles taux de pénétration des SFD et la distance à parcourir pour atteindre l'agence la plus proche est relativement plus longues qu'en ville. En outre, des études sur le genre en microfinance tendent à démontrer que les femmes travaillent souvent à proximité de leur habitation. De ce fait, il n'est pas étonnant qu'elles considèrent plus l'accessibilité aux agences comme un facteur hautement décisif de choix de l'institution comparé à leurs homologues masculins<sup>12</sup>.

**Graphique 6 : Critères fondamentaux pour choisir une institution financière (N= 500, plusieurs réponses possibles)**



<sup>12</sup> Voir Armendariz A. et Morduch J., 2010, The Economics of Microfinance (Second Edition), MIT Press, Page 216

La description de l'échantillon a démontré que les services financiers les plus utilisés sont l'épargne, les transferts d'argent et les crédits, auxquels il faut ajouter la détention d'un compte courant. La présente section donne un aperçu de la relation clients-prestataires des services de microfinance en mettant en évidence les préoccupations liées à la protection des clients. La section est donc structurée de la manière suivante. Elle aborde d'abord les questions relatives à l'épargne, ensuite le transfert d'argent et enfin le crédit.

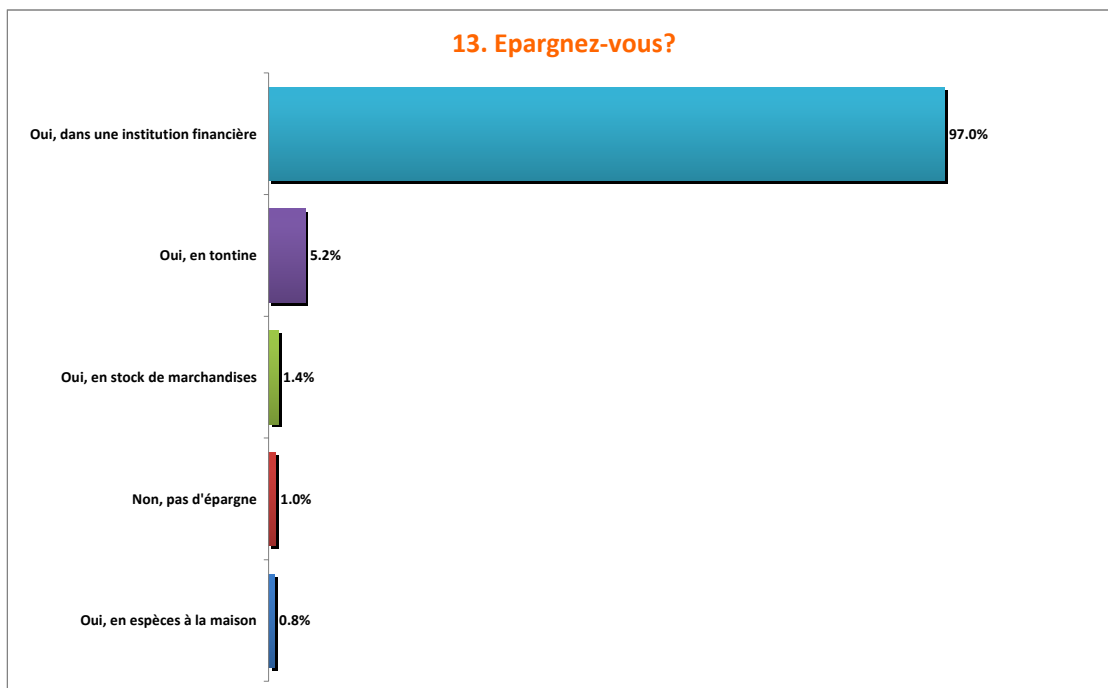
### 3.1. L'épargne

#### a. Généralités

Les généralités sur l'épargne couvrent les matières relatives au type d'épargne (formelle ou informelle), les institutions dans lesquelles les comptes sont ouverts, les principaux facteurs ayant motivé le choix de l'épargnant pour l'institution dont il est client, la nature du compte d'épargne (à vue, à terme ou plan d'épargne). Les aspects relatifs à la protection de l'épargnant sont abordés dans la section suivante.

Etant donné que la cible de l'enquête est constituée des clients des IMF, il n'est pas étonnant que la quasi-totalité des personnes interrogées épargne dans une institution financière<sup>13</sup>. La propension à recourir aux tontines est assez réduite dans l'échantillon mais elle n'est pas totalement inexistante. Ceci peut être expliqué par la dynamique sous-jacente des tontines qui ne sont pas seulement une forme d'épargne mais aussi un moyen de créer ou de raffermir des liens sociaux. En effet, 5.2% de l'échantillon épargne à travers les mécanismes de tontine, ce parfois même en étant client d'une institution financière. La constitution de l'épargne en nature (sous la forme des stocks de marchandises par exemple) ne représente que 1.4 % de l'échantillon. Par ailleurs, seulement 1% de l'échantillon ne dispose pas d'épargne et 0.8% préfère garder les espèces à la maison.

**Graphique 7 Epargnez-vous? (N=500, plusieurs réponses possibles)**



<sup>13</sup> Il faut noter que ce chiffre inclut toute personne ayant un compte d'épargne dans une institution financière, mais n'exprime pas la fréquence ou même une régularité d'épargner.

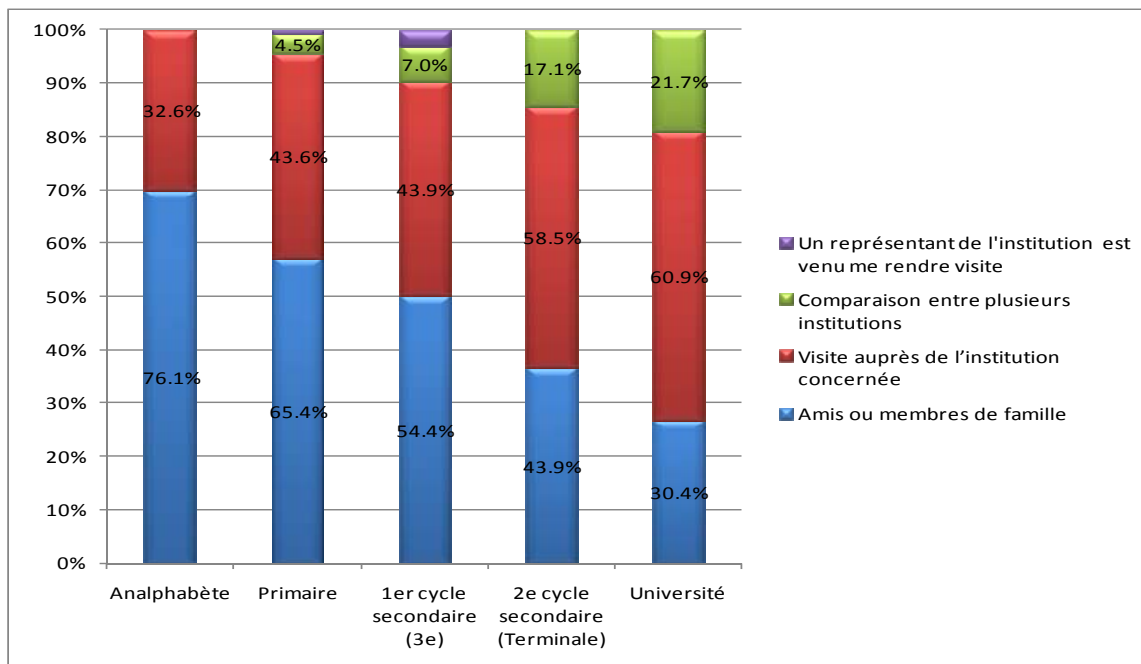
Plus de la moitié de ces comptes d'épargne (57.7%) ont été ouvert auprès des grands réseaux SFD et un nombre non négligeable des personnes interrogées (39.4%) possèdent des comptes auprès des SFD mutualistes différents des grands réseaux. La proportion de l'échantillon qui dispose d'un compte auprès des banques commerciales est de 8%. Les personnes qui épargnent avec un SFD société anonyme représentent 3.5% de l'échantillon et un nombre très faible des personnes interviewées, soit 0.2%, ont des comptes à la poste.

**Tableau 4 : Epargne formelle Vs Institutions Financières (N=485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière)**

Où avez-vous ouvert ces comptes d'épargne?	Pourcentage
Poste	0.2%
Dans un SFD-Société Anonyme	3.5%
Banque	8.0%
Dans un SFD-mutualiste autre qu'un grand réseau	39.4%
Dans un SFD-mutualiste grand réseau	57.7%

Avant de choisir ces institutions, plus de 60% des clients ont sollicité des conseils auprès de leurs membres de famille et amis. Près de 43% des personnes interrogées ont fait le déplacement jusqu'aux installations de l'institution concernée pour obtenir de plus amples explications sur les produits. Seulement 8% d'épargnants ont pu faire du shopping et comparer plusieurs offres existant sur le marché avant de prendre leur décision. Environ 1% de l'échantillon a reçu la visite d'un représentant de l'institution. Cependant, il s'avère que le niveau d'éducation influence fortement le degré d'autonomie et d'indépendance des personnes interrogées. En effet, **plus la personne est éduquée, moins elle se fie aux proches et membres de familles pour choisir l'institution où elle épargne.** Il ressort très nettement du graphique ci-dessous, que les personnes les mieux instruites fournissent plus d'effort à rechercher des informations objectives sur lesquelles elles fondent ensuite leur décision. Ceci inclut souvent la visite auprès de l'institution financière concernée mais aussi dans une moindre mesure la comparaison des offres provenant de plusieurs institutions.

**Graphique 8 : Sources d'informations consultées avant d'ouvrir le compte et niveau d'éducation** (N=485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière)



Quant à la décision proprement dite d'épargner avec l'institution, elle a été généralement prise sur la base de 3 critères suivants: **la recommandation d'un proche ou membre de famille (39%), les frais d'ouverture de compte (32%) et la nécessité d'épargner pour obtenir le crédit (20.2%)**. Ces résultats sont particulièrement intéressants à plusieurs égards.

Le premier facteur montre le degré d'influence que peuvent avoir les amis et membres de famille par rapport à d'autres personnes qui n'appartiennent pas à ce cercle immédiat d'individus que connaissent les personnes interrogées. Il confirme aussi que la communication de bouche à oreille par le biais des canaux informels, joue un rôle important dans le processus de sélection de l'institution par les épargnants potentiels. A l'opposé, les facteurs internes à la gestion des IF n'ont pas eu d'incidence décisive sur le processus de sélection de l'institution par les épargnants. A titre d'exemple, les actions de marketing n'ont recueilli que 1.4%. Ce faible résultat peut être dû à la faiblesse ou l'inefficacité des canaux utilisés dans la stratégie de communication et de promotion de l'épargne par les IMF au Sénégal. Même si nous ne disposons pas d'informations suffisantes pour confirmer cette hypothèse, le fait qu'environ 1% seulement de l'échantillon a été directement approché (visité) par un représentant de l'IF tend à reconforter cette argumentation.

En outre, **moins d'un pourcent des personnes interrogées affirment avoir sélectionné l'institution financière sur la base de la rémunération avantageuse de l'épargne**. Ce faible pourcentage est directement lié au fait qu'une part réduite de l'échantillon (8%)<sup>14</sup> a pu consulter plusieurs offres provenant d'organisations différentes forger son opinion à propos de la structure des taux d'intérêts sur le marché et avoir ainsi un benchmark pour apprécier objectivement la rémunération de l'épargne proposée par chaque institution. Toutefois, cette faible proportion des personnes ayant choisi l'institution en fonction du taux d'intérêt ne veut nullement signifier que le comportement de la cible est totalement insensible aux variations des prix. En effet, les frais d'ouverture de compte jouent un rôle important dans la décision d'épargner, comme l'illustre la statistique de 32% d'épargnants de l'échantillon qui ont choisi leur institution en fonction des moindres frais d'ouverture de compte.

<sup>14</sup> Ceci ne constitue pas le seul facteur explicatif. Les croyances sociologiques et religieuses jouent certainement un rôle.

Enfin, il n'est un secret qu'une franche importante d'épargnants ne conçoit l'épargne que comme un produit intermédiaire qui déboucherait à terme sur l'obtention d'un crédit. Cette situation est d'autant plus renforcée par la politique de crédit généralement d'application au sein des IMF sénégalaises qui repose sur la constitution de l'épargne obligatoire avant d'accorder un prêt au client. Ce phénomène est confirmé par plus d'un épargnant sur cinq dans l'échantillon.

## **b. Protection des clients**

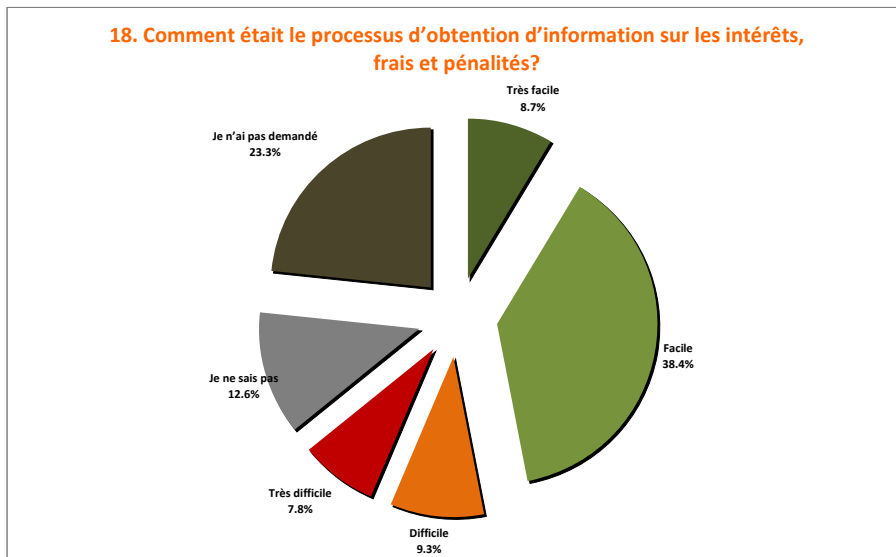
Les aspects de la protection de clients que le questionnaire d'enquête cherchait à capturer en matière d'épargne couvrent plusieurs phases. Celles-ci vont de la période qui précède l'ouverture du compte, la signature du contrat, l'utilisation du compte, le traitement (ou résolution) des différends en cas de litige, ainsi que la fermeture du compte.

### **Période précontractuelle**

Certaines considérations relatives à la période précontractuelle ont été déjà présentées précédemment. Le droit à l'information sur les conditions qui régissent les comptes d'épargne ainsi que l'obligation de l'institution financière à expliquer ces conditions de la manière la plus claire possible au client constituent deux piliers importants de la protection des consommateurs et de la finance responsable dans la phase précontractuelle. Pour être plus précis, le jugement du degré des difficultés d'accès à l'information rencontrées par les personnes interrogées a porté sur les critères suivants : la nature des comptes disponibles auprès de l'IF, la rémunération de l'épargne, les frais d'ouverture de compte et les pénalités applicables sur retraits anticipés pour les comptes d'épargne à terme et plans d'épargne.

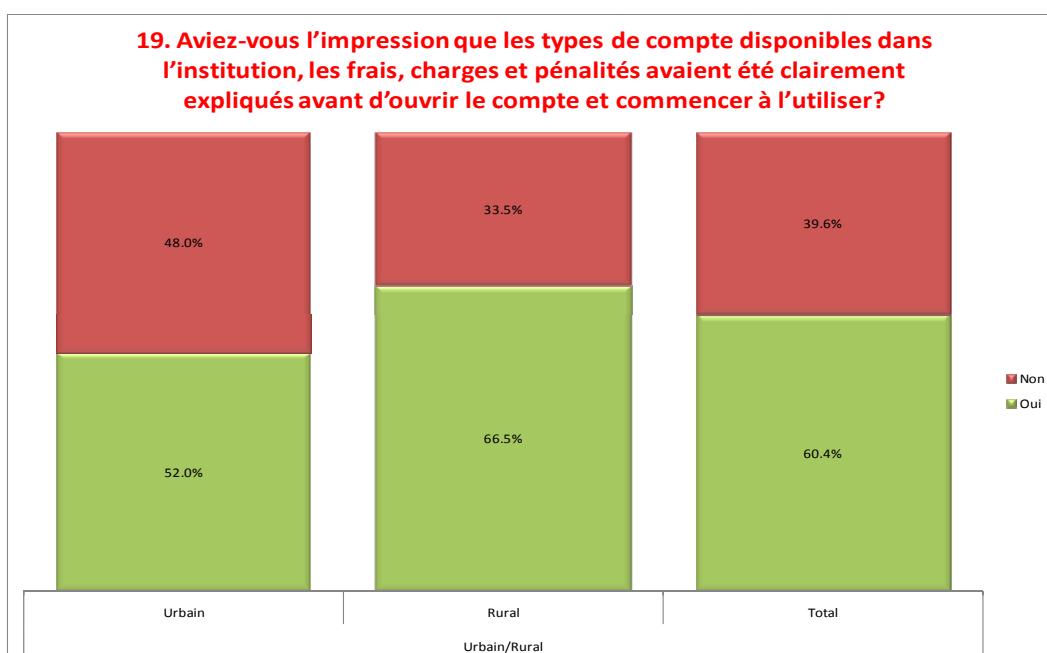
Près de la moitié, soit 47%, de l'échantillon trouve que le processus d'obtention de ces informations est facile (ou très facile). Plus ou moins un épargnant sur cinq avoue n'avoir jamais sollicité ce type d'information auprès de son institution financière. Plus du tiers de l'échantillon n'est pas en mesure d'émettre un avis clair sur l'accès à ces renseignements capitaux soit parce qu'ignorant tout simplement les conditions (12.6%) soit ne les ayant jamais demandé (23.3%). Une part plus importante des femmes (17.4%) est indécise, contre 9% d'hommes, dans le jugement de l'ampleur des obstacles rencontrés pour connaître les conditions des comptes d'épargne avant de signer le contrat. Les zones rurales se distinguent aux zones urbaines par le fait que plus d'un épargnant sur quatre n'a demandé aucune information sur les conditions de l'épargne. Ce même ratio en milieu urbain est d'un épargnant sur cinq. Hormis ces quelques différences, la distribution de réponses est relativement similaire en milieu urbain et rural tout comme entre hommes et femmes.

**Graphique 9 Perception de l'épargnant sur le processus d'obtention d'information au sujet des intérêts, frais et pénalités? (N= 485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière)**



En général, les personnes interrogées estiment que les conditions de leurs comptes d'épargne leur ont été expliquées avec clarté avant qu'elles ne commencent à utiliser les comptes. Malgré cette tendance générale, qui se confirme aussi dans les sous catégories de sexe du client et du lieu (urbain/rural), un écart significatif vaut la peine d'être mentionné. En milieu urbain les avis sont plus critiques et nuancés : Près de la moitié des personnes interrogées (48%) ont l'impression que les conditions ne sont pas expliquées de manière claire. En milieu rural, deux tiers de l'échantillon au contraire pense que les explications qui ont été fournies par leurs institutions sont suffisamment claires.

**Graphique 10 Impression de l'épargnant sur les explications fournies par son institution avant l'ouverture du compte (N= 485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière)**

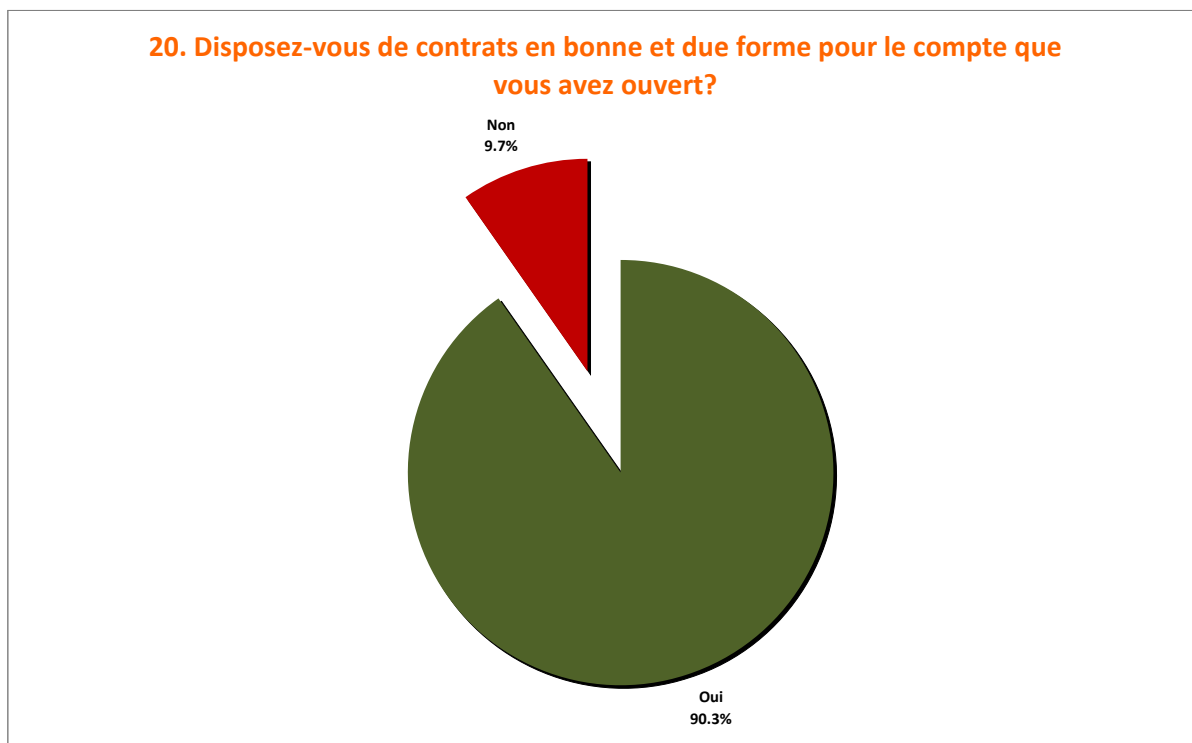


Même si les efforts déployés par les Institutions financières dans l'explication des conditions d'épargne sont jugées globalement satisfaisants par les clients, il convient de rappeler que 8% seulement utilisent cette opportunité pour comparer les offres existantes et plus de 39% des personnes interrogées fondent leur choix sur une simple recommandation d'un ami ou membre de famille. Il convient de rappeler que le niveau d'éducation joue un rôle capital. Plus la personne est instruite, plus elle est critique dans le choix de l'institution financière (voir graphique 8). Le niveau d'autonomie dans la prise de décision est incontestable et l'engagement de rechercher les informations objectives auprès des sources accessibles est indéniable.

### Existence d'un contrat signé avec l'institution

Plus de 90% d'épargnants interrogés ont signé des contrats avec les institutions dont ils sont clients. Ce ratio reste pratiquement le même aussi bien entre femmes et hommes qu'entre les zones urbaines et rurales.

**Graphique 11 Avez-vous un contrat en bonne et due forme pour le compte que vous avez ouvert ? (N= 485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière)**



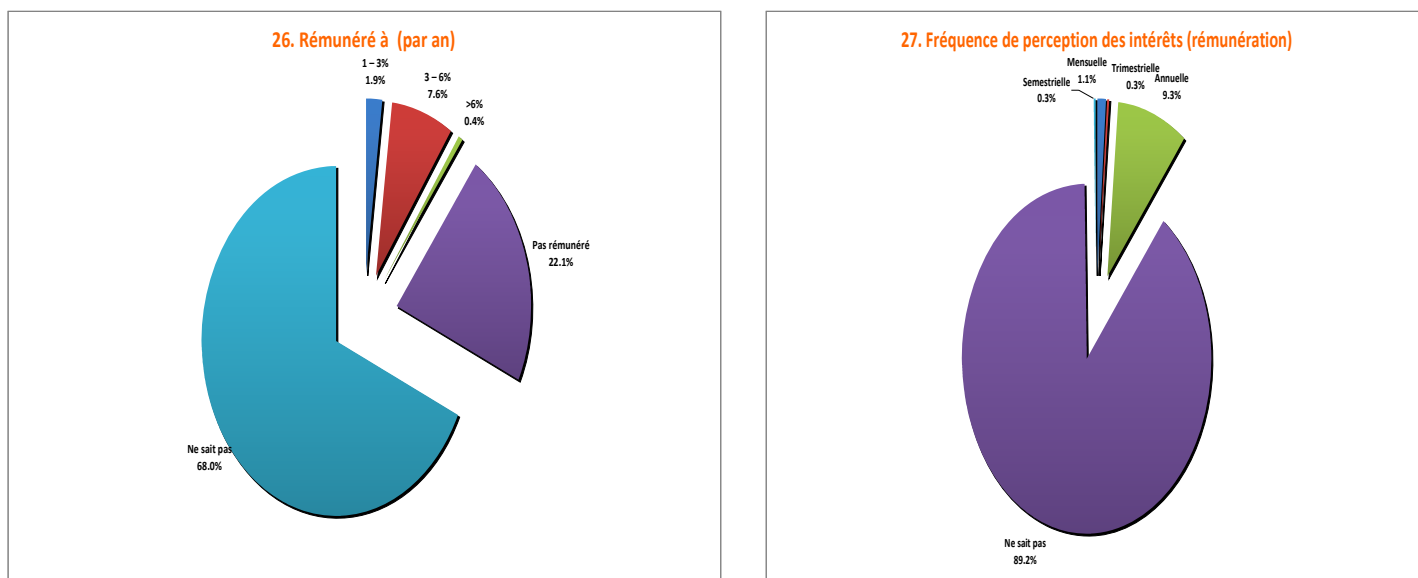
### Compréhension des termes contractuels

Les comptes d'épargne sont à plus de 98% des comptes à vue. Une très infime minorité des personnes interrogées possèdent des comptes d'épargne à terme. Plus de 50% de l'échantillon épargne de manière irrégulière et plus du trois quarts de ceux qui épargnent régulièrement le font sur une base mensuelle. Quant aux montants mensuels épargnés par individu, ils sont essentiellement concentrés (à 70 %) dans la fourchette allant de 1 à 50,000 FCFA. Seulement 2.1 % de l'échantillon épargne mensuellement des sommes supérieures à 500,000 FCFA.

Du fait que le recours aux plans d'épargne et épargne à terme est très faible dans l'échantillon, les aspects critiques concernant la compréhension des conditions des contrats reposent sur la rémunération de l'épargne, la fréquence de perception des intérêts et les frais à payer aussi bien pour l'ouverture du compte, sa fermeture mais aussi pour sa maintenance. Les comptes étant

essentiellement à vue, il n'existe pas d'exigence particulière pour les clients de connaître à l'avance la valeur des versements ainsi que leur fréquence.

**Graphique 12 : Rémunération de l'épargne et fréquence de perception des intérêts**  
(N= 485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière)



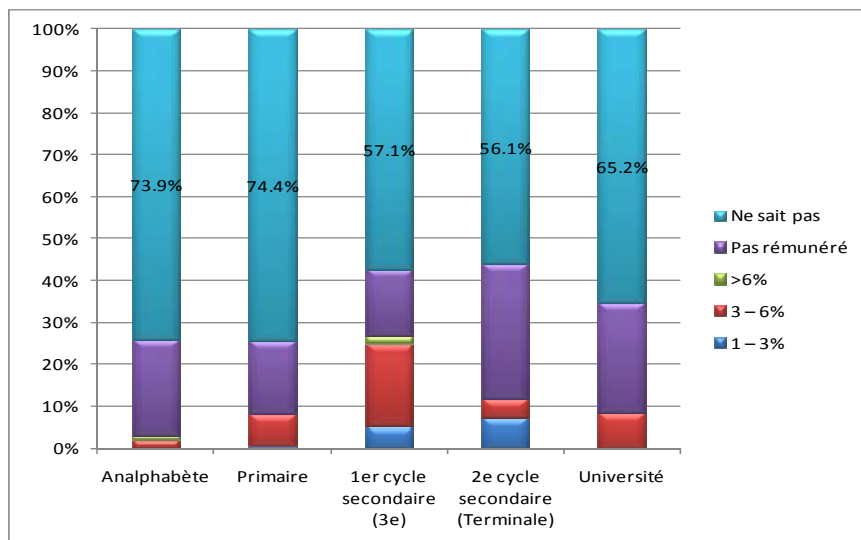
Le graphique ci-dessus montre à quel point les personnes interrogées ne maîtrisent pas des points aussi importants que la rémunération de leur épargne ou la fréquence de perception d'intérêts dans le cas où l'épargne est rémunérée. Ce résultat peut s'expliquer par 2 facteurs. Il peut tout simplement illustrer un manque d'intérêt de la part des clients car il paraît évident que le mobile fondamental qui les pousse à épargner n'est pas la recherche d'un gain financier sous la forme de perception d'un intérêt quelconque. Cette hypothèse est renforcée par le fait que l'épargne est essentiellement à vue et par conséquent de court terme. Cette échéance est une indication de l'arbitrage que font les épargnants entre l'accès à leur fonds (liquidité) et la rémunération qui est en principe élevée sur l'épargne à terme. En outre, il ne faut pas perdre de vue qu'un client sur cinq épargne pour accéder au crédit. De ce fait, il se peut que le client soit plus préoccupé par la réalisation de cet objectif ultime que par les conditions intermédiaires liées à l'épargne.

La deuxième hypothèse est celle du faible niveau d'instruction de la cible en général et d'éducation financière en particulier. Pour mémoire, près de 70% de l'échantillon n'a qu'un niveau d'éducation basique. Cette situation devrait certainement avoir des implications non négligeables. A première vue, il peut paraître tout de même contradictoire que près de 90% de l'échantillon dispose des contrats en bonne et due forme, que la majorité ait l'impression d'avoir compris les conditions d'ouverture et de fonctionnement des comptes avant de signer les contrats mais qu'il y ait en même temps une part très significative des personnes qui ne comprennent visiblement pas la valeur des intérêts sur l'épargne et leur fréquence de perception. La déduction logique est qu'il y a un écart entre le sentiment (la perception) et la réalité. Et les épargnants peuvent nourrir le sentiment d'avoir compris les conditions des contrats et les explications fournies par leurs institutions mais alors qu'au fonds ils n'ont pas correctement assimilées les informations.

Toutefois, sur la base des résultats de l'enquête, nous ne pouvons pas confirmer à 100% l'hypothèse du faible niveau d'éducation comme étant la source principale de l'apparente ignorance des deux conditions d'épargne analysées ci-dessus. Si l'on croise les réponses recueillies sur la rémunération de l'épargne et le niveau d'éducation du client, les résultats sont quelque peu mitigés. Comme on peut le voir sur le graphique, ci-dessous, Une proportion plus importante d'universitaires (65.2%) ne connaît pas avec exactitude les intérêts perçus sur l'épargne et ce taux

d'ignorance est d'ailleurs plus élevé par rapport aux personnes ayant une éducation de niveau secondaire.

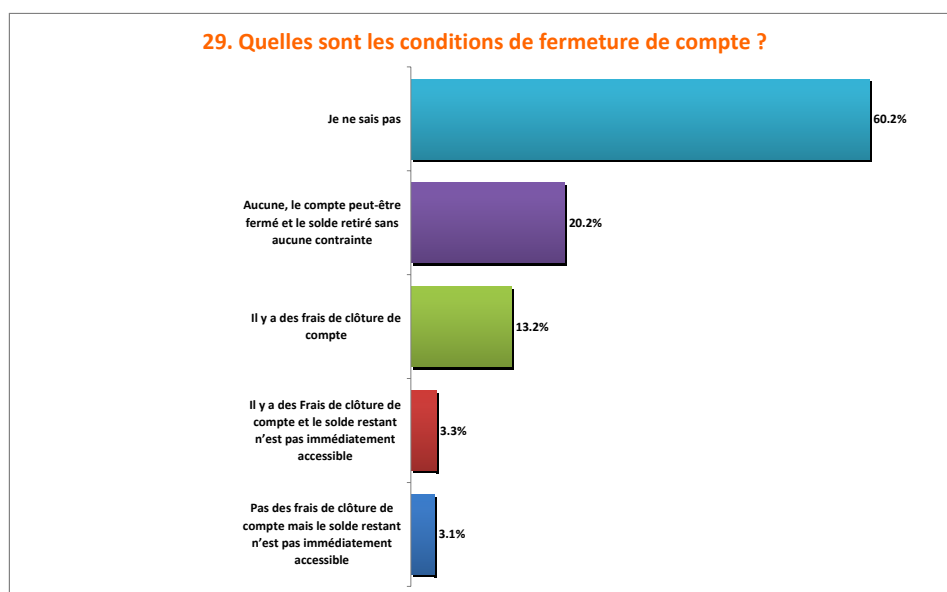
**Graphique 13 : Rémunération de l'épargne et niveau d'éducation (485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière)**



En définitive, les deux hypothèses avancées précédemment sont tout de même retenues et il y a un besoin d'approfondir la recherche sur la question.

Dans l'éventualité de fermeture de compte, trois personnes sur cinq ne savent pas ce qui adviendrait et pourtant plusieurs scénarios sont possibles. Le premier, qui est du reste envisageable et souhaitable, est celui où le compte pourrait être fermé à tout moment et le solde restant retiré sans condition. Malgré le fait que 98 % des déposants aient des comptes à vue sur lesquels les retraits peuvent être opérés sans aucune contrainte, seulement 20.2% d'épargnants estiment qu'ils pourraient fermer leur compte à tout moment et retirer le solde restant sans problème. Près de 20% de l'échantillon est reparti entre trois scénarios qui couvrent des options liées à la possibilité du client de fermer son compte et l'accessibilité immédiate au solde restant.

**Graphique 14 : Les conditions de fermeture de compte (N=485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière)**



Il n'existe pas de grande différence entre les zones urbaines et rurales. Le niveau d'éducation ne semble pas être un facteur déterminant pour la compréhension des conditions de fermeture. Cependant, on note un nombre plus élevé des femmes 68.2% qui ne connaît pas ces conditions contre 54% pour les hommes.

Concernant les coûts, les données révèlent que la charge principale est payée à l'ouverture sous la forme de droits d'adhésion (30%) ou frais d'ouverture de compte (68.9%). Les charges opérationnelles, telles que les frais de tenue de compte n'ont été cités que par 13.2% de l'échantillon. Moins d'un pourcent seulement de l'échantillon affirme qu'il n'a payé aucun frais, s'agissant aussi bien de l'ouverture que de la gestion de leur compte d'épargne. Il est aussi important de noter que les personnes interrogées ont généralement une idée de ce qu'elles paient. Seulement 12.6% des personnes interrogées n'ont pas connaissance des frais prélevés sur leurs comptes ou payés à l'ouverture.

**Tableau 5 : Frais payés sur le compte d'épargne (N=485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière)**

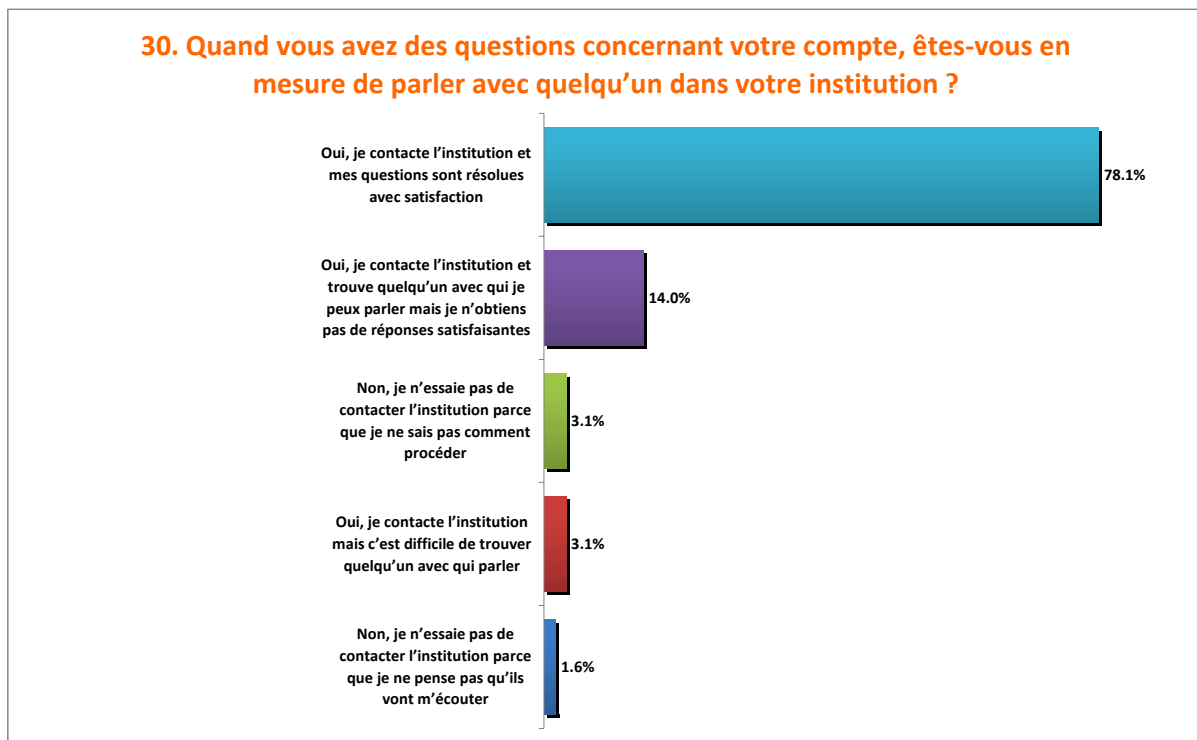
Quelles sont les charges que vous devez payer pour ouvrir ou garder un compte avec votre institution ?	Pourcentage
Pas de frais	0.4%
Frais d'assurance	2.3%
Cotisation de membre	8.0%
Ne sais pas	12.6%
Frais de maintien de compte	13.2%
Frais d'ouverture de compte	68.9%
Droit d'adhésion	30.1%

### Problèmes et Voies de recours

Sur la base des données de l'enquête, les clients qui ont rencontré des problèmes sérieux ayant conduit à la perte de leur épargne ne représentent qu'une faible part, 6.8% du total des personnes interviewées. En matière d'épargne, les voies de recours interne en cas de problème sont généralement connues et exploitées par les clients. Comme démontré par le graphique ci-dessous, 78.1% de l'échantillon est satisfait de la suite réservée à leurs requêtes lorsque leur institution est contactée.<sup>15</sup> En outre, le taux de non satisfaction se chiffre à 14 %. Moins de 8% regroupe trois catégories de personnes: celles qui ont déployé des efforts dans le passé sans trouver d'interlocuteur auprès de leur institution, celles qui ne savent pas à qui s'adresser (ou comment procéder) et les personnes ayant développé une sorte de pessimisme ou fatalisme, probablement suite à une mauvaise expérience dans le passé et qui n'osent pas essayer de contacter l'institution car ayant la ferme conviction qu'elles ne seront jamais écoutées.

<sup>15</sup> Il faudrait cependant noter que le questionnaire, ne prévoyait pas de question ouverte pour savoir qui a été effectivement contacté par le client au sein de son institution. Cet aspect a été abordé lors des groupes de discussions

Graphique 15 : Les voies de recours interne en matière d'épargne (N=485, personnes ayant ouvert un compte dans une institution financière)



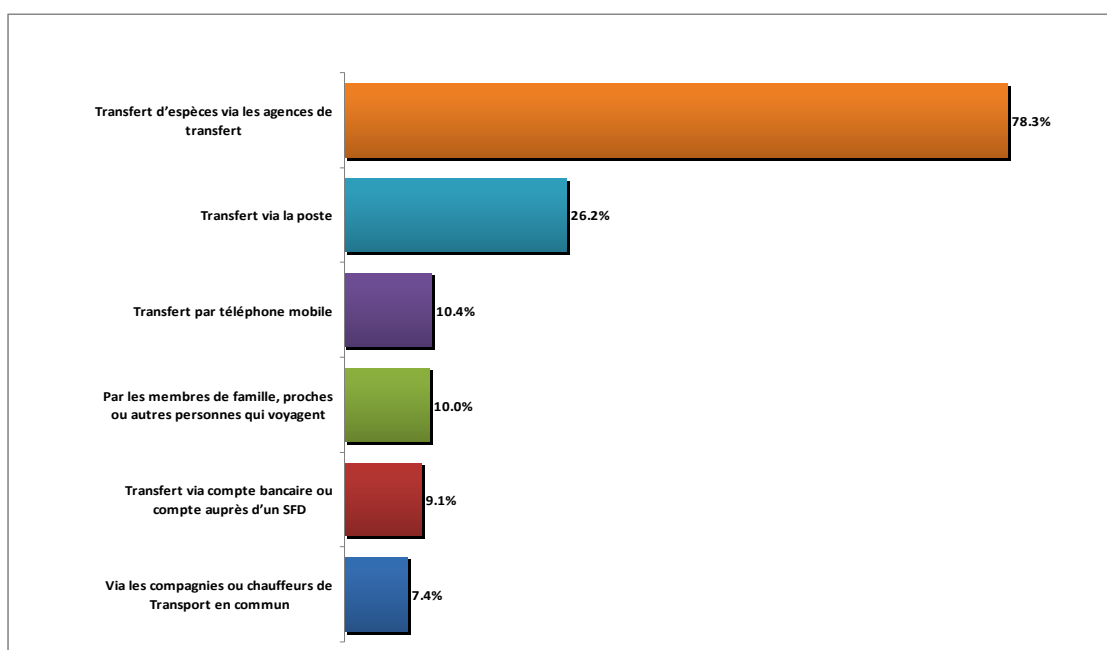
#### Résumé sur l'épargne

- Les Sources d'informations utilisées pour sélectionner l'institution d'épargne dépend du niveau d'éducation. Plus la personne est éduquée, moins elle se fie aux proches et membres de familles pour choisir l'institution où elle épargne
- La rémunération avantageuse de l'épargne n'est pas un facteur décisif pour le choix de l'institution d'épargne. Moins d'un pourcent de l'échantillon a choisi l'institution sur cette base.
- Les conditions aussi importantes d'épargne telles que les intérêts et leur fréquence de perception sont méconnues par la majorité de l'échantillon. 69% des personnes interrogées ne connaissent pas la valeur des intérêts perçus sur leur compte et 89% ignorent la fréquence de perception.

### 3.2 Les transferts d'argent

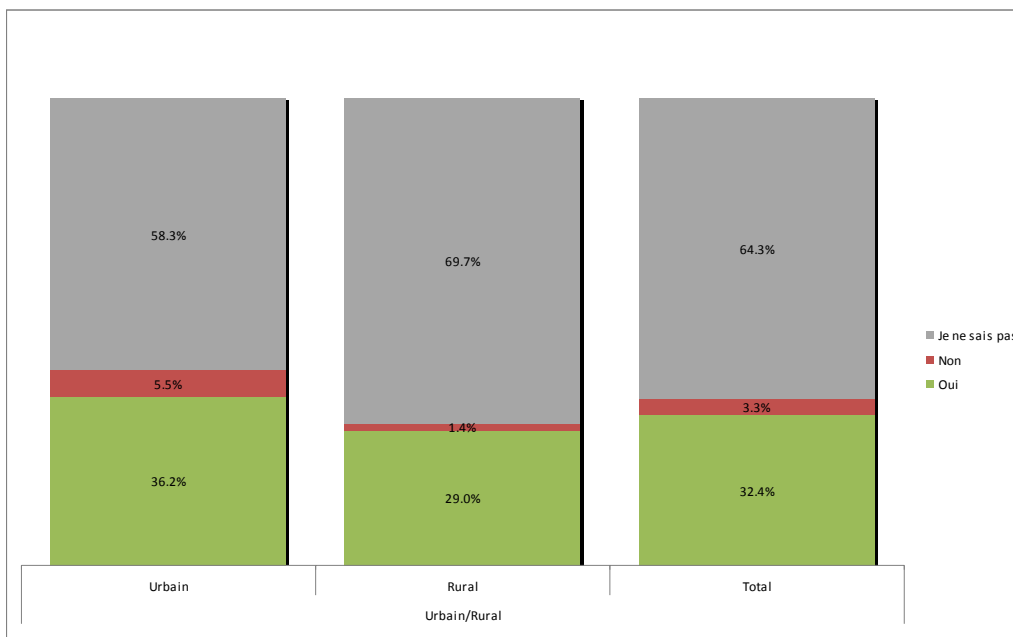
Plus de 3 personnes sur 5 dans l'échantillon utilisent les services de transferts d'argent et les données sur les transferts démontrent que le transfert d'espèces demeure le moyen de transfert par excellence. La majorité d'utilisateurs des services de transferts d'argent (78.3%) effectuent ces transactions auprès des agences de transfert. Plus du quart des utilisateurs recourent aux services postaux. Hormis ces deux principaux canaux, on peut noter à la fois un faible développement du mobile banking et des transactions inter SFD. En effet, seulement 10% de l'échantillon de personnes utilisant les transferts avoue effectuer des transactions à l'aide de leur téléphone cellulaire. De même les transferts d'argent de compte à compte dans les SFD ne comptent que pour 10% de l'échantillon. Il ressort en même temps que les voies informelles sont aussi utilisées par les personnes interrogées. Le recours aux proches (membres de famille et amis qui voyagent) est effectué dans des proportions similaires à l'usage du mobile banking et des transferts intra SFD. Enfin, 7% de l'échantillon sollicite les services des chauffeurs de transport en commun pour envoyer ou recevoir de l'argent.

**Graphique 16 : Canaux utilisés pour les transferts d'argent (N=500, plusieurs choix possibles)**



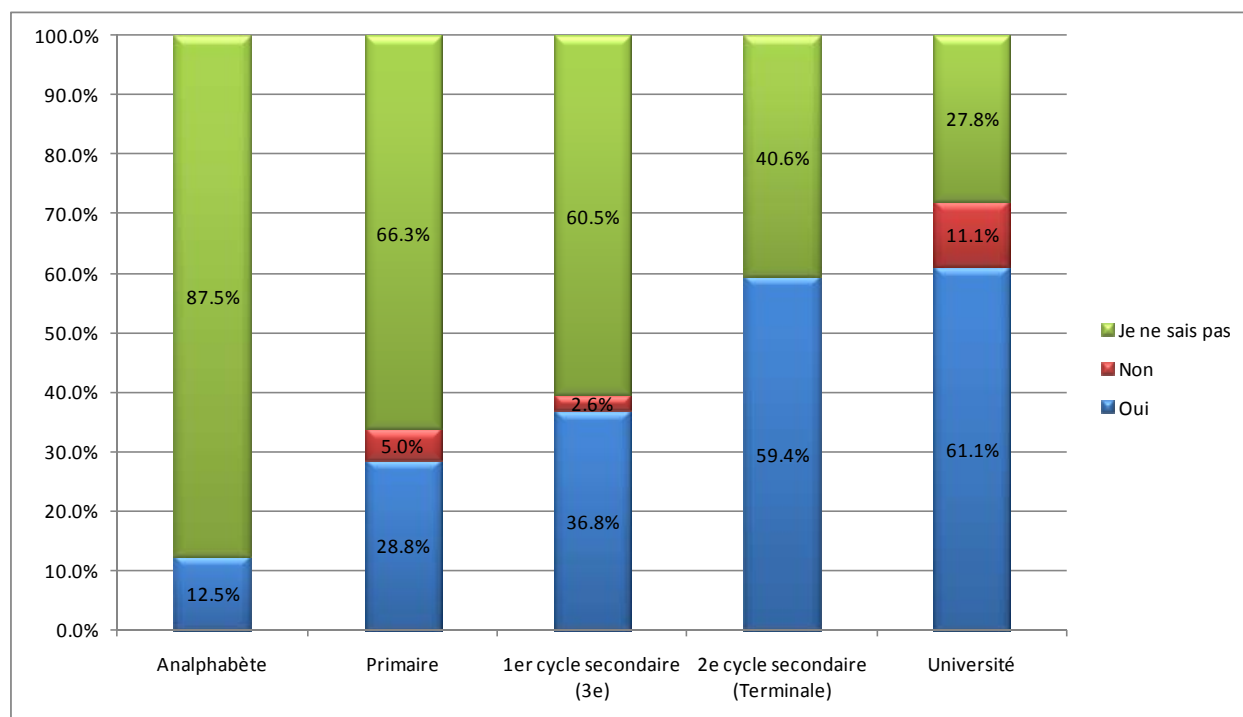
En général, les personnes interrogées considèrent que les conditions d'envoi ou de réception des fonds sont clairement expliquées et seulement 10.7% d'entre elles affirment le contraire. Concernant l'affichage des conditions de transfert, un indicateur important de transparence et un pilier déterminant dans la protection des clients, 64.3% des personnes interrogées ignorent si les prestataires des services y souscrivent et l'appliquent en réalité. Il existe une différence entre les zones urbaines et rurales. Près de 70% des personnes interrogées dans les zones rurales ne savent pas si les conditions sont affichées contre 58% en zone urbaines. De même, une part relativement plus élevée de personnes jugent que ces conditions sont affichées en milieu urbain (36.2%) qu'en milieu rural (32.4%).

**Graphique 17 : Affichage des conditions de transferts dans les agences par zone urbaine et rurale (N=500)**



Des résultats particulièrement intéressants sont obtenus si l'on combine l'affichage des conditions de transfert au niveau d'éducation des utilisateurs des services de transfert. **Il se dégage clairement que plus le client est instruit, moins il ignore si l'affichage de conditions est appliquée dans les agences.** Il existe un grand écart entre analphabètes et universitaires. 87.5% d'analphabètes ignorent si les conditions de transfert sont affichées contre 27.8% d'universitaires. Simultanément, on peut observer que la part des clients qui affirment que les conditions sont affichées augmente avec le niveau d'éducation du client. Plus de 61 % des personnes ayant une éducation de niveau universitaire confirme que les termes de transfert sont affichées et 12.5% seulement d'analphabètes expriment une opinion similaire. On peut déduire de cette analyse que les conditions sont généralement affichées mais le faible niveau d'éducation du client constitue souvent une contrainte majeure d'accès à cette information. Ce constat a des implications capitales pour les réformes envisagées dans le futur dans un contexte sectoriel dominé par une opacité des prix des services financiers. La transparence des prix devra certes servir de norme et non d'exception dans le secteur de la microfinance. L'affichage des taux d'intérêts devrait y contribuer pour beaucoup mais des actions sur le volet de l'éducation financière sont absolument requises.

**Graphique 18 : Affichage des conditions de transferts dans les agences et niveau d'éducation du client (N=500)**



**Les résultats de l'enquête montrent que les clients sont globalement satisfaits des services de transfert. Plus de 92 % de l'échantillon affirme n'avoir rencontré aucun problème.** Le tiers de difficultés rencontrées est attribuable à une erreur du client (pendant la transmission du code ou la valeur de la transaction entre l'expéditeur et le bénéficiaire du transfert). En deuxième position, le manque de liquidité auprès des agences a été invoqué. Mais il convient de retenir que ces résultats sont faibles et par conséquent non représentatifs d'un profond malaise généralisé auprès d'utilisateurs de transfert d'argent. Ce constat est renforcé par le fait que plus de 95% des problèmes rencontrés ont été résolus et 90% dans un délai raisonnable ne dépassant pas une semaine.

**Tableau 6: Problèmes rencontrés avec les services de transfert (N=500)**

Quel genre de problème avez-vous déjà connu avec les services de transferts ?	Pourcentage
Vous n'avez pas commis d'erreur mais un paiement que vous avez effectué n'est pas parvenu au destinataire	0.4%
Vous n'avez jamais reçu de l'argent qui vous est destiné	0.7%
Problèmes de connexion/électricité	0.7%
Vous avez par erreur envoyé de l'argent à quelqu'un d'autre	1.1%
L'agence ne disposait pas de liquidité pour honorer le retrait	2.2%
Code ou montant erroné	2.6%
Aucun problème	92.6%

#### Résumé sur les transferts

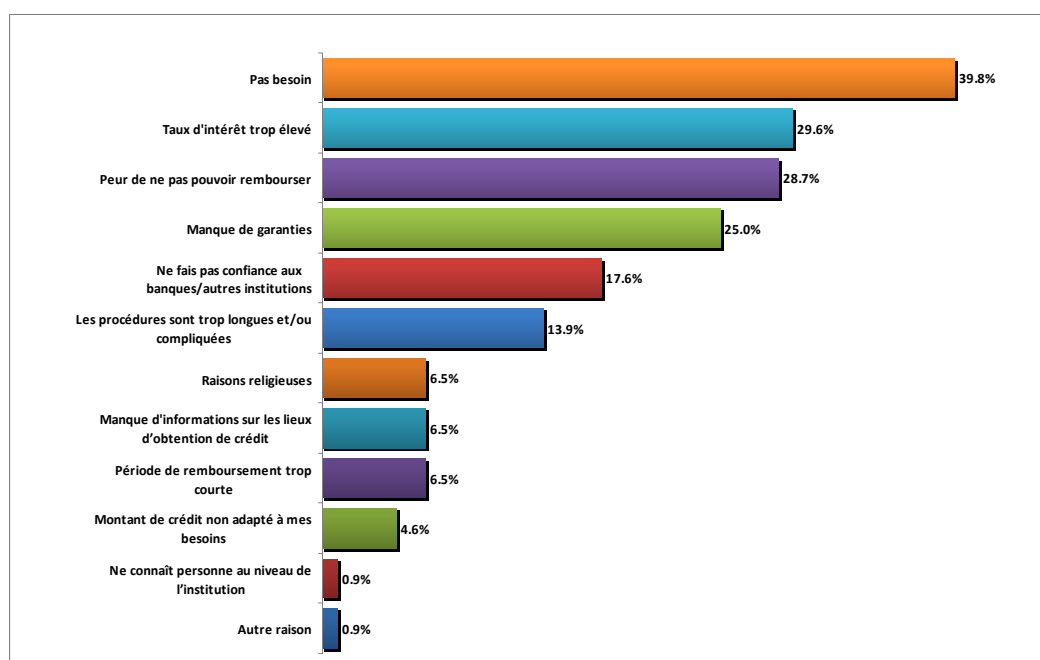
- Les réponses recueillies montrent qu'il existe des différences entre les zones urbaines et rurales. La méconnaissance de l'affichage des conditions de transfert est beaucoup plus prononcée en milieu rural.
- Le niveau d'éducation est un facteur déterminant. Plus le client est instruit, moins il ignore si l'affichage de conditions est appliquée dans les agences.
- L'affichage des taux d'intérêts contribue pour beaucoup à l'amélioration de la transparence des conditions de transferts et des actions sur le volet de l'éducation financière sont absolument requises.
- Les clients sont globalement satisfaits des services de transfert. Plus de 92 % de l'échantillon affirme n'avoir rencontré aucun problème avec ces produits.

### 3.3 Le Crédit

#### a. Généralités

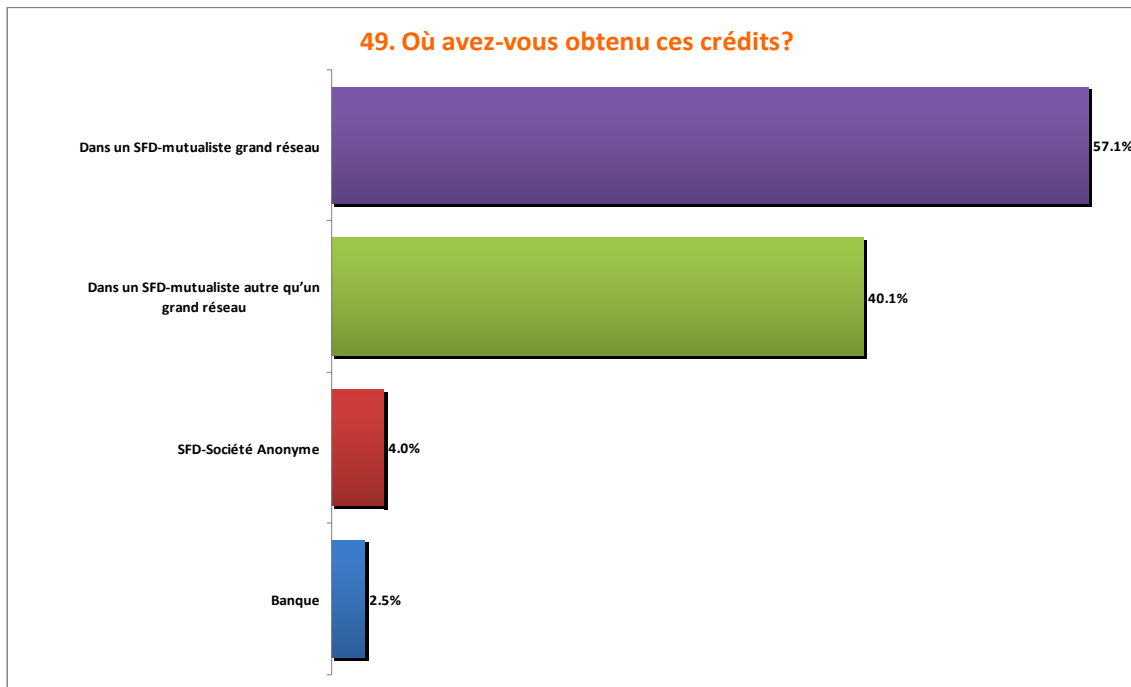
78.4 % de l'échantillon a déjà demandé un crédit auprès d'une institution financière (SFD et/ou banques). Le recours au crédit informel représente 12.4 % de l'échantillon et il est majoritairement dominé par les tontines. 9.2% des personnes interrogées n'ont jamais demandé de crédit. Parmi les raisons avancées par les personnes qui n'ont jamais demandé de crédit figure naturellement le manque de besoin (près de 40%). La deuxième raison qui décourage les personnes à demander un crédit est le niveau élevé de taux d'intérêt (29.6%). Peut-être aussi directement lié au niveau d'intérêt, la peur de ne pas pouvoir rembourser vient en troisième position et recueille (28.7%). Le manque de garantie pour sa part décourage 25 % des personnes qui n'ont jamais osé demander un crédit.

**Graphique 19 : Pourquoi n'avez vous pas tenté de demander un crédit auprès d'une institution financière (N=108 personnes n'ayant pas demandé de crédit)**



Le ratio de crédits obtenus sur les demandes formulées par l'échantillon est de 90%. La grande majorité des prêts a été obtenue auprès des SFD (57% auprès des grands réseaux et 40% auprès des réseaux émergents et SFD isolées). Environ 4% des prêts ont été obtenus auprès d'un SFD Société Anonyme et 2.5% auprès des banques commerciales.

**Graphique 20 : Sources de crédit formel (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel)**



Même si, les grands réseaux ont une couverture nationale, les données révèlent (ou confirment) une forte présence des SFD isolés et émergents dans les zones rurales. En effet, 46.7% des crédits sont obtenus auprès de SFD émergents et isolés en milieu rural contre 26.1% en milieu urbain. L'unique SFD Société anonyme présente au Sénégal compte plus de 9% d'emprunteurs dans l'échantillon en zone urbaine. Sa part de marché en milieu rural et semi urbain est très faible (0.5%). Les clients des banques commerciales sont essentiellement concentrés en milieu urbain (4.2%) contre 1.4% en milieu rural ou semi urbain.

**Des différences existent entre hommes et femmes dans l'accès au crédit. La clientèle féminine se répartit de manière plus ou moins équitable entre les grands SFD et les réseaux émergents (et isolés)** avec respectivement 48.6% et 46.9% d'emprunteurs femmes pour ces deux catégories d'institutions. A l'opposé, les hommes empruntent majoritairement auprès des grands réseaux (61.7%) et l'essentiel des clients (emprunteurs) des banques commerciales sont des hommes (84. %). Moins d'un pourcent des femmes emprunte auprès des banques commerciales. Ces résultats sont conformes à la théorie et à la réalité sur terrain au Sénégal qui suggère une forte corrélation entre la méthodologie des prêts et le profil (et plus particulièrement le sexe) du client. Concrètement, il y a d'une part la méthodologie individuelle qui s'associe fortement aux emprunteurs masculins et d'autre part la méthodologie solidaire qui est positivement corrélée au nombre d'emprunteurs femmes. Cet aspect devrait être pris en compte dans la formulation des actions et des politiques adressées à ces deux groupes-cibles dans le domaine de la protection du client.

## b. Protection des clients

### Considérations liées au contrat

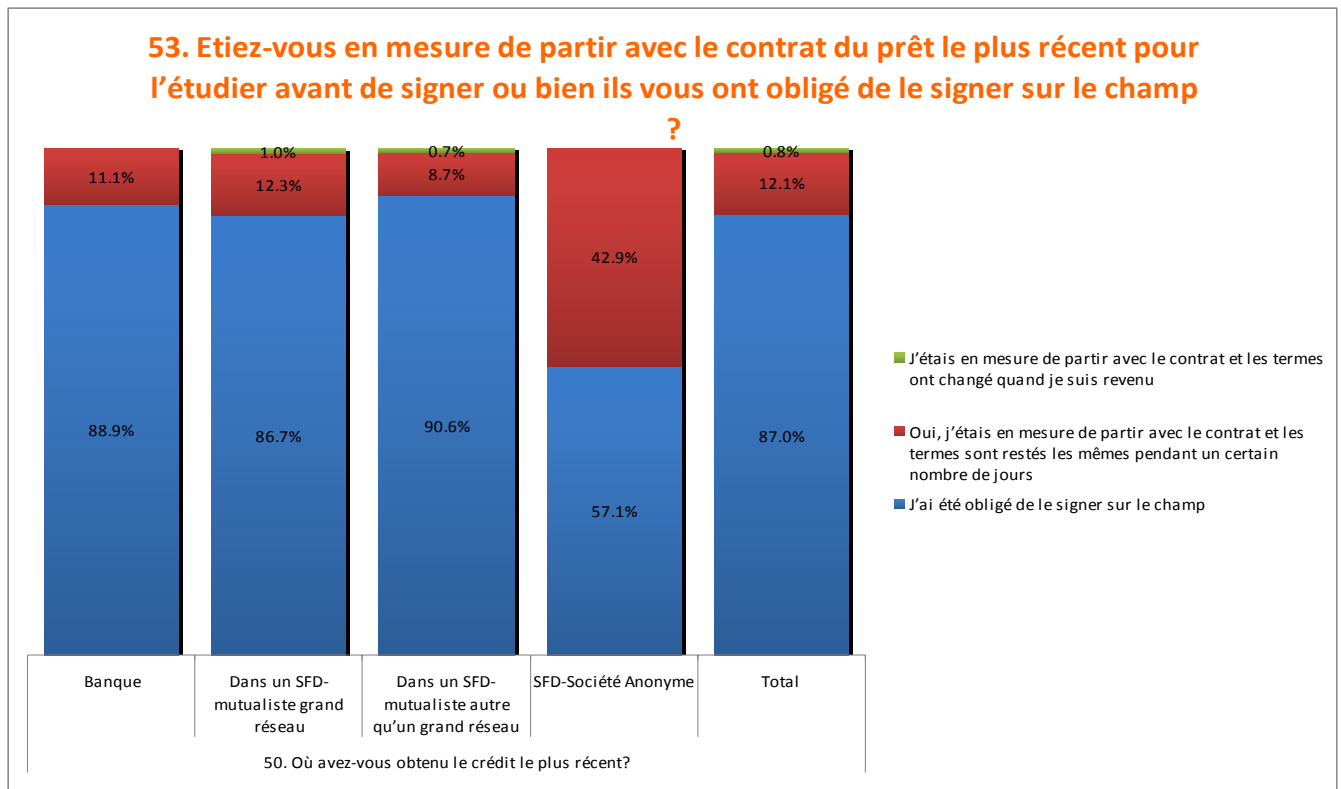
Presque la totalité d'emprunteurs a reçu un contrat écrit et signé spécifiant les termes ainsi que les conditions du prêt avant que ce dernier soit décaissé par l'institution financière. Très rarement, dans moins d'un pourcent des cas seulement, les emprunteurs interrogés ne possédaient pas de contrat.

**Graphique 21 : Existence du contrat (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel)**



En outre, 90 % des personnes ayant obtenu un crédit affirment que le contenu de contrat de prêt leur a été expliqué, échéancier de remboursement à l'appui par l'institution financière. Des résultats similaires sont enregistrés indépendamment du sexe ou de la localisation (urbaine ou rurale) du client. Cependant, **87% d'emprunteurs ont été obligés de signer leur contrat sur le champ sans bénéficier d'un délai de réflexion** pour approfondir leur jugement et prendre une décision informée. 12 % des clients ont pu jouir d'un délai de réflexion et les conditions du contrat n'ont pas changé quand ils ont finalement procédé à la signature du contrat. **Les clients-SFD société anonyme ont le plus bénéficié du délai de réflexion comparés à leurs homologues d'autres SFD.**

Graphique 22 : Délai de réflexion par type d'institution financière (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel)

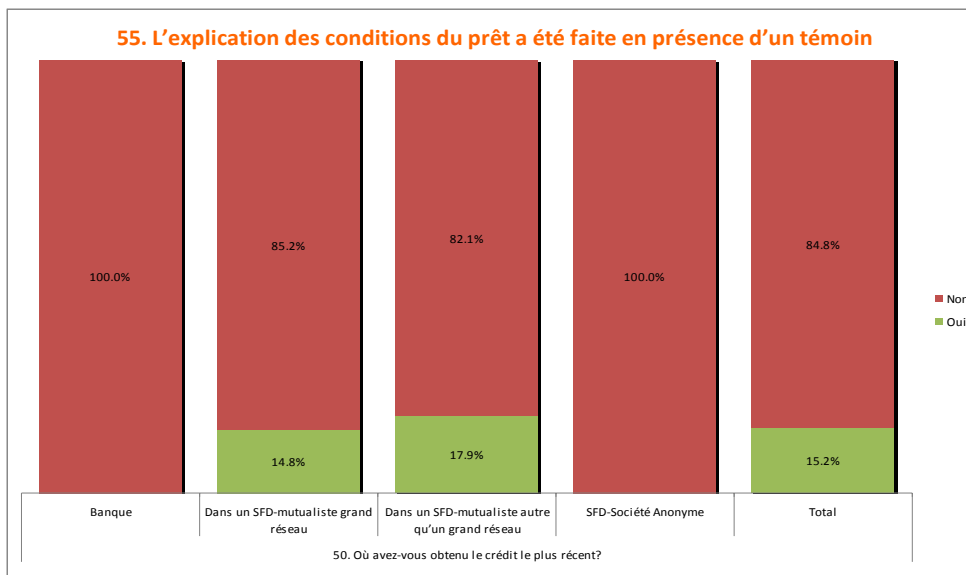


### Compréhension des termes contractuels

Plus de 50% des crédits obtenus se situent dans la fourchette allant de 100,000 à 500,000 FCFA. 12 % des personnes ont reçu des prêts supérieurs à 1,000,000 FCFA. De manière générale, les emprunteurs estiment avoir compris les conditions du prêt. Plus de deux tiers d'entre eux (soit 70%) estime avoir compris les conditions. **L'explication du contrat n'est pas souvent faite en présence d'un témoin.** Ceci constitue un problème majeur, dans la mesure où l'échantillon comprend principalement une population dont le niveau d'éducation est faible. De même, l'absence de témoins constitue une violation des dispositions de l'article 20 du code des obligations civiles et commerciale sur les actes des illettrés qui stipulent que « la partie illettrée doit se faire assister de deux témoins lettrés qui certifient dans l'écrit son identité et sa présence: ils attestent en outre que la nature et les effets de l'acte lui ont été précisés ». La réglementation de la microfinance au Sénégal est aussi violée dans la mesure où les contrats ne sont pas forcément rédigés dans un langage compréhensible par le client. Ceci pose effectivement problème car à titre illustratif, la majorité des clients de l'échantillon n'ont pas un niveau d'éducation leur permettant de lire et de comprendre les documents écrits en français.

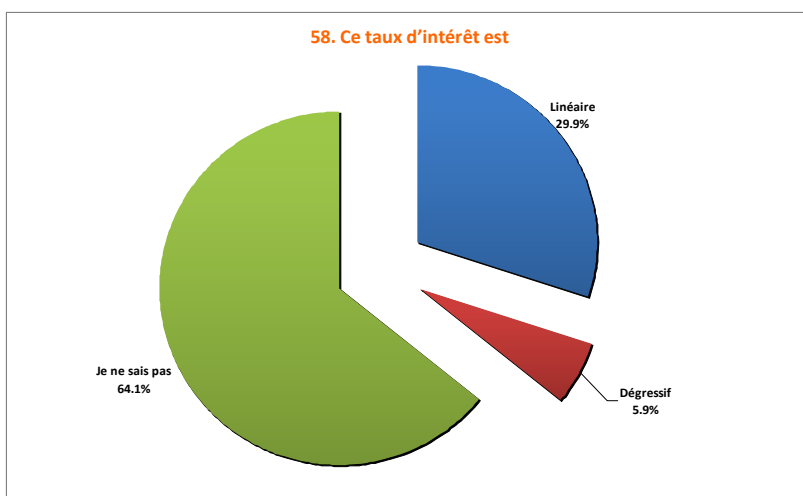
**Les données révèlent une corrélation négative entre l'orientation commerciale de l'institution et la présence d'un témoin lors de l'explication des conditions de prêt au client.** Aucun client des banques ou de SFD société anonyme n'a été accompagné d'un témoin.

**Graphique 23 : L'explication des conditions du prêt a été faite en présence d'un témoin ? (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel)**



Bon nombre de détenteurs de crédits (55.9%) disent qu'ils ne connaissent pas le taux d'intérêt qu'ils payent. 20.1% d'emprunteurs affirme payer un taux d'intérêt compris entre 6 et 10% par an. Un nombre similaire (20.3%) affirme que les charges annuelles d'intérêt sont contenues dans la fourchette de 11 à 15%<sup>16</sup>. Par ailleurs **plus de 64% des clients détenteurs de crédit ignore la méthode utilisée par leur institution pour le calcul du taux d'intérêt**. En d'autres termes, les emprunteurs sont à la fois privés d'un outil important de protection des clients que constituent la liberté de choix et la capacité de comparer objectivement les offres de crédits disponibles sur le marché. La méthode de calcul linéaire est appliquée sur 29.9% des crédits malgré ses inconvénients sur le plan de la transparence et de la rationalité. En effet, la base pour le calcul des intérêts étant le capital initial, le client paie des intérêts sur une partie du capital déjà remboursé. A l'opposé, la méthode dégressive n'est appliquée que sur 5.9% des crédits de l'échantillon.

**Graphique 24 : Méthode de calcul des intérêts ? (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel)**



<sup>16</sup> Ces taux paraissent irréalistes pour le Sénégal. Par conséquent, une bonne part des personnes interrogées pense connaître les taux mais il n'en est pas le cas en réalité.

Les remboursements de crédits se font mensuellement en général. Plus de 93% des personnes détenant des crédits l'ont actuellement confirmé. On note aussi parfois les remboursements qui se font quotidiennement, même si ces cas sont extrêmes (1.1% de l'échantillon) et ne sont pas représentatifs de la situation générale du secteur.

### Taux d'usure

La principale approche qui a été adoptée dans la zone UEMOA en général (y compris le Sénégal) dans le cadre de la protection des clients des services financiers a été d'instituer un plafond de taux d'intérêt. Depuis 1998, le conseil des ministres de l'UEMOA a fixé le taux d'usure à 27 %. Concrètement, les SFD ont la liberté de fixer le taux d'intérêt effectif dans les limites de ce plafond légal. **Les connaissances des clients ont été testées sur cette question. Les résultats révèlent que près de 99% d'emprunteurs ignorent que les institutions financières sont tenues légalement à ne pas dépasser un certain seuil de taux d'intérêt.** Ce résultat donne une idée de l'inefficacité qui a pu accompagner l'application de la loi sur l'usure mais aussi son incapacité à protéger réellement les clients. En effet, 13 ans après l'entrée en vigueur de la mesure adoptée au conseil des ministres, les emprunteurs (premiers concernés par cette disposition légale) apprenaient avec grand étonnement lors de cette enquête qu'il existait un taux d'usure au Sénégal.

**Graphique 25 : taux d'usure (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel)**

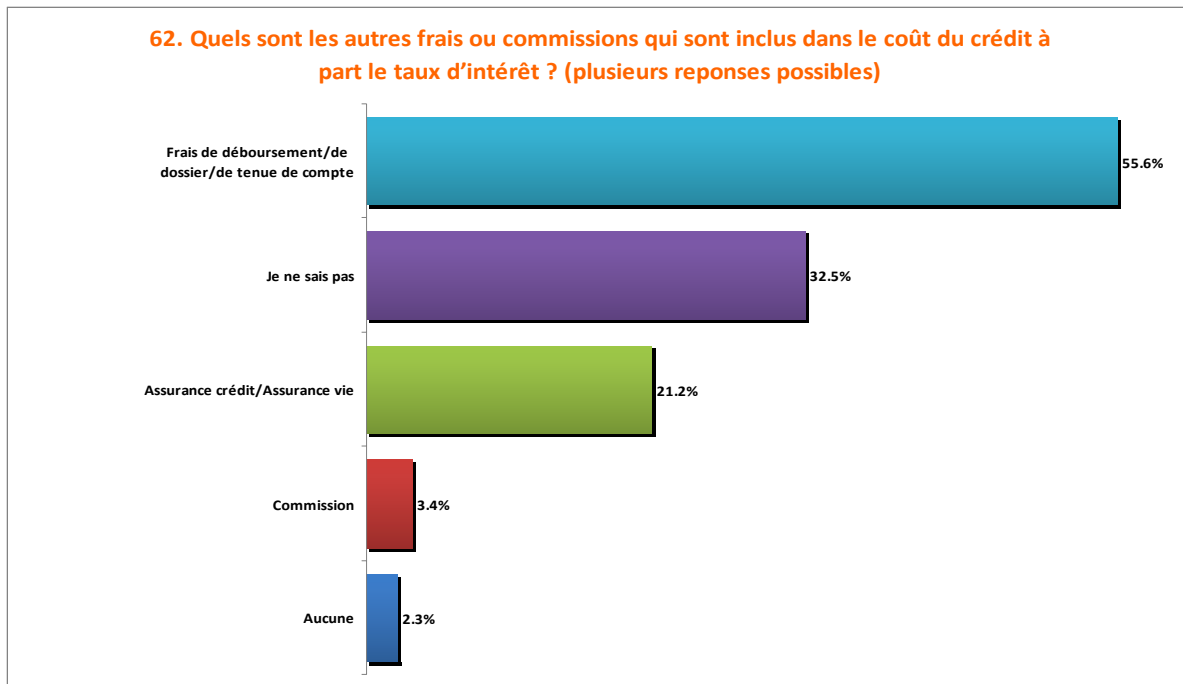


Pire encore, **les clients qui sont au courant de l'existence de la loi sur l'usure ne savent pas sur quelle base se calcule le taux ni à combien ce dernier s'élève pour leur institution.**

### Transparence de prix du crédit

Les emprunteurs ont été interrogés sur les frais et commissions qu'ils paient généralement auprès de leurs institutions en plus du taux d'intérêt. Plus de 55.6% de l'échantillon est au courant du paiement des frais de dossier et de tenue de compte, 21.2% est au courant des frais d'assurance crédit et de la contribution au fonds de décès. Cependant, près du tiers n'est pas au courant de l'existence des frais supplémentaires à part les intérêts.

**Graphique 26 : Frais et commissions hormis le taux d'intérêt (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel)**



55.4% des personnes interrogées disent avoir eu connaissance de ces frais avant de signer le contrat. Une part significative des personnes interrogées n'a pas eu connaissance de ces frais à la signature du contrat.

### Garantie

La garantie la plus offerte est l'épargne nantie. Elle a été citée par 32.8% d'emprunteurs, reflétant le lien entre l'épargne obligatoire et l'accès au crédit dans le secteur de la microfinance au Sénégal. Le tableau suivant présente les garanties offertes en ordre décroissant de fréquences selon lesquelles elles ont été citées par la cible. Les bulletins de salaire ne représentent que 3.1% de l'échantillon, ce qui peut être considéré comme une indication du faible développement du segment des crédits à la consommation.

**Tableau 7: Types de garantie (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel)**

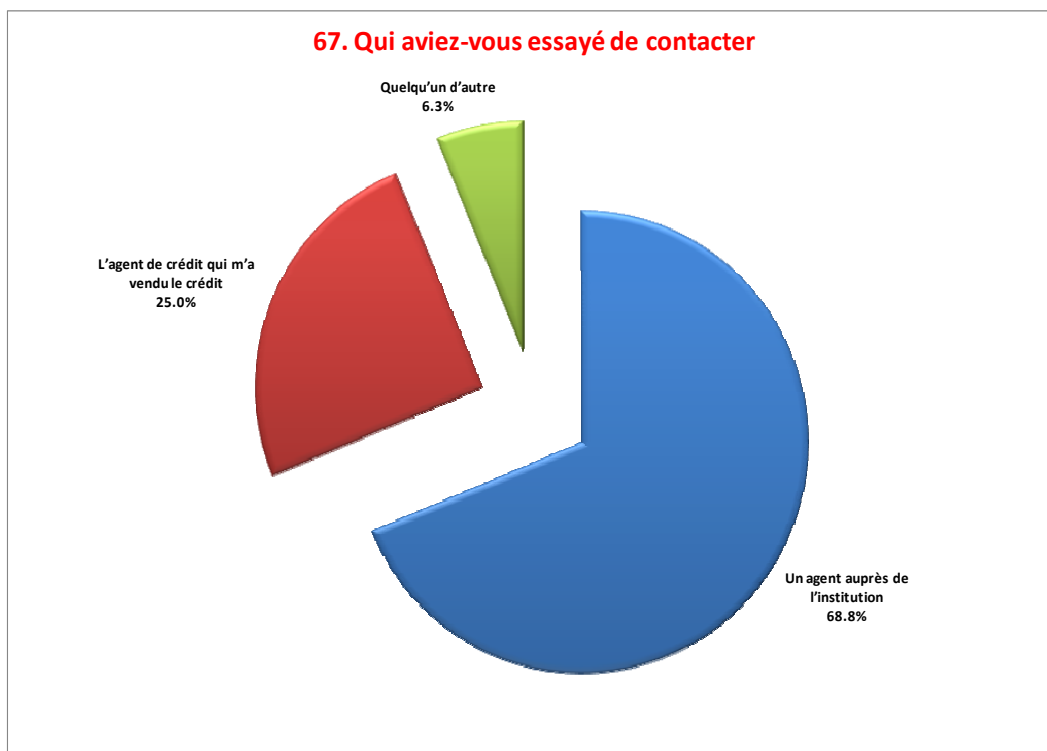
Quel type de garantie avez-vous offert?	Pourcentage
Cauton personnelle	32.8%
Stock de marchandises	18.1%
Equipement	17.8%
Une maison	12.7%
Cauton solidaire du groupe	12.1%
Aval à titre personnel/Garant	11.6%
Un terrain	6.8%
Bulletin de salaire	3.1%
Une voiture	1.7%

L'une des questions fondamentales en matière de protection des clients est de savoir si le garant ou tous les membres du groupe qui souscrivent à une caution solidaire sont informés des conséquences qui découleraient d'un défaut de paiement éventuel. Les résultats de l'enquête montrent que 92.5% des personnes ayant une caution solidaire ou un aval à titre personnel disent que les personne(s) qui se sont portées comme garants ont- eu toutes les informations sur ce qui adviendrait au cas où le crédit serait en impayé.

### Problèmes rencontrés avec le crédit et les voies de recours

En général, les termes et conditions du contrat de crédit sont respectés. Seulement 6.2% d'emprunteurs interrogés disent avoir été surpris par le montant qu'ils devaient effectivement rembourser ou l'échéance de leur prêt. En outre, 9.8% de clients affirme avoir rencontré des difficultés de remboursement. Les voies de recours internes ont été utilisées par environ deux tiers de l'échantillon et en cas de problèmes, l'agent de crédit n'a été contacté que par 25% des personnes interrogées. Le graphique ci-dessous donne la distribution des réponses recueillies sur les voies de recours interne.

**Graphique 27 : Voies de recours interne (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel)**



95.7% des clients en difficultés de remboursement qui ont contacté leur institution ont pu trouver un arrangement souvent sous la forme d'un rééchelonnement du crédit. Un seul client affirme qu'il n'a pas pu trouver d'arrangement avec son institution.

Les voies de recours externe sont très peu connues. **L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) n'est pas connu par presque la totalité des clients interrogés.** Bien que l'Observatoire soit une institution de création récente, des efforts de communication sont requis pour s'imposer comme un acteur incontournable dans le secteur et se faire connaître auprès des clients des institutions financières qui sont les premiers destinataires des services de l'OQSF.

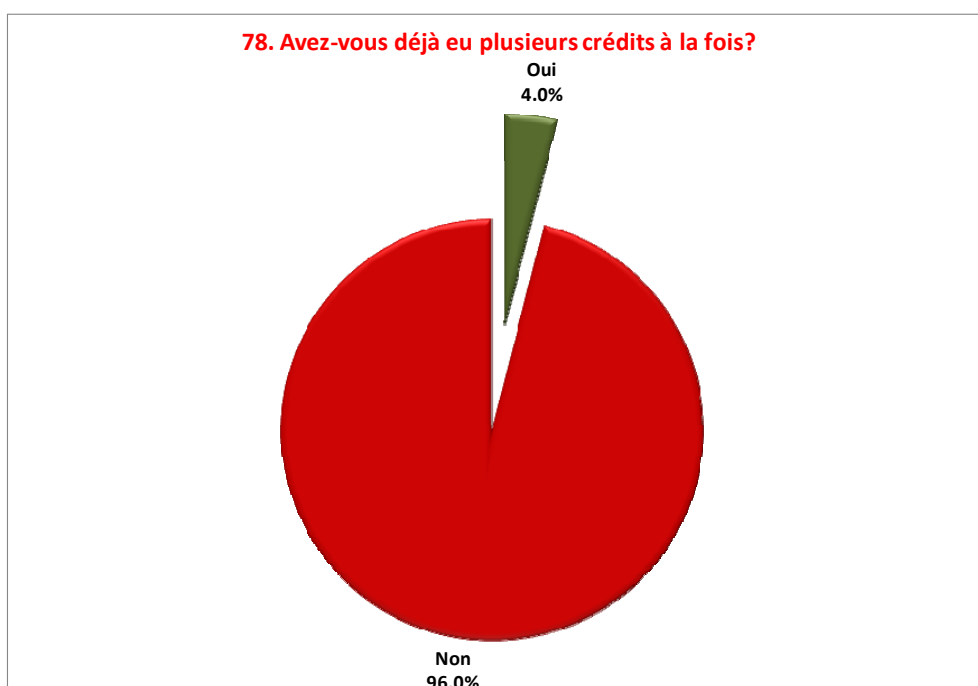
**Graphique 28 : Connaissance de OQSF ? (N=500)**



**Globalement, les clients considèrent que la politique de recouvrement est appropriée ou juste.** Environ 65% des clients jugent que les méthodes de recouvrement utilisées par leur institution ne violent pas le droit à la dignité humaine du client. A l'opposé, 24% trouve que ces méthodes sont agressives et environ 11% considère qu'elles sont complètement inappropriées et voire très agressives. Cet aspect devrait systématiquement être pris en compte dans les modules de formation des agents de crédits des SFD

**Les crédits multiples sont un phénomène plutôt rare dans l'échantillon.** Seulement 4% d'emprunteurs affirment détenir plusieurs prêts en même temps.

**Graphique 29 : Prêts multiples (N=354, personnes ayant obtenu un crédit formel)**



Les données montrent que lorsqu'un client possède plusieurs crédits, ces derniers proviennent généralement de plusieurs institutions. Seulement 7.1% des clients possédant plusieurs crédits les avaient obtenus auprès d'une même institution. Ce résultat suggère que **la cause principale de l'endettement multiple est la non-satisfaction des besoins de l'emprunteur par une seule institution**. Il y a donc une forte probabilité que la cible concernée par ce phénomène soit essentiellement constituée de gros clients. Toutefois, Il serait totalement erroné de penser que l'endettement multiple ne touche que les crédits des montants élevés. Le phénomène tire probablement sa source sur ce segment du portefeuille de crédit mais il se répand ensuite sur les microcrédits. Bien souvent, le client qui possède un prêt à un cycle avancé dans son institution d'origine accède à un nouveau prêt de faible montant (au premier cycle) dans une nouvelle institution. Malgré ces résultats de l'enquête, **il est souhaitable que le Sénégal soit dotée d'une centrale des risques pour effectuer une analyse approfondie et complète des problèmes liés au surendettement et à la multiplicité des crédits**. Enfin, 15.5% des clients (emprunteurs) disent avoir fait l'objet de pression de la part de leur institution pour demander un nouveau crédit et moins d'un pourcent affirme avoir versé de pots des vins pour obtenir le décaissement du crédit.

#### Résumé sur le Crédit

- Presque la totalité d'emprunteurs (99.2%) de l'échantillon dispose des contrats mais la compréhension des termes de ces contrats fait sérieusement défaut.
- Plus de 64% des clients détenteurs de crédit ignorent la méthode de calcul du taux d'intérêt utilisée par leur institution et sont automatiquement privés d'un outil important de protection des clients que constitue l'aptitude à comparer les taux d'intérêt.
- 87% d'emprunteurs ont été obligés de signer les contrats sur le champ sans bénéficier d'un délai de réflexion et l'explication du contrat n'est pas souvent faite en présence d'un témoin tel que l'exige la loi au sujet de l'accompagnement de l'illettré dans l'accomplissement des actes et la procédure de signature du contrat de prêt.
- 99% d'emprunteurs ignorent que les institutions financières sont tenues légalement à ne pas dépasser un plafond de taux d'intérêt. Les clients qui sont au courant de l'existence de la loi sur l'usure ne savent pas sur quelle base se calcule le taux ni à combien il s'élève pour leur institution
- L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) n'est pas connu par presque la totalité des clients interrogés. Il faut cependant noter que l'Observatoire a véritablement démarré ses activités en 2010. le volet axé sur la communication a débuté au second semestre 2010 et l'enquête de satisfaction d'envergure nationale auprès des usagers des systèmes financiers décentralisés est en cours de lancement.
- Les méthodes de recouvrement sont globalement jugées appropriées par près de 2/3 de l'échantillon.
- La cause principale de l'endettement multiple est la non-satisfaction des besoins de l'emprunteur par une seule institution. Une analyse approfondie et complète des problèmes liés au surendettement et à la multiplicité des crédits devrait se faire par le biais d'une centrale des risques.

## 4 Résultats des groupes de discussions (Focus Groupes)

Des groupes de discussions ont été organisés dans chacune des régions ciblées par l'étude (Dakar, Saint-Louis, Thiès, Kaolack et Kolda). Au total, 11 groupes des discussions ont eu lieu avec 92 participants<sup>17</sup>. L'ensemble des focus-groupes a été animé en langue nationale wolof pour mettre tous les participants à l'aise. L'objectif des groupes de discussions était double : D'une part ils visaient à recueillir des informations qualitatives complémentaires aux réponses données dans le questionnaire. D'autre part, ils offraient une plateforme pour discuter et approfondir la compréhension des expériences et attentes des clients des services de microfinance en matière de protection des consommateurs et d'identifier les manquements et les solutions pratiques qui pourraient être mises en œuvre afin d'améliorer la protection des consommateurs.

Les groupes de discussion étaient conduits à l'aide d'un guide de discussion, validé par le groupe de suivi,<sup>18</sup> qui couvrait les trois thèmes principaux suivants :

### **THEME 1 : Utilisation des services financiers (Principalement pour les produits les plus importants pour la cible : Crédits, épargne et transfert d'argent) :**

- Expérience avec des institutions et produits financiers
- Utilisation et difficultés rencontrées avec les crédits
- Utilisation et difficultés rencontrées avec l'épargne
- Utilisation et difficultés avec les produits de transfert d'argent

### **THEME 2 : Transparence et préoccupations :**

- Accès aux informations (transparence)
- Compréhension des conditions des produits
- Préoccupations

### **THEME 3 : Suggestions d'amélioration :**

- Améliorations de la part des institutions financières
- Améliorations de la part des institutions étatiques

Afin de profiter des expériences aussi diversifiées que possible, la cible a été répartie en plusieurs sous-catégories. Les onze groupes de discussions qui ont été organisés étaient composés des sous-catégories suivantes :

- 1.) « CLIENTES SFD AYANT LES FEMMES COMME CIBLE PRINCIPALE », KOLDA
- 2.) « CLIENTS GROS SFD », KOLDA
- 3.) « CLIENTS DEMISSIONNAIRES », KAOLACK
- 4.) « CLIENTS AYANT BENEFICIE DE FORMATION EN EDUCATION FINANCIERE », KAOLACK
- 5.) « CLIENTS DEMISSIONNAIRES », THIES
- 6.) « CLIENTES SFD A METHODOLOGIE DE CREDIT SOLIDAIRE », THIES
- 7.) « NON-CLIENTS », SAINT-LOUIS
- 8.) « CLIENTS EN DIFFICULTES DE REMBOURSEMENT », SAINT-LOUIS (ROSS-BETHIO)

---

<sup>17</sup> La liste des participants de chaque groupe est donnée en Annexe 3. Les participants étaient recrutés à l'aide des IMF dont ils étaient clients.

<sup>18</sup> Voir Annexe 2.

- 9.) « CLIENTS PME», DAKAR
- 10.) « CLIENTS EN DIFFICULTES DE REMBOURSEMENTS» DAKAR
- 11.) « CLIENTS GROS SFD» PIKINE (BANLIEU DAKAR)

Parce qu'il s'agissait principalement des clients actuels des IMF, l'équipe Frankfurt School a été obligée de contacter les responsables des IMF (avec l'appui de la DMF), pour le recrutement des participants. Néanmoins, l'équipe a pris soin de ne pas se retrouver avec un échantillon biaisé incluant seulement les « meilleurs » clients des IMF, mais plutôt les clients qui ont rencontré des problèmes (tels que les difficultés de remboursement) ou même des clients qui ont démissionné et qui avaient des expériences intéressantes à soumettre à l'étude en termes de protection des clients.

## THEME 1 : Utilisation des services financiers et compréhension des conditions

### Les raisons pour lesquelles les clients adhèrent dans une IMF

Si on se réfère aux réponses recueillies lors des différents focus-groupes, **les principales raisons qui poussent les clients à adhérer dans une IMF tournent essentiellement autour de l'accès au crédit pour pouvoir financer des besoins d'expansion d'une activité économique et la sécurité de l'argent épargné. Le choix de l'institution dépend de la proximité géographique de l'IMF ou de l'adéquation des produits aux besoins.** Par exemple, les clients PME ont souligné l'importance d'avoir accès à des montants plus élevés contre des clients travaillant dans le secteur agricole qui ont mentionné d'avoir choisi leur institution pour avoir accès aux prêts agricoles. Ainsi, les conditions (garanties, plan de remboursement, durée du prêt, taux d'intérêt, formalités, durée du traitement, entre autres) étaient aussi citées comme raisons pour choisir une institution. Les clients dans des groupes solidaires, par exemple, ont évoqué l'importance des garanties non matérielles.

Pour d'autres clients, **la relation avec l'institution a été déterminante pour ce choix.** Le traitement du client (y compris les pratiques de recouvrement), les liens aux gérants ou au personnel et surtout l'appartenance à un groupement spécifique (artisans, femmes, etc.) définissent aussi le choix de l'institution. A titre illustratif, un des participants au groupe de discussion à Ross-Bethio a dit : « j'ai été convaincu par le gérant que je connaissais déjà ». Cette tendance a été plus souvent observée chez les clients des petits réseaux ou mutuelles isolées. Dans ces cas, l'accès aux formations et les objectifs sociaux de l'IMF jouent aussi un rôle important.

### Les types de produits financiers

Généralement, **les produits financiers formels les plus utilisés par les clients sont l'épargne, le crédit et le transfert d'argent.** Ces produits ont été mentionnés dans tous les groupes de discussion. D'autres produits financiers formels jouent un moindre rôle pour les participants des groupes de discussion. Par ailleurs, parallèlement à ces produits formels, les tontines continuent à être utilisées très fréquemment.

#### 1) Crédits

##### Emprunt multiples auprès de plusieurs IMF en même temps

Les groupes de discussion ont fait ressortir que **peu de clients ont des emprunts multiples en même temps, mais que cette tendance existe chez les clients de toutes les catégories d'IMF** (clients PME des grands réseaux ainsi que clients des mutuelles orientée vers des membres femmes). Sur six des dix groupes de discussion menés avec des clients IMF, un à quatre participants avait eu deux crédits de différentes IMF en même temps (aucun participant n'avait reçu plus de deux crédits en même temps)<sup>19</sup>. Il convient d'ajouter que tous les trois groupes

---

<sup>19</sup> Dans les autres quatre groupes de discussion menés avec des clients, aucun des participants n'avait reçu plusieurs prêts en même temps.

de discussion à Dakar avaient des participants ayant reçu deux crédits en même temps (clients PME, clients des grands SFD et clients en difficulté de remboursement), ce qui peut signaler une plus grande tendance aux prêts multiples dans la capitale où il existe le plus grand nombre d'IMF

Les emprunts multiples étaient généralement sollicités pour couvrir un gap de financement<sup>20</sup> ou pour renforcer une activité secondaire déjà bien maîtrisée. Principalement, les participants ont réussi à gérer et rembourser les prêts multiples quand ils étaient dédiés aux activités différentes et avaient des échéances différentes. Néanmoins, dans le groupe des clients en difficulté de remboursement à Dakar il y avait deux participants qui ont emprunté chacun un deuxième prêt auprès d'une autre IMF pour rembourser un autre prêt en difficulté.

### Encouragement par les IMF pour prendre un crédit

Les groupes de discussions ont montré que **les gros SFD encouragent souvent les bons clients et les clients PME à prendre un crédit**. Dans beaucoup de cas il s'agit bien sûr des mesures de marketing et de promotion. Cependant, **plusieurs des clients qui ont été encouragés de prendre un crédit sont maintenant en difficulté de remboursement ou ont même démissionné de l'institution**. Dans le groupe de discussion des clients en difficulté de remboursement tenu à Dakar, chaque participant a proclamé avoir été encouragé par l'institution de prendre un nouveau crédit.

#### *Propos illustratifs des expériences des clients PME à Dakar :*

« Je voulais arrêter mais l'agent m'a dit non. »

« J'avais commencé à avoir des difficultés, les agents m'ont encouragé à solder et après ils m'ont encouragé à prendre un autre crédit. »

« Je voulais arrêter, mais les agents m'ont demandé de doubler le montant sollicité. »

Il paraît donc que les gros SFD disposent de suffisamment de ressources financières et fixent des objectifs de production ambitieux à leurs agents de crédit. Sous la pression de ces objectifs, les agents encouragent les « bons clients » soit à renouveler leurs crédits, soit à solder par anticipation pour obtenir de montants de crédits plus importants. Les clients ayant leurs salaires domiciliés sont aussi fortement encouragés par les agents à prendre des crédits. Cependant, il faut différencier entre l'encouragement et la pression. **En réponse à la question si les participants étaient soumis à la pression de la part du personnel des IMF pour contracter un prêt, un seul participant n'a pas fait l'objet de pression pour contracter un prêt**, sur l'ensemble des focus-groupes.

Par contre, les résultats montrent que les clients des SFD femmes appartenant au groupe à méthodologie solidaire ne sont pas autant encouragés que leurs homologues masculins pour prendre un crédit.

### Difficultés de remboursement et solutions

**Les difficultés de remboursement n'étaient pas seulement présentes dans les deux groupes ayant ce thème, mais dans tous les groupes de discussions**. Les causes des difficultés de remboursement rencontrées par les clients sont multiples. Si on se réfère à la fréquence des réponses recueillies, la **principale cause de difficulté de remboursement serait les problèmes rencontrés dans les activités financées**. Les autres causes citées sont les problèmes de santé de l'emprunteur ou d'un membre de la famille, l'utilisation ou la réutilisation de l'argent du prêt pour un objet autre que celui déclaré à l'IMF. La non maîtrise de l'échéancier de remboursement établi par l'IMF est également citée comme cause.

---

<sup>20</sup> Ceci est souvent pratiqué quand le premier prêt demandé à une IMF est inférieur au montant demandé par le client.

***Propos illustratifs sur les causes des difficultés et les solutions trouvées pour rembourser des prêts :***

« Je vends de la viande et les coupures d'électricité ont fait pourrir le stock de viande car la chambre froide ne fonctionnait plus. Je ne voulais pas que l'IMF soit au courant de mes problèmes car je pensais que l'IMF comme la banque n'essaie jamais de comprendre les problèmes du client, c'est pourquoi je suis parti demander 6,000,000 FCFA dans une deuxième IMF pour régulariser les retards et payer mes factures »

« J'avais déposé ma récolte d'arachides chez un opérateur privé depuis le mois de janvier et je devais rembourser mon crédit de campagne en février avec l'argent de la vente mais l'opérateur ne m'a payé qu'en avril. Suite à la pression de l'IMF qui a fait la sourde oreille malgré les explications fournies, j'ai été obligé de vendre 2 boeufs pour rembourser. »

« J'étais en retard car je faisais face à des dépenses de scolarité élevées que mes revenus n'arrivaient plus à couvrir. Pour solder le prêt, j'avais vidé mon compte d'épargne mais depuis lors je ne peux plus accéder à de gros montants de prêt pour relancer mes activités car je ne peux plus reconstituer mon épargne. La méthodologie de crédit de notre IMF indexe l'accès aux gros montants de prêts au niveau d'épargne. »

« Un membre de notre groupement avait des difficultés pour verser sa contribution au remboursement et le crédit solidaire du groupement était en retard. Le groupement avait fini par payer pour le membre »

***Utilisation ou réutilisation de l'argent du prêt pour un objet autre que celui déclaré à l'IMF***

« J'ai investi une partie de l'argent du prêt dans une nouvelle activité (riziculture) que je n'avais jamais faite auparavant et j'ai utilisé l'autre partie pour payer une dette que j'avais antérieurement contracté auprès de ma coopérative agricole. Ensuite j'ai enregistré une mauvaise récolte avec seulement 59 sacs de riz sur 172 attendus et en même temps une chute du prix du sac de 15,000 FCFA à 10,000 FCFA »

« J'ai connu des difficultés de remboursement car j'avais utilisé l'argent du prêt pour le baptême de la fille de ma défunte coépouse. Comme solution j'ai, emprunté à ma belle sœur pour régulariser avant le jour du remboursement »

« J'avais emprunté sur 9 mois pour réaliser une opération d'embouche bovine, cette opération s'est bien déroulée et j'ai vendu les sujets au bout de 5 mois. Au lieu d'aller rembourser le prêt à l'IMF j'ai réinvesti l'argent dans la riziculture. Je ne voulais pas solder et solliciter un nouveau prêt car je voulais éviter de payer de nouveaux frais de dossier. Malheureusement cette dernière opération a mal tourné à cause des coupures d'électricité qui ont empêché une irrigation correcte. »

***Incompréhension sur l'échéancier de remboursement établi par l'IMF***

« J'avais obtenu un prêt pour réaliser deux opérations d'embouche bovine sur une période de 9 mois mais l'agent avait mis 7 mois sur le contrat sans que je m'en rende compte. J'ai vendu les sujets au bout de 4 mois et j'ai entamé immédiatement une deuxième opération comme je l'avais prévu. Alors que trois mois seulement s'étaient écoulés depuis le début de cette deuxième opération l'IMF m'a appelé pour me signifier que je devais venir rembourser le prêt car sa date d'échéance était déjà passée. N'ayant pas déféré à leur convocation, un agent m'a appelé pour me menacer de venir chez moi au village. Alors j'ai pris la décision de venir à l'IMF pour leur expliquer qu'il s'agissait d'une erreur de leur part. Quand je suis arrivé le responsable rencontré m'a signifié que c'était à moi de lire le contrat avant de le signer. A mon retour au village, j'ai vendu les sujets sans bénéfice et je suis venu rembourser. Après cela j'ai démissionné de cette IMF ».

*Maladie*

« J'étais en retard de paiement car mon enfant était tombé malade et je ne pouvais plus mener mes activités. »

« Deux jours après avoir reçu le prêt mon mari est tombé malade, j'ai confié l'argent à mon fils pour qu'il fasse une opération d'achat et de revente du riz local. Le stock acheté a été volé »

« J'étais en état de grossesse quand je prenais le crédit, après avoir acheté de la marchandise et l'avoir placé à crédit à mes clients j'ai eu des complications et j'ai été évacuée en ville (à Saint-Louis) pour y être hospitalisée pendant 2 mois. Quand je suis rentrée, j'ai eu du mal à recouvrer mes créances et j'ai eu un retard de 4 mois sur mon prêt. »

« Mon retard était dû à une maladie de ma maman. Elle a été évacuée à Dakar et je suis restée avec elle jusqu'à sa guérison. Quand je suis rentrée, mon crédit était en retard mais j'ai récupéré les créances sur mes clients et j'ai régularisé. »

**Le détournement de l'objet du prêt et l'incompréhension de l'échéancier de remboursement sont imputables en partie aux clients mais ils peuvent aussi constituer l'expression de la rigidité des politiques de crédit des IMF, l'inadéquation de leurs offres de crédit et le déficit de communication avec les clients.** Une grande crainte des clients était que les IMF laissent les clients se débrouiller pour trouver une solution. Elles ne cherchent pas de feed-back avec les clients pour savoir comment ils font pour rembourser. **Dans deux des trois récits rapportés, le remboursement du crédit s'est réalisé par un appauvrissement du client.** Il est compréhensible que les IMF en tant qu'institutions financières doivent insister sur le remboursement pour assurer leur durabilité. Cependant, il y a des cas où les clients sont victimes des difficultés temporaires et qu'un remboursement immédiat signifierait tout simplement leur priver de leur gagne-pain à long terme.

**Méthodes de recouvrement**

Les méthodes de recouvrement utilisées par les IMF sont variées. Elles englobent les appels téléphoniques, convocations, visites, affichage de photos (tournées à l'envers), menaces, plaintes et recouvrement par voies d'huissiers. Généralement, les participants des groupes de discussion ont trouvé **les pratiques de recouvrement des IMF trop agressives et engendrant une pression forte sur les clients**, à l'exception du groupe de discussion clients SFD à méthodologie solidaire où les participants ont affirmé qu'ils trouvent la méthode de recouvrement plus discrète. Une des explications des résultats contradictoires obtenus entre les questionnaires et les focus groupes est que près du tiers des participants sont des clients en difficultés de remboursement et ou démissionnaires.. Selon les avis exprimés pendant les groupes de discussion, les pratiques de recouvrement ont dans certains cas des effets négatifs sur les clients au plan psychologique et social. En particulier, deux pratiques étaient notamment critiquées :

- l'affichage de photos des mauvais payeurs
- Les visites de recouvrement qui se font au vu et au su de tous sans aucun effort par les agents de veiller à la confidentialité et à la préservation de la dignité et de l'honneur des emprunteurs en situation d'impayés.

De plus les participants trouvent que certains agents effectuent des visites de recouvrement sans fondement.

***Propos illustratifs sur les méthodes de recouvrement négatifs :***

« Je suis sous la menace de saisie et de vente de mon fonds de commerce par mon IMF. Cette année, 3 de mes enfants ne sont pas allés à l'école à cause des difficultés de remboursement de mon prêt. Je me préoccupe plus du remboursement de ce crédit que de la scolarité de mes enfants car la pression de l'IMF est trop forte. Le remboursement de ce crédit est devenu ma priorité. »

« Je n'ai jamais fait l'objet d'affichage de photo mais si on me l'avait fait j'allais réagir violemment car c'est trop humiliant et ce n'est pas prévu dans les contrats. »

« Une fois, la date de remboursement de mon prêt est tombé un samedi (jour non ouvrable pour l'IMF) et le lundi, avant 9 heures, l'agent de crédit est venu à mon lieu de travail pour me recouvrer. Cela m'avait vraiment frustré. »

« J'ai vu un client qui était en retard. Après avoir reçu plusieurs convocations de l'IMF sans y déférer, l'IMF l'a emmené à la Gendarmerie où il a été gardé pendant 3 jours. C'est son frère qui vit aux USA qui a envoyé l'argent pour le règlement avant qu'on ne le libère. »

« Si on visite une femme dont le mari n'était pas au courant du crédit, cela peut déboucher sur des problèmes conjugaux pouvant conduire au divorce. Je connais une femme qui avait emprunté en même temps dans 2 IMF différentes et a connu des difficultés de remboursement. La première IMF est passée la recouvrer et quand la deuxième est passée recouvrer à son tour, le mari a divorcé avec la femme. »

« Je n'avais pas de crédit, mais une fois des agents de mon IMF sont venus chez moi par erreur et ont menacé mon épouse alors que l'emprunteur défaillant était une voisine qui portait un prénom masculin. »

« Je trouve que l'affichage des photos des emprunteurs défaillants pratiqué par mon IMF est inadmissible surtout si ces photos sont mises à l'envers »

***Propos illustratifs sur les méthodes de recouvrement positifs :***

« Mon IMF ne vient plus me visiter ni m'appeler au téléphone pour me recouvrer. »

« Moi, mon IMF m'appelle au téléphone pour connaître ma situation, mais jamais chez moi. C'est pour cette raison que je préfère rester avec cette IMF. J'ai cependant vu à plusieurs reprises des cas de recouvrement humiliants, sans respect et sans discrétion »

**Période de réflexion permettant de dénoncer le contrat ou de renoncer à prendre le crédit**

Les participants des groupes de discussion ont généralement indiqué que **les clients des IMF ne bénéficient pas de période de réflexion leur permettant de dénoncer le contrat ou de renoncer à prendre le crédit**, un constat qui est souligné par les résultats de l'enquête. Les IMF leur donnent tout juste le temps de lire sur place pour ceux qui en sont capables. Même pour les analphabètes, l'appel de 2 témoins et la traduction orale du contrat avant signature n'est pas systématique. Ceci est aussi un problème pour les groupements : Souvent les présidentes sont informées du contenu du contrat mais les membres ne sont pas informés.

***Propos illustratifs sur la période de réflexion sur le contrat :***

« Il arrive que l'agent établisse le contrat et dise SIGNES ICI »

« Je n'ai jamais bénéficié de temps de réflexion »

« Je ne sais pas si je peux bénéficier de temps de réflexion »

« J'ai emmené 2 fois un papier à la Police pour le légaliser mais je ne sais pas pourquoi et qu'est ce qu'il y avait dedans »

« On nous présente le contrat pour signature sans nous donner la possibilité de le lire »

**2) Epargne**

**Utilisation et difficultés rencontrées avec l'épargne**

Généralement, les participants aux groupes de discussions ont rencontré moins de difficultés avec les produits d'épargne et font confiance aux IMF pour garder leur argent en sécurité. Sur la totalité des personnes rencontrées au cours des focus-groupes, seul **un participant n'a pas pu récupérer jusqu'ici son épargne de 1,200,000 FCFA dans une IMF qui a fait faillite**. Deux clients ont rencontré des difficultés pour retirer leurs épargnes mais les problèmes étaient liés aux procédures de l'IMF. Les informations nécessaires n'étaient pas fournies aux clients.

***Propos illustratifs sur des problèmes rencontrés pour retirer l'épargne :***

« J'avais un besoin urgent de 1,500,000 FCFA au niveau de mon IMF mais cela n'était pas possible car d'après l'agent je devais prévenir l'IMF bien avant. Cela m'a fait rater une opportunité d'affaires que je voulais saisir. »

« Je voulais retirer 7 millions, l'agent m'avait demandé de retirer la moitié le jour même et l'autre moitié le lendemain sans me donner la raison. »

« Une fois, j'avais 5 000 000 FCFA dans mon compte, un jour, je suis passé pour retirer 4 000 000 F ; l'agent m'a dit que je devais aller à la direction, ce que j'ai refusé. Finalement un agent m'a appelé de la direction pour m'expliquer et me demander de passer. Quand je suis arrivé à la direction, on m'a remis un chèque SGBS ; ce qui ne m'a pas arrangé car je voulais du liquide en urgence. Depuis ce jour, j'ai cessé d'alimenter le compte. »

« A l'ouverture du compte, on ne m'avait pas informé des conditions d'accès à cette épargne »

Ces difficultés de ne pas pouvoir retirer ou de perdre l'argent posent naturellement des problèmes. Néanmoins, il paraît qu'il s'agit des cas isolés et non d'une pratique répandue qui ne peuvent pas être attribués à un certain type d'institution. D'autres difficultés pour l'utilisation de l'épargne n'ont pas été relevées.

### 3) Transfert d'argent

#### Utilisation et difficultés avec les produits de transfert d'argent

Les groupes de discussion ont montré que **les clients connaissent relativement bien les services de transfert d'argent et les utilisent sans difficultés**, ce qui a été aussi confirmé par les résultats de l'enquête.

Sur la totalité des personnes rencontrées au cours des focus-groupes, seules 3 ont une fois connu de difficultés avec le transfert. L'une n'a pas pu retirer la somme qui lui a été envoyée en une seule fois à cause d'un déficit de trésorerie de l'IMF, une autre a attendu pendant plus de 24 heures pour pouvoir retirer l'argent à cause d'un problème de connexion internet et la troisième personne a eu un problème avec un transfert intra-réseau. La personne à laquelle elle avait envoyé l'argent était restée dans l'attente pendant 2 jours à cause d'un problème de connexion internet au niveau de l'IMF. Il s'agit, néanmoins, de cas isolés.

#### Résumé

- Au total 11 groupes de discussion ont été organisés avec 92 participants dans chacune des régions ciblées par l'étude.
- L'accès au crédit et la sécurité demeurent les principales raisons qui justifient l'adhésion des participants à une IMF. La proximité des agences, l'adéquation des produits ainsi que la perception que le client a de l'institution motivent aussi ce choix.
- Les focus groups confirment les résultats de l'enquête quantitative sur la fréquence d'utilisation des services financiers. Les produits les plus utilisés par les participants sont l'épargne, le crédit et les transferts d'argent.

- Très peu des clients ont contracté plusieurs crédits dans différentes institutions. Cette pratique a pour cause principale le gap de financement.
- Les fortes pressions marketing des IMF ont souvent incitées les clients à s’engager en prenant des prêts qu’ils n’étaient pas forcément en mesure de rembourser. Quelques cas de remboursement par l’appauvrissement ont été rapportés. Sur tous les participants interrogés, un seul n’a pas subi des pressions.
- Plusieurs participants aux groupes de discussions ont connu des difficultés de remboursement. Les problèmes rencontrés dans l’exercice des activités financées par le crédit constituent la première cause des difficultés évoquées par les participants.
- Le déficit de communication entre clients et institutions, la rigidité des politiques de crédits ainsi que l’inadéquation des prêts sont à la base des détournements d’objet des prêts.
- Les pratiques de recouvrement des IMF sont jugées trop agressives et engendrant une pression forte sur les clients. Ce résultat doit cependant être pris avec des réserves car la composition des groupes de discussion a été expressément biaisée pour intégrer un nombre significatif des clients démissionnaires et en difficultés de paiement parce que ceux-ci ont suffisamment d’expérience à partager en matière de protection des clients.
- Les groupes de discussions confirment les résultats de l’enquête sur la période précontractuelle. Aucune période de transition n’est accordée au client dans le cas où il voudrait dénoncer ou renoncer au contrat.
- Généralement, les participants aux groupes de discussions ont rencontré moins de difficultés avec les produits d’épargne et font confiance aux IMF. Un seul participant affirme avoir perdu 1, 200, 000 FCFA dans une IMF qui a fait faillite.
- Les services de transfert sont très utilisés et sans grande difficulté de la part des clients.

## THEME 2 : Compréhension des conditions, transparence et préoccupations :

### Disponibilité et compréhension de l’information sur les conditions des IMF

Les groupes de discussion montrent **un grand déficit d’informations sur les conditions des produits des IMF**. Si l’information est rendue disponible par certaines IMF, soit elle n’est souvent pas comprise, soit les clients n’en sont pas conscients : Il n’est pas clair si les conditions ne sont pas affichées mais il est évident qu’elles ne sont ni connues ni comprises. De plus, la plupart des participants n’étaient pas informés du fait qu’ils devraient avoir la possibilité de négocier les modalités de leurs contrats. Pourtant, Les participants ont cité 3 IMF qui offrent la possibilité aux clients de négocier les modalités de remboursement des crédits. Cette situation est d’autant plus paradoxale que tous les clients rencontrés sont membres d’institutions mutualistes dans lesquelles ils sont censés participer à l’adoption des politiques des institutions en leur qualité de sociétaires.

### Compréhension des conditions de crédit

Les conditions de crédit étaient très mal connues dans tous les groupes de discussion :

- **Presque aucun participant n’était capable de donner le taux d’intérêt appliqué par son IMF.** Les seules personnes qui en étaient capables ont été rencontrées dans deux focus-groupes « Clients gros SFD » à Pikine et Kolda et un focus-groupe « clients PME ». Ces personnes avaient soit une ancienneté de plusieurs années au sein de leurs IMF, soit un bon niveau d’éducation.
- **La quasi-totalité des clients ne connaissent pas la méthode de calcul des taux d’intérêt** utilisée par leurs IMF et ne savent pas la différence qu’il y’a entre la

méthode dégressive et la méthode linéaire. Une seule personne connaissait la méthode appliquée par son IMF et c'est un enseignant membre du conseil d'administration d'une Caisse de base d'un gros SFD.

- **Aucun client ne connaît le taux de pénalité appliquée par son IMF sur les retards de paiement** ni le mode de calcul.
- Certains clients ne savent même pas que des pénalités sont prévues par les IMF et ils ne s'en rendent compte que quand on les leur applique.
- **Le montant des frais de dossier ne sont connus par les clients qu'au moment du décaissement de leurs crédits.**
- Sur les 92 personnes qui ont participé aux focus-groupes, **aucune personne ne connaît le taux d'usure défini pour les IMF.**

Ces différents aspects qui démontrent un grand manque d'informations de la part des clients sont valables pour tous les groupes de discussions, sauf le groupe de prêt solidaire qui bénéficie de formations avant de recevoir le crédit. **Compte tenu du fait que beaucoup de participants ne sont informés du montant des frais qu'au moment du décaissement du crédit, il n'est pas surprenant que les clients ne savent pas comparer les conditions et prix des produits des IMF.** Quelques participants ont concédé n'avoir jamais comparé des conditions des IMF.

***Propos illustratifs notés au cours des discussions sur le thème « compréhension des conditions de crédit »***

« J'ai le sentiment que les IMF ne se soucient que de leur propre intérêt car elles ne prennent pas suffisamment de temps pour expliquer leurs conditions aux clients. Tout ce qu'elles donnent comme informations sur les conditions des crédits, c'est au moment du décaissement. »

« L'explication des conditions des crédits par les agents n'est pas systématique. »

« Pour mon premier prêt, j'avais posé des questions sur les conditions de crédit pour pouvoir les négocier mais l'agent m'avait fait savoir que c'était à prendre ou à laisser. »

« Pour moi, je ne savais pas que je pouvais poser les questions sur les conditions de crédit. »

« On nous demande de cotiser au fonds de garantie au niveau de notre IMF mais on ne connaît pas l'utilité pour les clients »

« C'est au moment de recevoir l'argent que je suis informé des frais de dossier. »

« Moi je ne savais pas sincèrement qu'il y'a des pénalités qu'on me fait payer »

« Moi, c'est quand on me les a appliqué que j'ai su qu'il ya des pénalités ».

Il est évident que ces résultats illustrent un manque de connaissances de la part des clients. Cependant, ils peuvent aussi être interprétés comme un manque de transparence et de travail de sensibilisation de la part des IMF ou d'autres acteurs institutionnels dans le secteur de la microfinance au Sénégal.

### **Compréhension des conditions d'épargne**

**Les conditions des produits d'épargne sont relativement mieux connues que celles des crédits.** Les participants affirment qu'ils connaissent bien les conditions pour les comptes d'épargne à vue et les conditions de l'épargne obligatoire nantie. Cependant, beaucoup de participants avaient quand même émis des réserves sur la compréhension des conditions relatives au retrait de l'argent.

## Qualité des relations avec les agents

La qualité des relations avec les agents est jugée amicale pour tous les types d'institutions dans le cadre des opérations d'épargne et de transfert mais heurtées quand les clients sont en retard de remboursement de leurs crédits.

### ***Propos illustratifs des relations avec les clients :***

« La qualité des relations est bonne sauf quand il y a retard de remboursement. »

« Au cours des visites de recouvrement, les techniciens ne se préoccupent pas du volet social de l'IMF car ils ne cherchent pas à comprendre les problèmes des clients. »

« Les clients ont peur quand ils sont en difficultés de remboursement à cause du comportement des agents. »

Une seule participante a affirmé que l'agent de crédit de son IMF (une femme) avec laquelle elle a eu un antécédent dans une autre IMF lui manifeste de l'hostilité ouverte (visage fermé, complications pour accéder au crédit). A cause de ce comportement, elle a fini par démissionner.

## Connaissance des voies de recours en cas de litige

**Les clients ne savent pas à qui s'adresser en cas de litige, car il n'y a pas d'informations écrites à ce sujet.** Les clients n'ont pas connaissance de voies de recours externes (en dehors de l'appui d'un avocat ou de la justice). Une seule personne connaît l'existence d'une autre voie de recours externe, en l'occurrence l'OQSF. Cette personne est un « client PME » d'un gros SFD de Dakar et dispose d'un niveau d'éducation élevé.

**Parmi les voies de recours internes citées, les organes élus n'en font pas partie** alors que tous les participants étaient des membres d'institutions mutualistes.

## Préoccupations des clients

Les préoccupations des clients ne se distinguent pas par catégorie d'institution. Au contraire, elles étaient similaires pour tous les types de groupes de discussion. Les principales préoccupations des clients portent notamment sur le coût élevé des crédits, le manque de respect de certains agents ; le manque de clarté ou l'absence d'informations; la lenteur dans le décaissement des crédits ; les dates d'échéance des remboursements fixées par l'IMF sans possibilité de négociation pour les membres ; et les garanties excessives. Quelques participants critiquent aussi le traitement insuffisant des questions de protection des clients auprès des IMF et le comportement général des IMF envers leurs clients/membres.

### ***Propos illustratifs des préoccupations des clients :***

« A mon dernier prêt dans un gros SFD j'étais tellement fâchée que je ne sais plus combien le crédit m'a coûté. J'avais sollicité un prêt de 800 000 FCFA mais l'agent m'a demandé de ramener le montant à 600 000 FCFA que le dossier ne soit pas remonté au niveau de leur direction régionale qui se trouvait dans une autre ville et j'ai accepté. Quand je suis passée demander le décaissement après avoir été informée que le prêt a été accordé, l'agent m'a dit que l'institution ne décaissait plus de crédit à partir du 25 du mois. Alors pour éviter de perturber mon programme de voyage sur Dakar pour aller m'approvisionner, je suis partie demander à un individu que je connaissais de me prêter l'équivalent du prêt soit 600 000 FCFA remboursable au jour du décaissement de mon crédit soit moins de 10 jours. Cet individu m'a donné la somme demandée mais avec la condition de lui verser 500 FCFA sur chaque 5000 FCFA (soit 10% de taux d'intérêt sur la période de moins de 10 jours).

Quand à la date convenue, je suis partie retirer le prêt auprès de l'IMF, l'agent m'a fait savoir à ma grande surprise que le montant qui m'a été accordée était de 500 000 FCFA et il devait y prélever les frais de dossier ainsi que l'épargne obligatoire. »

« Un jour l'agent de crédit de notre IMF nous avait demandé de nous présenter le lendemain à la réunion au cours de laquelle les membres de notre groupement devaient recevoir leurs crédits. Le jour J nous sommes restées de 9 heures du matin à 17 heures à attendre et on était obligé de nous cotiser pour préparer à manger. A un moment donné il pleuvait et nous étions obligés de nous entasser dans le salon de la maison d'à côté.

Quand l'agent est arrivé, il nous a saluées froidement sans même s'excuser. J'ai trouvé cela tellement irrespectueux que j'ai renoncé au crédit de 500 000 FCFA que je devais recevoir et j'ai demandé aux 7 autres membres de mon groupe de faire de même. Après cela nous avons retiré la totalité de notre épargne qui s'élevait à 700 000 FCFA »

« Avant d'être membre dans mon IMF actuelle, j'avais un compte dans une autre IMF où je versais de l'argent sans jamais emprunter. Un jour, j'ai voulu obtenir 400 000 F comme complément du financement d'un projet de renforcement de mon activité. Après m'avoir visité, l'agent m'a donné rendez-vous et quand je suis passé, il m'a demandé d'apporter le papier de ma maison qui valait 130 000 000 FCFA. C'est ce jour là que j'ai décidé de démissionner car non seulement il a retardé mon projet mais ce comportement de l'IMF était insensé. »

« J'ai constaté dans une IMF un comportement anormal et irrespectueux. Arrivé très tôt, à l'heure de l'ouverture des guichets aux clients, il n'y avait qu'un seul agent (celui affecté aux opérations Western Union) et puis l'autre agent, une fille, qui devait nous servir s'est permis de nous dire qu'elle prend son petit déjeuner (le pain dans la main). Ce comportement est noté chez les agents femmes seulement»<sup>21</sup>

« Le gérant m'avait convoqué pour 17 h et je suis arrivé à l'heure convenue. Juste au moment d'entrer dans l'IMF le gardien m'a refusé l'accès. Je lui ai dit que j'étais convoqué par le gérant pour cette heure précise et je lui ai demandé de dire au moins au gérant que j'étais là, il m'a répondu d'un ton sec et hostile « je ne suis pas ton coursier ». Cette réponse m'a fait très mal et je n'arrive toujours pas à comprendre le comportement de ce gardien »

« Pour un crédit de 10 000 000 FCFA on m'a demandé le gage de 2 véhicules, l'hypothèque de ma maison estimée à 15 000 000 FCFA et un apport de 20% du prêt, soit 2 000 000 FCFA »

« Les clients ont peur d'exprimer leurs opinions au cours des assemblées générales par peur d'être sanctionnés par l'IMF ».

« Ma mutuelle n'a pas convoqué tous les membres et a attendu 48 heures avant l'assemblée générale pour informer de sa tenue. Cela m'a empêché d'être élu car tous ceux qui me connaissaient et qui devaient voter pour moi n'étaient pas présents ».

## Motifs des démissions

Il est intéressant de noter que les motifs pour démissionner se distinguent des préoccupations des clients actuels. **Les clients qui ont quitté leurs institutions citent plutôt l'inadéquation des produits ou services** (par exemple, inadéquation du crédit au cycle d'activité du bénéficiaire, apport trop élevé, lenteur dans l'octroi du crédit, inexistence du service « domiciliation de salaires ») ou **la non obtention des crédits après un défaut ou une période de suspension du crédit**. Une personne a aussi cité un problème de communication ou de compréhension des termes contractuels comme raison pour avoir démissionné de l'IMF.

---

<sup>21</sup> Cette citation doit être prise avec beaucoup de réserves car elle peut être vue comme une stigmatisation parce qu'elle n'est pas suffisamment documentée.

## Résumé

- L'analyse des résultats des groupes de discussion révèle un grand déficit d'informations sur les conditions des produits des SFD. En effet, presque aucun participant n'était capable de donner le taux d'intérêt, la méthode de calcul ainsi que le taux de pénalité appliqué par l'institution financière en cas de retard de paiement.
- Les montants des frais de dossiers ne sont connus par le client qu'au moment des décaissements, il n'est donc pas surprenant que les clients ne sachent pas comparer les conditions et prix des produits des SFD. A cet égard, les résultats des groupes de discussions réconfortent ceux de l'enquête quantitative.
- Sur les 92 participants ayant participé aux focus groups, aucun n'était capable de donner le taux d'usure défini pour les SFD.
- Les conditions des produits d'épargne sont relativement mieux connues que celles des crédits.
- Les contrats signés par les clients avec les SFD sont incomplets car ne mentionnant pas qui saisir en cas de conflits ou litiges et parmi les voies de recours internes citées, les organes élus n'en font pas partie.
- Certains clients ont du interrompre leur engagement vis-à-vis de l'institution avec comme causes l'inadéquation des services et produits proposés, la non obtention des crédits après un défaut ou une période de suspension du crédit.

## THEME 3 : Suggestions d'amélioration :

Les suggestions d'amélioration les plus pertinentes formulées au cours des focus-groupes peuvent être classifiées dans les catégories suivantes :

### 1. Améliorer la transparence, la mise à disposition des informations et la sensibilisation

Les participants des groupes de discussion ont suggéré d'améliorer la transparence et la diffusion des informations sur les conditions des IMF aux clients. Ceci pourra inclure d'informer clairement les clients sur les possibilités de crédit et de partager l'information sur tous les frais liés à l'obtention du crédit (ou à d'autres produits) bien avant de les contracter<sup>22</sup>. Il y'a beaucoup de clients qui disent après avoir reçu le crédit « si je le savais à l'avance, je n'allais pas prendre ce crédit ». Par exemple, un participant a suggéré d'utiliser le téléphone mobile pour communiquer toutes informations importantes aux clients par SMS en s'inspirant du « mobile banking ». Un autre exemple était de former les bénéficiaires de crédit dans le cadre des groupes solidaires ou de faire de l'éducation financière pour leurs clients.

Pour appuyer tout le secteur, un des participants a aussi proposé de « mettre en place un bureau d'informations et d'orientation dans les IMF qui donne aux clients des explications transparentes sur toutes les questions ».

### 2. Adapter les conditions de produits

Beaucoup de participants aux groupes de discussion ont proposé d'améliorer les produits afin qu'ils répondent aux besoins des clients. Par exemple, des participants ont demandé de ne pas demander d'apport si l'emprunteur présente une caution solidaire ; de réduire le taux d'intérêt sur les crédits ; d'adapter la durée et le mode de remboursement aux spécificités de l'activité financée ; d'offrir aux emprunteurs la possibilité de négocier l'échéancier de remboursement ;

---

<sup>22</sup> En outre, les IMF devraient permettre aux clients de disposer du contrat, de pouvoir l'emmener chez eux et de revenir à l'IMF pour le signer en connaissance de cause.

et de n'exiger la constitution de l'apport que quand le crédit est accordé et juste avant son décaissement car il arrive de mobiliser l'argent pendant longtemps sans être certain que la demande sera accordée. Pour éviter les emprunts multiples, il a été suggéré d'accorder des prêts sollicités et suffisants pour couvrir les besoins du client.

### 3. Améliorer le service clientèle

Quoique les participants aient généralement dit que les relations entre clients et agents de crédit étaient amicales, l'amélioration du service clientèle était une des suggestions principales ressortant des groupes de discussion. Surtout, la formation des agents sur l'accueil mais aussi l'amélioration de l'aménagement des locaux pour offrir aux clients des conditions d'accueil décentes, étaient évoqués. Une autre suggestion était de réaliser un feed-back avec les clients même s'ils remboursent toujours bien et de faire un suivi des prêts pour éviter les détournements d'objet. Finalement, les clients SFD ont souhaité que les IMF mettent plus de souplesse et de discrétion dans le recouvrement et de permettre aux clients en difficultés de venir discuter avec l'IMF. Pour cela les responsables doivent être disponibles pour recevoir les clients en difficulté de remboursement.

### 4. Améliorations de la part des institutions étatiques

Les suggestions d'améliorations de la part des institutions étatiques pour soutenir la protection des consommateurs étaient surtout focalisées sur le soutien financier aux SFD et non à la protection des clients. Quelques participants ont proposé d'augmenter le refinancement aux SFD afin qu'ils aient plus de liquidité pour satisfaire la demande de crédit des clients et de donner des crédits à des taux réduits. Une idée était de mettre en place un fonds pour refinancer les IMF et un autre que les IMF empruntent seulement auprès de la BCEAO afin qu'elle puisse influencer les taux d'intérêt. Une autre suggestion était d'exiger un renouvellement régulier des conseils d'administration « car on trouve toujours les mêmes têtes », comme une des participants avait dit. Finalement, le renforcement de la surveillance des SFD pour éviter qu'une institution fasse faillite était un des points évoqués.

#### Résumé

Les principales suggestions d'améliorations pertinentes pour la protection des clients qui ont été formulées par les participants sont :

- Améliorer la transparence et la diffusion des conditions de produits aux clients par les SFD ;
- Adapter les conditions des produits des SFD pour assurer leur meilleure adéquation aux besoins du client ;
- Améliorer le service à la clientèle.

## 5 Conclusions et Recommandations

Suivante cette analyse des données de l'enquête et des groupes de discussion, nous avons tirés les conclusions principales suivantes :

- Concernant l'ampleur des problèmes, les résultats de l'étude ne font pas état d'abus massifs et généralisés des principes de la protection des clients dans le secteur de microfinance au Sénégal. Toutefois, ceci ne constitue pas un satisfecit et ne veut nullement dire que les problèmes sont inexistantes pour justifier l'inaction.
- Les résultats de l'enquête montrent qu'il n'existe pas des différences dramatiques en matière de protection des clients entre les zones urbaines et rurales, les clients hommes et femmes ou entre les grands réseaux SFD, isolés (ou réseaux émergents) et SFD-Société Anonyme. Cependant, certaines particularités existent et elles valent la peine d'être soulignées.
- Les données montrent que «les clients-SFD société anonyme ont le plus bénéficié du délai de réflexion leur permettant d'analyser le contrat et voire renoncer à le signer comparés à leurs homologues d'autres SFD ». L'étude révèle une « corrélation négative entre l'orientation commerciale de l'institution et la présence d'un témoin lors de l'explication des conditions de prêt au client ». Les hommes empruntent majoritairement auprès des SFD grands réseaux et les femmes obtiennent des prêts dans des proportions équilibrées entre les grands réseaux et les réseaux émergents (ou mutuelles isolées). Si une distribution similaire se confirme au niveau sectoriel, cet aspect doit être pris en compte dans la conception des politiques qui s'adressent à ces deux cibles en matière de protection des clients.
- Les SFD qui utilisent la méthodologie solidaire constituent un cas particulier car une asymétrie de l'information est généralement observée entre le représentant (présidente) et les autres membres du groupe sur la compréhension des conditions du crédit. Dans ce cas la protection des clients implique des solutions à deux niveaux incluant l'interaction entre les clients et l'institution mais aussi la relation entre le représentant du groupe et les autres membres.
- Le niveau d'éducation en général et d'éducation financière en particulier constitue la principale cause d'abus que subissent les clients des services de microfinance au Sénégal. La compréhension des conditions des produits et des dispositions légales existantes fait sérieusement défaut. Cette donnée devra être prise en compte dans la formulation des politiques et des changements réglementaires dans le futur.
- Près de 99% d'emprunteurs interrogés ignorent qu'il existe un taux d'usure au Sénégal. Ce résultat devrait logiquement relancer le débat sur l'opportunité d'avoir une telle disposition au regard de l'opacité des conditions de crédits dans le secteur de microfinance et de la preuve que les principaux bénéficiaires ignorent l'existence d'une loi destinée à les protéger, plus d'une décennie après que la mesure ait été adoptée par le conseil des ministres de l'UEMOA. Ceci constitue aussi un rappel que les textes légaux ne sont efficaces et n'atteignent leurs objectifs fondamentaux que si une large diffusion en est faite auprès des concernés et si les institutions chargées de veiller à leur application sont dotées d'assez de moyens pour en assurer l'exécution.
- Les résultats de l'étude ne fournissent pas la preuve de l'imminence des phénomènes de surendettement et d'emprunt multiple. Cependant, ce résultat doit être pris avec des réserves. Seule, l'adhésion des institutions financières à une centrale des risques peut permettre d'établir avec exactitude l'ampleur de ces problèmes. Néanmoins, près de 93% des clients qui ont des prêts multiples les ont obtenus auprès des différentes

institutions. Ce qui suggère que la cause principale de l'endettement multiple est la non-satisfaction des besoins de l'emprunteur par une seule institution et que le phénomène toucherait plus les clients ayant franchi plusieurs échelons de cycles de crédits.

- Les pratiques de recouvrement sont appropriées car telle a été l'opinion de 65% de l'échantillon. Mais les relations deviennent tout de suite heurtées quand le client rencontre des difficultés de remboursement. Quelques pratiques des recouvrements qui affectent la dignité de la personne humaine et la confidentialité de l'information financière ont été reportées. L'affichage des photos des clients défaillants est déshonorant socialement et condamnable d'un point de vue éthique.
- Les voies de recours internes sont utilisées par le client en cas de litige même si la personne à contacter au sein de l'institution n'est pas toujours connue d'avance. Les voies de recours externe sont très peu connues. L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) n'est pas connu par 99.4% des clients interrogés. Tout en reconnaissant que l'Observatoire est une institution de création récente, des efforts de communication sont requis pour s'imposer comme un acteur incontournable dans le secteur et se faire connaître auprès des clients qui sont les premiers destinataires de ses services.

Dans un souci de synthèse et pour faciliter le travail du groupe de suivi sur la définition des axes prioritaires de la protection des clients au Sénégal, nous avons dressé un tableau synthétique qui fait l'état des lieux de six principes de la protection des clients inspirés de la Smart Campaign.<sup>23</sup> Une évaluation est faite pour chaque principe et elle est sanctionnée par une carte jaune ou rouge selon l'ampleur des problèmes relevés au cours de l'enquête et des recommandations sont formulées pour une amélioration du status quo.

Les principales recommandations sont :







1. Améliorer la transparence et la communication en veillant à l'application des dispositions relatives à l'affichage par les SFD des conditions appliquées à leur clientèle. Une telle diligence relève de la DRS/SFD.
2. Assurer une bonne vulgarisation de la loi sur l'usure afin de mieux la faire connaître aux clients des SFD. Les structures d'exécution sont la DRS/SFD et la DMF.
3. Faire respecter l'article 20 du code des obligations civiles et commerciale sur les actes des illettrés qui stipulent que « la partie illettrée doit se faire assister de deux témoins lettrés qui certifient dans l'écrit son identité et sa présence: ils attestent en outre que la nature et les effets de l'acte lui ont été précisés ». La recommandation s'adresse à l'Etat et aux instances de supervision du secteur (DRS/SFD et BCEAO).
4. Renforcer les capacités des clients par des modules de formations en éducation financière en vue d'améliorer leur compréhension des contrats et leur offrir la possibilité d'utiliser un outil important de la protection telle que l'aptitude à comparer les offres des produits disponibles sur le marché. La structure d'exécution devrait être un consultant spécialisé dans la conception de modules et la fourniture de services de formation sur la thématique de l'éducation financière.

---

<sup>23</sup> Les détails sont disponibles sur : [www.smartcampaign.org](http://www.smartcampaign.org)

5. Accélérer le processus de mise en place de la centrale des risques pour appréhender avec exactitude l'ampleur du surendettement et des emprunts multiples dans le secteur de la microfinance. La recommandation s'adresse à la BCEAO.
6. Améliorer la visibilité de l'OQSF par des actions de communication pour qu'il soit connu en sa qualité de voie de recours externe par les clients des SFD.
7. Prendre des mesures visant à arrêter l'affichage des photos des clients défaillants par certains SFD. L'exécution de la recommandation incombe aux autorités de Supervision du secteur (DRS/BCEAO)
8. Inciter les SFD par le biais de l'APSPD à adhérer à la campagne de protection des clients. La mise en œuvre revient à L'APSPD car ayant déjà signé le protocole d'accord avec la Smart Campaign .

**Tableau 8: Résumé synthétique des conclusions et recommandations**

Principes de protection des clients (Smart Campaign)	Evaluation	Observation	Recommandations concrètes
Eviter le surendettement		Impossible d'évaluer avec certitude l'ampleur du surendettement ou de l'emprunt multiple	Mise en place d'une Centrale des risques
Proposer une tarification transparente et responsable		- Tarification non transparente; - Faible niveau d'éducation financière des clients	- Reconsidérer la réglementation sur le taux d'usure; - Rendre obligatoire l'affichage des conditions de produits; - Organiser des sessions de formation et de sensibilisation des clients en éducation financière
Pratiquer des méthodes de recouvrement responsables		Les recouvrements sont jugés globalement appropriés par les clients.	
Assurer un comportement éthique de la part du personnel		Le comportement des agents est globalement professionnel.	
Offrir des recours permettant la réparation des préjudices		Les voies de recours internes sont utilisées et la création de l'OQSF est un élément positif.	Effort de communication pour assurer une meilleure visibilité de l'OQSF comme une voie de recours externe pour les clients
Garantir la confidentialité des données des clients		En général, le principe est respecté mais des violations sont rapportées avec l'affichage des photos des clients.	Appliquer et renforcer la législation en vigueur pour mettre fin à l'affichage des photos des clients défaillants

---

## **Annexe 1**

---

---

# QUESTIONNAIRE - Enquête auprès des clients

Date de l'entretien :

Nom et prénom de l'enquêteur/trice :

Numéro de téléphone de la personne interrogée:

Zone : Ville : Quartier

POUR CHAQUE PERSONNE QUE VOUS INTERROGEZ, VERIFIER QUE VOTRE INTERLOCUTEUR EST CAPABLE DE VOUS FOURNIR DES INFORMATIONS SUR LES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS QU'ILS UTILISENT.

1a	a	Urbain
	b	Rural

## A. Profil de la personne interrogée

### 1. Sexe

a	Féminin
b	Masculin

### 2. Nombre de personnes à charge

a	0
b	1-2
c	3-5
d	5-10
e	>10

### 3. Age

a	< 20
b	20 – 24
c	25 – 34
d	35 - 44
e	45 – 55
f	> 55

### 4. Niveau d'éducation

a	Analphabète
b	Primaire
c	1 <sup>er</sup> cycle secondaire (3 <sup>e</sup> )
d	2 <sup>e</sup> cycle secondaire (Terminale)
e	Formation professionnelle
f	Université
g	Ecole Arabe
h	Alphabétisé(e) en langue locale

### 5. Où logez-vous ?

a	Dans une maison ou appartement (propriétaire)
b	Dans une maison ou appartement loué
c	Logé(e) gratuitement avec la famille (proche ou élargie)
d	Autre_____

### 6. Quelle est votre situation familiale ?

a	Marié(e)
b	Union libre
c	Célibataire
d	Veuf/Veuve
e	Divorcé(e)

### 7. De quelle(s) source(s) tirez –vous l'essentiel de votre revenu (cochez toutes les réponses valables):

a	Je suis entrepreneur (c.à.d. activité propre – personnelle – pour son compte)
b	Je suis employé(e) dans le secteur privé (y compris dans une entreprises familiale.)
c	Je suis employé(e) dans le secteur public
d	Je reçois de l'argent de la famille/amis/époux
e	Pension que je reçois du gouvernement ou de mon ancien employeur
f	Je vends les produits de ma ferme, exploitation agricole ou champs
g	Je vends les produits de mon élevage (chèvre, mouton, poules, etc)
h	Je suis employé dans une ferme
i	Je reçois des donations ou subventions des ONG, des Agences humanitaires, du gouvernement
j	Autre_____

### 8. D'après vos estimations, quel serait le revenu mensuel total (en FCFA)?

≤ 45.000 (SMIC)	45.000 – 100.000	100.000 – 250.000	250.000 – 400.000	400.000 – 650.000	650.000- 1.000.000	≥ 1.000.000	
-----------------------	---------------------	----------------------	----------------------	----------------------	-----------------------	----------------	--

## B. Les produits financiers

9. Indiquez pour CHAQUE service financier (formel ou informel) si vous l'utilisez rarement, utilisez fréquemment, aimeriez utiliser ou n'en éprouvez pas le besoin.

		Utilisé rarement	Utilisé fréquemment	N'utilise pas mais aimerais utiliser	N'utilise pas et n'aimerais pas utiliser	Ne sais pas ce que c'est
a	Découvert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b	Crédit fonds de roulement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c	Crédit bail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d	Carte de crédit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e	Crédit immobilier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f	Crédit d'investissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g	Compte courant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h	Chèques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i	Epargne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j	Epargne à terme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k	Transfert international (via compte bancaire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	Transfert international (via agences de Transfert)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m	Transfert national (mandat, intra IMF, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n	Echange d'argent (Forex)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o	« Mobile cash »/Transfert d'argent par mobile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p	Tontine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q	Prêteurs informels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r	Autre produits _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pas de  
réponse

10. Avez-vous un compte auprès d'une institution financière? (cochez toutes les réponses valables):

a	Non ( <i>Passez à la question 11</i> )
b	Oui, j'ai un compte auprès d'une banque commerciale ( <i>Passez à la question 12</i> )
c	Oui, j'ai un compte auprès d'un SFD- mutualiste-grand réseau - ( <i>Passez à la question 12</i> )
d	Oui, j'ai un compte auprès d'un SFD-mutualiste autre qu'un grand réseau ( <i>Passez à la question 12</i> )
e	Oui, j'ai un compte auprès d'un SFD-Société Anonyme ( <i>Passez à la question 12</i> )

11. Pour quelles raisons n'avez-vous pas de compte (deux plus importantes)?

a	Je n'en ai pas besoin, je préfère garder mon argent avec (proche de) moi
b	L'institution financière est loin de mon lieu d'habitation et/ou de travail
c	Je ne suis pas habitué à entrer dans une agence d'institution financière
d	Je n'ai pas suffisamment de revenus
e	J'avais un compte avant mais je l'ai clôturé
f	Les institutions financières prennent des frais et agios trop élevés
g	Les produits et services proposés ne correspondent pas à mes besoins
h	Autre (précisez) : _____

**12. Critères fondamentaux pour choisir une institution financière (Choisir les TROIS plus importants) :**

a	Sécurité
b	Fiabilité/confiance en l'institution
c	Amabilité du personnel
d	Proximité/accessibilité des agences
e	Diversité des produits offerts
f	Viabilité de l'institution
g	Transparence dans la publication des prix
h	Taux d'intérêts et autres frais/commissions
j	Qualité de services (rapidité, suivi, etc.)
k	Politique de prix (coût/Rémunération des produits)
l	Connaître quelqu'un à la banque
m	Services de transfert d'argent
n	Produits adaptés aux besoins
o	Apparence des agences
p	Autre _____

## C. L'épargne

**13. Epargnez-vous régulièrement?**

a	Oui, en espèces à la maison	<i>(Passez à la question 34)</i>
b	Oui, dans une institution financière	<i>(Passez à la question suivante)</i>
c	Oui, en bijoux	<i>(Passez à la question 34)</i>
d	Oui, en bétail	<i>(Passez à la question 34)</i>
e	Oui, en stock de marchandises	<i>(Passez à la question 34)</i>
f	Oui, autres (précisez) _____	<i>(Passez à la question 34)</i>
g	Oui, en tontine	<i>(Passez à la question 34)</i>
h	Non, pas d'épargne de manière régulière	<i>(Passez à la question 35)</i>

**14. Où avez-vous ouvert ces comptes d'épargne? (cochez toutes les réponses valables)**

a	Banque
b	Dans un SFD-mutualiste grand réseau
c	Dans un SFD-mutualiste autre qu'un grand réseau
d	Dans un SFD-Société Anonyme
e	Poste
f	Autre _____

**15. Avant d'ouvrir ces comptes d'épargne, à qui avez-vous demandé conseil? (cochez toutes les réponses valables)**

a	Amis ou membres de famille
b	Visite auprès de l'institution concernée
c	Comparaison entre plusieurs institutions
d	Autre _____

**16. Lors de l'ouverture de ces comptes d'épargne, pourquoi aviez vous choisi l'institution dont vous êtes clients?**

a	Les frais étaient moins élevés
b	La rémunération d'intérêt est très élevée
c	Il faut disposer de l'épargne afin d'obtenir un crédit
d	Je connais quelqu'un qui travaille dans l'institution
e	Un membre de la famille ou un ami m'a recommandé d'ouvrir un compte auprès de l'institution
f	Autre _____

17. Les types de comptes d'épargne proposés par votre institution sont-ils adaptés à vos besoins?

- a Oui  
b Non

18. Comment était le processus d'obtention d'information sur les intérêts, frais et pénalités?

- a Très facile  
b Facile  
c Difficile  
d Très difficile  
e Je ne sais pas  
f Je n'ai pas demandé

19. Aviez-vous l'impression que les types de compte disponibles dans l'institution, les frais, charges et pénalités avaient été clairement expliqués avant d'ouvrir le compte et commencer à l'utiliser?

- a Oui  
b Non

20. Disposez-vous de contrats en bonne et due forme pour le compte que vous avez ouvert?

- a Oui  
b Non

21. Quelle est la nature du compte d'épargne que vous avez ouvert?

- a Epargne à vue (*Passez à la question 23*)  
b Epargne à terme (*Passez à la question suivante*)  
c Plans d'épargne (*Passez à la question suivante*)

22. Avez-vous la possibilité d'effectuer des retraits avant terme?

- a Oui  
b Non  
c Je ne sais pas

23. Fréquence d'épargne:

- a Chaque semaine  
b Chaque mois  
c Irrégulièrement  
d Autres \_\_\_\_\_

24. Montant total d'épargne mensuelle en FCFA

	25.000	50.000	100.000	150.000	200.000	250.000	300.000	350.000	400.000	450.000	500.000	≥ 500.000
≤ 25.000	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
	50.000	100.000	150.000	200.000	250.000	300.000	350.000	400.000	450.000	500.000		

25. Depuis quand épargnez-vous (actuellement) :

- a < 1 mois  
b 1 - 3 mois  
c 4 - 6 mois  
d 7 - 12 mois  
e 13 - 18 mois  
f 19 - 36 mois  
g 3 – 5 ans  
h > 5 ans

26. Rémunéré à (par an):

1 – 3%	3 – 6%	>6%	Pas rémunéré ( <i>Passez à la question 28</i> )	Ne sait pas
--------	--------	-----	--	-------------

**27. Fréquence de perception des intérêts (rémunération) :**

a	Mensuelle
b	Trimestrielle
c	Annuelle
d	Ne sait pas
e	Autre : _____

**28. Quelles sont les charges que vous devez payer pour ouvrir ou garder un compte avec votre institution (plusieurs réponses possibles)?**

a	Droit d'adhésion
b	Cotisation de membre
c	Frais d'ouverture de compte
d	Frais de maintien de compte
e	Frais d'assurance
f	Ne sais pas
g	Autre : _____

**29. Quelles sont les conditions de fermeture de compte ?**

a	Aucune, le compte peut-être fermé et le solde retiré sans aucune contrainte
b	Il y a des frais de clôture de compte
c	Pas des frais de clôture de compte mais le solde restant n'est pas immédiatement accessible
d	Il y a des Frais de clôture de compte et le solde restant n'est pas immédiatement accessible
f	Je ne sais pas
g	Autre : _____

**30. Quand vous avez des questions concernant votre compte, êtes-vous en mesure de parler avec quelqu'un dans votre institution ? :**

a	Oui, je contacte l'institution et mes questions sont résolues avec satisfaction
b	Oui, je contacte l'institution et trouve quelqu'un avec qui je peux parler mais je n'obtiens pas de réponses satisfaisantes
c	Oui, je contacte l'institution mais c'est difficile de trouver quelqu'un avec qui parler
d	Non, je n'essaie pas de contacter l'institution parce que je ne sais pas comment procéder
e	Non, je n'essaie pas de contacter l'institution parce que je ne pense pas qu'ils vont m'écouter
f	Autre _____

**31. Avez-vous déjà perdu votre argent épargné dans une institution financière**

a	Oui ( <i>Passez à la question suivante</i> )
b	Non ( <i>Passez à la question 36</i> )

**32. Comment cela est-il arrivé ?**

a	L'institution a fait faillite
b	L'argent a été érodé par les charges et pénalités
c	Les dirigeants ont détourné l'argent
d	Erreur dans leur comptabilité
e	Impossible d'avoir accès à l'argent parce que le compte est maintenant dormant
f	Autre _____

**33. Vous a-t-on donné des informations sur comment vous faire rembourser ? (*Passez à la question 36*)**

a	Oui
b	Non

**34. Pourquoi n'épargnez-vous pas dans une institution financière (plusieurs réponses possibles)? (passez à la question 36)**

- |   |   |
|---|---|
| a | L'institution est trop loin de la maison/mon entreprise               |
| b | Taux d'intérêt trop bas   |
| c | Peur de ne pas pouvoir retirer mon argent                             |
| d | Manque d'informations sur les lieux d'obtention de services d'épargne |
| e | Ne connaît personne à la banque                                       |
| f | Ne fais pas confiance aux banques/autres institutions financières     |
| h | Je ne gagne pas suffisamment d'argent                                 |
| i | Autre raison: _____   |

**35. Pourquoi n'épargnez-vous pas ?**

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| a | Je ne gagne pas assez pour épargner |
| b | Autre raison: _____                 |

## D. Le transfert d'argent

**36. Recevez-vous ou envoyez-vous des transferts de fonds de l'étranger ou d'autres lieux au Sénégal?**

- |   |     |  |
|---|-----|--|
| a | Oui | <i>(Passez à la question suivante)</i> |
| b | Non | <i>(Passez à la question 45)</i>       |

**37. Par quelle voie ? (plusieurs réponses possibles)**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| a | Transfert via compte bancaire ou compte auprès d'un SFD              | <i>(Passez à la question suivante)</i> |
| b | Transfert d'espèces via les agences de transfert                     | <i>(passez à la question suivante)</i> |
| c | Par les membres de famille, proches ou autres personnes qui voyagent | <i>(Passez à la question 45)</i>       |
| d | Via les compagnies ou chauffeurs de Transport en commun              | <i>(Passez à la question 45)</i>       |
| e | Transfert par téléphone mobile                                       | <i>(passez à la question suivante)</i> |
| f | Transfert via la poste   | <i>(passez à la question suivante)</i> |
| g | Autres (précisez) _____  |  |

**38. Combien de fois en moyenne par année recevez ou envoyez – vous des transferts ?**

- |   |            |
|---|------------|
| a | 1          |
| b | 2 – 4      |
| c | 5 – 10     |
| d | plus de 10 |

**39. Les conditions de transfert (envoi-réception) vous ont-elles été clairement expliquées?**

- |   |     |
|---|-----|
| a | Oui |
| b | Non |

**40. Les conditions de transfert (envoi-réception) sont-elles affichées dans l'agence?**

- |   |                |
|---|----------------|
| a | Oui            |
| b | Non            |
| c | Je ne sais pas |

**41. Quel genre de problème avez-vous déjà connu avec ces services de transferts ?**

- |   |   |
|---|---|
| a | Vous avez par erreur envoyé de l'argent à quelqu'un d'autre   |
| b | Vous n'avez pas commis d'erreur mais un paiement que vous avez effectué n'est pas parvenu au destinataire |
| c | Vous n'avez jamais reçu de l'argent qui vous est destiné  |
| d | L'argent que vous avez laissé sur votre compte mobile cash a disparu                                      |
| e | Vous avez été victime d'un cambriolage à l'agence   |
| f | L'agence ne disposait pas de liquidité pour honorer le retrait  |
| g | Autres _____  |
| h | Aucun problème <i>(Passez à la question 45)</i> _____   |

**42. Connaissez-vous ce qu'il fallait faire ou qui approcher pour résoudre ce problème?**

- |   |     |
|---|-----|
| a | Oui |
| b | non |

**43. Ce problème a-t-il été résolu ?**

- |   |     |
|---|-----|
| a | Oui |
| b | non |

**44. Il a fallu combien de temps pour que ce problème soit résolu ?**

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| a | Il a été résolu sur le champ |
| b | Moins d'un jour              |
| c | Moins d'une semaine          |
| d | Moins d'un mois              |
| e | Moins d'une année            |
| f | Plus d'une année             |
| G | Pas encore été résolu        |

## E. Le Crédit

**45. Si vous avez besoin d'argent, (vers qui) où-est-ce que vous allez ? (plusieurs réponses possibles):**

- |   |   |
|---|---|
| a | Banque ( <i> passez à la question suivante</i> )  |
| b | SFD-mutualiste grand réseau ( <i> passez à la question suivante</i> )                       |
| c | SFD-mutualiste autre qu'un grand réseau ( <i> passez à la question suivante</i> )           |
| d | SFD-Société Anonyme ( <i> passez à la question suivante</i> )                               |
| e | Membres de la famille/Amis ( <i> passez à la question suivante</i> )                        |
| f | « Sur le marché » (usuriers) ( <i> passez à la question suivante</i> )                      |
| g | Vos fournisseurs (Avances sur marchandises) ( <i> passez à la question suivante</i> )       |
| h | Tontine ( <i> passez à la question suivante</i> )   |
| i | A son entreprise (par exemple avance sur salaire) ( <i> passez à la question suivante</i> ) |
| j | Pas de crédit ( <i> passez à la question 47</i> )   |

**46. Avez-vous déjà tenté de demander un crédit auprès d'une institution financière?**

- |   |   |
|---|---|
| a | Non ( <i> passez à la question suivante</i> ) |
| b | Oui ( <i> passez à la question 48</i> )       |

**47. Pourquoi n'avez vous pas tenté de demander un crédit auprès d'une institution financière (plusieurs réponses possibles)? ( *passez ensuite à la question 84*)**

- |   |   |
|---|---|
| a | Pas besoin  |
| b | Manque de garanties                                       |
| c | Les procédures sont trop longues et/ou compliquées        |
| d | Taux d'intérêt trop élevé                                 |
| e | Période de remboursement trop longue                      |
| f | Période de remboursement trop courte                      |
| g | Montant de crédit non adapté à mes besoins                |
| h | Peur de ne pas pouvoir rembourser                         |
| i | Manque d'informations sur les lieux d'obtention de crédit |
| j | Ne connaît personne au niveau de l'institution            |
| k | Ne fais pas confiance aux banques/autres institutions     |
| l | Raisons religieuses                                       |
| m | Autre raison: _____                                       |

**48. Lors de vos tentatives de demande de crédit auprès d'une institution financière, avez-vous réussi à l'obtenir ?**

- |   |   |
|---|---|
| a | Non ( <i> passez à la question 84</i> )       |
| b | Oui ( <i> passez à la question suivante</i> ) |

**49. Où avez-vous obtenu ces crédits? (cochez toutes les réponses valables)**

- a Banque
- b Dans un SFD-mutualiste grand réseau
- c Dans un SFD-mutualiste autre qu'un grand réseau
- d SFD-Société Anonyme
- e Autre \_\_\_\_\_

**50. Où avez-vous obtenu le crédit le plus récent?**

- a Banque
- b Dans un SFD-mutualiste grand réseau
- c Dans un SFD-mutualiste autre qu'un grand réseau
- d SFD-Société Anonyme
- e Autre \_\_\_\_\_

**51. Aviez-vous reçu un contrat spécifiant les termes du crédit le plus récent sur papier avant de recevoir le prêt ?**

- a Oui
- b Non

**52. Quelqu'un vous a expliqué les termes du prêt le plus récent, échéancier de remboursement à l'appui, avant de signer le contrat ?**

- a Oui
- b Non

**53. Etiez-vous en mesure de partir avec le contrat du prêt le plus récent pour l'étudier avant de signer ou bien ils vous ont obligé de le signer sur le champ ?**

- a Oui, j'étais en mesure de partir avec le contrat et les termes sont restés les mêmes pendant un certain nombre de jours
- b J'étais en mesure de partir avec le contrat et les termes ont changé quand je suis revenu
- c J'ai été obligé de le signer sur le champ

**54. Avez-vous l'impression d'avoir compris le contrat du prêt le plus récent avant de le signer ?**

- a Oui ( *passez à la question 56*)
- b Non ( *passez à la question suivante*)

**55. L'explication des conditions du prêt a été faite en présence d'un témoin**

- a Oui
- b Non

**56. Montant total du crédit le plus récent en FCFA**

	≤ 50.000	50.000 - 100.000	100.000 - 250.000	250.000 - 500.000	500.000 - 1.000.000	1.000.000 - 2.500.000	2.500.000 - 5.000.000	5.000.000 - 10.000.000	10.000.000 - 15.000.000	≥ 15.000.000
≤ 50.000	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	100.000	250.000	500.000	1.000.000	2.500.000	5.000.000	10.000.000	15.000.000		

**57. Taux d'intérêt annuel:**

1 – 5%	6 – 10%	11 – 15%	16 – 20%	>20%	Aucun	Ne sais pas
--------	---------	----------	----------	------	-------	-------------

**58. Ce taux d'intérêt est :**

- a Linéaire
- b Dégressif
- c Je ne sais pas

**59. Les remboursements se font par :**

- a Par mois
- b Par an
- c Hebdomadaire
- d Infinie/unique
- e Ne sais pas
- f Autre \_\_\_\_\_

**60. Savez-vous qu'il existe un taux maximum à ne pas dépasser par les institutions financières au Sénégal ? :**

- a Oui ( *passez ensuite à la question suivante*)  
 b Non ( *passez ensuite à la question 62*)

**61. Pour votre institution financière, quel est ce taux maximum ?**

a. Ne sais pas  Taux : | |

**62. Quels sont les autres frais ou commissions qui sont inclus dans le coût du crédit à part le taux d'intérêt ? (plusieurs réponses possibles)**

- a Assurance crédit/Assurance vie  
 b Frais de déboursement/de dossier/de tenue de compte  
 c Commission  
 d Aucune  
 e Je ne sais pas  
 f Autre \_\_\_\_\_

**63. Etiez-vous informé de toutes ces charges avant de signer**

- a Oui  
 b Non

**64. Quels types de garanties avez-vous offerts? (Plusieurs réponses possibles)**

- a Une maison ( *Passez à la question 65*)  
 b Un terrain ( *Passez à la question 65*)  
 c Une voiture ( *Passez à la question 65*)  
 d Equipement ( *Passez à la question 65*)  
 e Stock de marchandises ( *Passez à la question 65*)  
 f Bâtiment ( *Passez à la question 65*)  
 g Caution personnelle (dépôt en garantie) ( *Passez à la question 65*)  
 h Caution solidaire du groupe ( *Passez à la question 64b*)  
 i Aval à titre personnel/Garant ( *Passez à la question 64b*)  
 j Autre \_\_\_\_\_ ( *Passez à la question 65*)

**64b La/les personne(s) qui se sont portées comme garants ont-elles eu toutes les informations sur ce qui adviendrait au cas où le crédit serait en impayé?**

- a Oui  
 b Non

**65. Quand vous aviez commencé à rembourser le crédit étiez-vous surpris par le montant que vous devriez rembourser ou la durée du remboursement ?**

- a Oui ( *Passez à la question suivante*)  
 b Non ( *Passez à la question 68*)

**66. Avez-vous contacté quelqu'un (par téléphone ou physiquement) pour demander combien vous devriez payer et sur quelle durée ?**

- a Oui, j'ai appelé ou je me suis déplacé auprès de l'institution et mes questions ont été résolues avec satisfaction  
 b Oui, j'ai appelé ou je me suis déplacé auprès de l'institution, j'ai parlé à quelqu'un mais je n'ai pas obtenu de réponses satisfaisantes  
 c Oui, j'ai appelé ou je me suis déplacé auprès de l'institution mais je n'ai pas trouvé quelqu'un avec qui parler  
 d Non, je ne savais pas qui contacter  
 e Non, ce n'était pas nécessaire car j'avais déjà l'information ( *Passez à la question 75*)

**67. Qui aviez-vous essayé de contacter**

- a Un agent auprès de l'institution ...  
 b L'agent de crédit qui m'a vendu le crédit  
 c Un avocat  
 d Quelqu'un d'autre \_\_\_\_\_

**68. Aviez-vous déjà rencontré des problèmes qui vous ont amené à arrêter de rembourser le(s) prêt(s) ?**

- a Non *(Passez à la question 75)*  
b Oui

**69. Quand vous aviez su que vous ne pouviez plus rembourser, avez-vous essayé de contacter l'institution et renégocier un arrangement ?**

- a Non *(Passez à la question 71)*  
b Oui

**70. Avez-vous réussi à obtenir un arrangement avec l'institution ?**

- a Non  
b Oui *(Passez à la question 75)*

**71. Que s'est-il passé par la suite ?**

- a J'ai reçu beaucoup de lettres mais personne n'est venu chez moi *(Passez à la question 75)*  
b Quelqu'un est venu pour s'informer de la situation *(Passez à la question 75)*  
c Quelqu'un est venu et il a saisi mes biens *(Passez à la question suivante)*  
d Autre \_\_\_\_\_

**72. Si vous avez été dépossédés de vos biens, quelle en était la valeur ?**

$\leq$ 50.000	50.000	100.000	250.000	500.000	1.000.000	2.500.000	5.000.000	10.000.000	$\geq$ 15.000.000
	–	–	–	–	–	–	–	–	
	100.000	250.000	500.000	1.000.000	2.500.000	5.000.000	10.000.000	15.000.000	

**73. Quel était le montant du crédit non encore remboursé ?**

$\leq$ 50.000	50.000	100.000	250.000	500.000	1.000.000	2.500.000	5.000.000	10.000.000	$\geq$ 15.000.000
	–	–	–	–	–	–	–	–	
	100.000	250.000	500.000	1.000.000	2.500.000	5.000.000	10.000.000	15.000.000	

**74. Qui avez-vous contacté pour vous aider à récupérer les biens saisis ?**

- a Un avocat  
b La police  
c L'institution financière dont je suis client  
d Autre \_\_\_\_\_

**75. Connaissez-vous l'Observatoire de Qualité des Services Financiers « OQSF » ?**

- a Oui *(Passez à la question suivante)*  
b Non *(Passez à la question 77)*

**76. Pensez-vous que l'OQSF constitue une voie de recours efficace ?**

- a Oui  
b Non

**77. Comment jugez-vous la politique de recouvrement de crédit de votre institution ?**

- a Appropriée ou Juste  
b Agressive  
c Très agressive

**78. Avez-vous déjà eu plusieurs crédits à la fois ?**

- a Oui  
b Non *(Passez à la question 82)*

**79. Est-il déjà arrivé que vous ayez en même temps plusieurs crédits provenant de plusieurs institutions ?**

- |   |     |
|---|-----|
| a | Oui |
| b | Non |

**80. Quelle était l'échéance de ces crédits provenant de plusieurs institutions ? (plusieurs réponses possibles)**

- |   |                  |
|---|------------------|
| a | Moins d'1 an     |
| b | Entre 1 et 2 ans |
| c | Plus de 2 ans    |

**81. Quel était le montant initial de ces crédits provenant de plusieurs institutions ? (plusieurs réponses possibles)**

≤ 50.000	50.000	100.000	250.000	500.000	1.000.000	2.500.000	5.000.000	10.000.000	≥ 15.000.000
	–	–	–	–	–	–	–	–	
	100.000	250.000	500.000	1.000.000	2.500.000	5.000.000	10.000.000	15.000.000	

**82. Avez-vous déjà subi des pressions de la part du personnel de votre institution pour demander un crédit ?**

- |   |     |
|---|-----|
| a | Oui |
| b | Non |

**83. Avez-vous déjà versé de pots de vin pour que votre crédit soit décaissé ?**

- |   |     |
|---|-----|
| a | Oui |
| b | Non |

**84. Indiquez, par ordre de priorité, les TROIS principales difficultés qui selon vous, sont rencontrées pour demander un crédit auprès des banques commerciales et/ou institution de microfinance ?**

Critère	Priorité	1	2	3
a	Pas de difficulté ( <i>Passez à la question suivante</i> )			
b	Bureaucratie			
c	Corruption			
d	Montants ou durées de remboursements inadaptés aux besoins			
e	L'accès aux institutions (distance/accessibilité des agences)			
f	Manque de garanties			
h	Ne connaît personne à la banque			
i	Taux d'intérêt élevés			
j	Peur de ne pas pouvoir rembourser			
k	L'entreprise n'a pas de statut formel			
l	Difficile de présenter des documents financiers			
m	Mauvaise expérience passée			
n	Autre _____			

**85. Seriez-vous disposé à participer dans un groupe de discussion pour améliorer la qualité des produits financiers et la protection des consommateurs ?**

- |   |     |
|---|-----|
| a | Oui |
| b | Non |

**-- FIN DU QUESTIONNAIRE --**

---

## Annexe 2

---

---

## GUIDE DE DISCUSSION FOCUS GROUPE

Date :

Heure :

Lieu :

Région :

Nombre de participants :

Cibles : Indiquer s'il s'agit des clients ou clients potentiels (pauvres et les personnes à faible revenus)

---

### IDENTIFICATION

Demander l'âge, le niveau d'éducation, le métier et s'ils sont clients d'une institution financière pour chaque personne avant le début de la discussion.

---

### INTRODUCTION

#### 1- Présentation du modérateur

Bonjour, merci d'avoir répondu présent à notre invitation et d'avoir montré votre disponibilité pour le groupe de discussion.

Nous sommes ici aujourd'hui pour procéder à une enquête sur les questions de protection des consommateurs des services de microfinance au Sénégal. Le but de ce groupe de discussion consiste à nous aider à avoir votre aperçu sur ce sujet et d'identifier les manquements et les solutions pratiques qui pourraient être mis en œuvre afin d'améliorer la protection des consommateurs. Nous ne représentons aucune entité bancaire ou autre institution de microfinance (SFD), mais une université allemande (Frankfurt School of Finance & Management) conduisant des recherches à ce sujet.

Vous pouvez parler en toute liberté et sans gênes des produits et services financiers. Toutes les réponses sont bonnes et votre opinion est très importante pour nous. Ne vous réfugiez pas derrière les réponses des autres participants. Vous pouvez apporter des avis contraires au cas où vous n'êtes pas d'accord avec les réponses des autres participants.

Donner la durée du focus group qui en général est de 1h 30 à 2h maximum.

#### 3- Règles à observer

Le temps de parole devra être respecté compte tenu de la nécessité d'entendre tout le monde. A la fin de votre temps vous devez laisser la parole aux autres participants. SVP ne parlez pas en même temps. N'utilisez pas de propos qui risqueraient de blesser les autres. Parler de façon à ce que tout le monde puisse vous entendre. La participation de tout le monde est vivement souhaitée. Si quelqu'un ne souhaite pas participer il peut partir mais nous supposons que tout le monde a accepté de participer. SVP respectez les opinions des autres participants.

**THEME 1 : Utilisation des services financiers et compréhension des conditions**  
(Principalement pour les produits les plus importants pour la cible : Crédits, épargne et transfert d'argent)

Question de base	Question d'éclaircissement
Expérience avec des institutions et produits financiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avec quelles institutions avez-vous déjà travaillé ?</li> <li>▪ Pourquoi avez-vous choisi ladite institution et non les autres</li> <li>▪ Quels types de produits financiers utilisez-vous ? (formel et informel)</li> </ul>
Utilisation et difficultés rencontrées avec les crédits	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si vous avez besoin d'argent ; vous allez ou (vers qui) ? (Des amis, la famille, les banques, les coopératives/IMF, le marché)</li> <li>▪ Comment financez-vous vos différents besoins financiers (événements sociaux, fonds de roulement, investissements...) : contribution des membres de la famille ou amis, crédit auprès d'une institution, tontine, assurance...?</li> <li>▪ Est-il facile d'accéder aux crédits ?</li> <li>▪ Utilisez-vous plusieurs sources de crédits ?</li> <li>▪ <b>Avez-vous déjà eu plusieurs crédits d'institutions différentes en même temps ?</b></li> <li>▪ <b>Comment organisez-vous le remboursement de plusieurs crédits en même temps ?</b></li> <li>▪ <b>Etiez-vous encouragé par les institutions financières pour prendre un crédit (ou plusieurs en même temps) ?</b></li> <li>▪ <b>Est-ce que vous êtes déjà tombé en difficulté pour le remboursement des crédits ? Comment cela a été résolu ?</b></li> <li>▪ <b>Comment jugez-vous la politique de recouvrement de votre institution: faible, appropriée, agressive, très agressive ? Pourquoi ? Quelles sont les méthodes utilisées ?</b></li> <li>▪ <b>Avez-vous déjà été victime de menaces physiques, verbales ou des intimidations de la part des agents de crédit ?</b></li> <li>▪ A quel moment de la journée et où (domicile, lieu d'activité ou autre endroit), l'agent de crédit vous rend visite en cas de retard de paiement : Très tôt le matin, le matin, les après-midis, le soir, très tard dans la nuit ? (Question de traitement du client)</li> <li>▪ <b>Avez-vous déjà subi des pressions de la part du personnel de votre institution financière pour contracter un crédit : oui ou non?</b></li> <li>▪ <b>Avez-vous des relations amicales avec votre institution financière ? De quelle manière s'exprime cette relation amicale ? Est-ce que c'est plus facile pour vous d'obtenir des crédits ? Est-ce que vous soutenez aussi l'institution d'une manière ou d'une autre ?</b></li> <li>▪ <b>Avez-vous eu des problèmes pour retirer votre épargne en garantie à la fin du remboursement de votre crédit ?</b></li> <li>▪ <b>Est ce qu'il était prévu le versement d'intérêt sur l'épargne en garantie ? Si oui est-ce que l'institution vous a expliqué comment les intérêts ont été calculés et payés ?</b></li> <li>▪ <b>En cas de litige ou préjudice subi, êtes-vous au courant</b></li> </ul>

	<p>de vos droits ? Comment obtenez-vous les informations ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En cas de litige ou préjudice subi, savez-vous à qui vous adresser au sein de l'institution financière dont vous êtes client? Si oui, quel est votre contact?</li> <li>▪ Connaissez-vous d'autres voies externes de recours ? Lesquelles ?</li> </ul>
Compréhension des conditions de crédit	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avant l'octroi du crédit aviez-vous le sentiment d'avoir compris toutes les conditions ? (durée, prix, remboursement, pénalités) ? Si non, pourquoi ? Avez demandé des clarifications au sein du personnel de l'institution ?</li> <li>▪ Avant l'octroi du crédit avez-vous bénéficié d'une période de réflexion vous permettant de dénoncer le contrat ou renoncer à prendre le crédit ?</li> <li>▪ Connaissez-vous les conditions de votre prêt ? Si oui, quelles sont ces conditions ?</li> <li>▪ Connaissez-vous les pénalités qui s'appliquent en cas de retard de paiement ?</li> <li>▪ Connaissez-vous le taux d'intérêt que vous payez sur votre crédit?</li> <li>▪ Savez-vous si ce taux est linéaire, dégressif, calculé sur la base annuelle ou mensuelle et le cas échéant ce que cela implique ? Quelle est la différence ?</li> <li>▪ Etes- vous informé de tous les autres frais et charges que vous payez à part le taux d'intérêt ? Quelles sont ces charges?</li> </ul>
Utilisation et difficultés rencontrées avec l'épargne	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quelle est votre manière habituelle d'épargner (si elle existe)? Dans les banques, IMF, à la maison, dans les tontines ou autre ?</li> <li>▪ Trouvez-vous que les produits d'épargne sont bien adaptés à vos besoins ?</li> <li>▪ <b>Pensez-vous faire confiance à une institution financière pour garder votre argent en sécurité? Pourquoi? Pourquoi pas?</b></li> <li>▪ Quel genre de problèmes avez-vous déjà rencontré avec votre compte? Que s'est-il passé? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A qui avez-vous adressé votre plainte?</li> <li>○ Quelle solution vous a été proposée?</li> <li>○ Selon vous, la solution était satisfaisante? Si non, pourquoi?</li> </ul> </li> <li>▪ Votre compte a-t-il déjà été inactif? Si oui, qu'avez vous fait? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avez-vous récupérer votre argent?</li> <li>○ Qu'auriez-vous espérer si votre compte devenait inactif?</li> </ul> </li> </ul>
Compréhension des conditions d'épargne	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Connaissez-vous les conditions de votre compte d'épargne ? Quelles sont ces conditions ?</li> <li>▪ Savez-vous à quel taux votre épargne est rémunérée dans votre institution financière ?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Est-ce qu'il y a des frais de fonctionnement associés à votre compte ? Quels sont ces frais ?</b></li> <li>▪ Quel type de compte d'épargne possédez-vous ?</li> <li>▪ <b>Si vous disposez d'un compte d'épargne à vue, êtes-vous capable de retirer votre épargne à tout moment ? Sinon, pourquoi pas ? Est-ce que ce fait vous cause des difficultés ? Lesquelles ? Ce problème a-t-il été résolu ? Si oui, comment ? Avez-vous dû payer des pénalités pour retirer de l'argent et étiez-vous au courant de ces pénalités à l'avance ?</b></li> </ul>
Utilisation et difficultés avec les produits de transfert d'argent	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bénéficiez-vous de transfert d'argent ? (de membres de la famille, d'amis)</li> <li>▪ Effectuez-vous aussi des transferts ? (en faveur de la famille, d'amis)</li> <li>▪ A quelle fréquence et par quelle voie ?</li> <li>▪ Avez-vous déjà l'expérience avec des transferts par téléphone mobile ?</li> <li>▪ <b>Quelles sont les mauvaises expériences que vous avez eues avec les services de transfert d'argent ?</b></li> <li>▪ <b>Comment est-ce que les problèmes ont été abordés ? Chez qui vous vous êtes plaints et comment avez-vous découvert le processus de recours ?</b></li> <li>▪ <b>Est-ce que vos problèmes ont été traités de manière satisfaisante ? Si non, avez-vous sollicité un nouveau recours et de qui ? Comment avez-vous connu le mécanisme alternatif de recours ? Que faudra-il amélioré ?</b></li> </ul>

## THEME 2 : Transparence et préoccupations

Question de base	Question d'éclaircissement
Accès aux informations (transparence)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Etes-vous capable de comparer les conditions et prix des produits financiers des différents prestataires de services et de choisir la meilleure offre ? Comment vous le faites, sur quelle base ?</b></li> <li>▪ <b>À votre avis, cette information est-elle habituellement disponible et est-elle compréhensible ? Pourquoi ? Pourquoi pas ?</b></li> <li>▪ <b>Avez-vous bénéficié du soutien de quelqu'un pour obtenir les informations ? De qui ?</b></li> <li>▪ <b>Quel serait le meilleur moyen de transmettre et de rendre compréhensible ces informations ?</b></li> </ul>
Préoccupations	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans vos relations avec les institutions financières, quelles sont vos préoccupations concernant les Institutions financières en général et en matière de protection en particulier ?</li> <li>▪ En tant que client, pensez-vous avoir suffisamment de protection ?</li> </ul>

### THEME 3 : Suggestions d'amélioration

Question de base	Question d'éclaircissement
Améliorations de la part des institutions financières	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A votre avis, que doivent améliorer les institutions financières en termes de traitement des clients, conditions, ou autres aspects ?</b></li> <li>▪ Préférez-vous payer un seul prix qui comprend tous les frais et charges pour votre compte/prêt/transfert au lieu de plusieurs charges séparées ? Comment devrait-on présenter les prix d'une manière plus transparente/compréhensible ?</li> </ul>
Améliorations de la part des institutions étatiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>A votre avis, que doit améliorer le gouvernement en termes de protection des consommateurs des services de microfinance?</b></li> </ul>

---

#### **FIN DU FOCUS GROUP**

Remerciements

---

## **Annexe 3**

---

---

**FOCUS GROUPE « NON-CLIENTS »  
SAINT-LOUIS**

**Date :** le 01 avril 2011

**Lieu :** Ecole maternelle Nord, Saint-Louis

**Heure démarrage :** 19H15

**Heure fin :** 20H55

<b>PRENOM ET NOM</b>	<b>SEXE</b>	<b>AGE</b>	<b>ACTIVITE EXERCEE</b>	<b>NIVEAU D'EDUCATION</b>	<b>OBSERVATIONS</b>
Iba DIAW	H	27 ans	Marchand ambulant	3 <sup>ème</sup> secondaire	Jamais été client
Sokhna GUEYE	F	27 ans	Coiffure	Arabe	Jamais été client
Bass MBACKE	H	26 ans	Marchand ambulant	Arabe	Jamais été client
Katy CAMARA	F	45 ans	Petit commerce	3 <sup>ème</sup> secondaire	A démissionné d'une IMF
Dieynaba FALL	F	47 ans	Aviculture	5 <sup>ème</sup> secondaire	A démissionné d'une IMF
Omar CAMARA	H	30 ans	Marchand ambulant	3 <sup>ème</sup> secondaire	Jamais été client
Khady FALL	F	26 ans	Sans activité	Maternelle	Jamais été client
Nafy BOYE	F	20 ans	Coiffure	Primaire	Jamais été client

**FOCUS GROUPE « CLIENTS EN DIFFICULTES DE REMBOURSEMENT »  
ROSS-BETHIO**

**Date :** le 02 avril 2011

**Lieu :** Salle de réunion de l'agence UMECAS, Ross-Béthio

**Heure démarrage :** 12H55

**Heure fin :** 14H55

PRENOM ET NOM	SE XE	AGE	ACTIVITE EXERCEE	NIVEAU D'EDUCATION	IMF d'appartenance	OBSERVATIONS (sur le prêt en difficulté)
Aliou BA	H	40 ans	Riziculture	3 <sup>ème</sup> secondaire	UMECAS	4 <sup>ème</sup> prêt (individuel) : 1300000 FCFA/7 mois
Yaya SANE	H	60 ans	Embouche bovine	Enseignant à la retraite	CMS	2 <sup>ème</sup> prêt (individuel) : 900000 FCFA/9 MOIS
Cheikhou DIAW	H	48 ans	Commerce	BTS en Electronique	UMECAS	3 <sup>ème</sup> prêt (individuel) : 1000000 FCFA/12 mois
Ndèye Absa DIOP	F	49 ans	Commerce	Arabe	UMECUDEF S	4 <sup>ème</sup> prêt (de groupe) : 100000 FCFA/6 mois
Aïda FALL	F	35 ans	Commerce	Arabe	UMECUDEF S	4 <sup>ème</sup> prêt (de groupe) : 100000 FCFA/6 mois
Aminata DIAGNE	F	49 ans	Commerce	3 <sup>ème</sup> secondaire	UMECUDEF S	4 <sup>ème</sup> et 5 <sup>ème</sup> prêt (de groupe) : 600000 FCFA/6 mois
Penda LY	F	42 ans	Commerce	3 <sup>ème</sup> secondaire	FEPRODES	2 <sup>ème</sup> prêt individuel : 100000FCFA/10 mois
Mika KA	H	52 ans	Commerce	Arabe	UMECUDEF S	8 <sup>ème</sup> prêt (individuel) : 800000 FCFA/9 mois
Fatoumata Mamadou NDIATHIE	F	58 ans	Commerce	3 <sup>ème</sup> secondaire	FEPRODES	Le dernier prêt (individuel) depuis 1998 : 500000FCFA/12 mois
Aminata DIAW	F	30 ans	Commerce	3 <sup>ème</sup> secondaire	UMECAS	2 <sup>ème</sup> prêt (individuel) : 200000 FCFA/3 mois

**FOCUS GROUPE « CLIENTS DEMISSIONNAIRES »  
KAOLACK**

**Date :** le 06 avril 2011

**Lieu :** Salle de réunion du PAMIF 2, Kaolack

**Heure démarrage :** 11H55

**Heure fin :** 14H00

PRENOM ET NOM	SEXE	AGE	ACTIVITE EXERCEE	NIVEAU D'EDUCATION	IMF quittée	Ancienneté dans l'IMF avant démission	Date de démission
Haby CAMARA	F	29 ans	Institutrice	Terminal	MEC Téranga	5 ans	2009
Mamadou Lamine NDIAYE	H	24 ans	Agent de sécurité	Terminal	CMS	1 an	2011
Saloum Yama CISSE	H	40 ans	Archiviste	Terminal	CMS	7 ans	2011
Waly NDOUR	H	60 ans	Commerce	Non scolarisé	CMS	5 ans	2009
Ndiaga DIALLO	H	41 ans	Transport moto-taxi	Arabe	UIMCEC	10 mois	2010
Abdou Karim LOUM	H	35 ans	Commerce	1 <sup>ère</sup> Secondaire	ACEP	6 ans	2010
Fatou Binetou CISSE	F	28 ans	Commerce	Primaire	CMS	1 mois	2010

**FOCUS GROUPE « CLIENTS AYANT BENEFICIE DE FORMATION EN EDUCATION FINANCIERE »  
KAOLACK**

**Date :** le 06 avril 2011

**Lieu :** Salle de réunion du PAMIF 2, Kaolack

**Heure démarrage :** 17H10

**Heure fin :** 19H00

PRENOM ET NOM	SE XE	AGE	ACTIVITE EXERCEE	NIVEAU D'EDUCATION	IMF d'appartenance	Ancienneté dans l'IMF
Fatou Binetou CISSE	F	28 ans	Commerce	CM2	PAMECAS	Depuis 2009
Koudédia SOW	F	44 ans	Commerce	1 <sup>ère</sup> secondaire	ACEP	Depuis 2005
Ndiaye NDAO	F	55 ans	Transformation céréales/commerce	6 <sup>ème</sup> secondaire	MEC Téranga	Depuis 1997
Thioro DIOUF	F	55 ans	Transformation céréales/commerce	3 <sup>ème</sup> secondaire	MEC Téranga	Depuis 2001
Sokhna Fatou THIAM	F	36 ans	Coiffure	Brevet Arabe	UIMCEC	Depuis 2010
Omar CISSE	H	62 ans	Transport	Arabe	MEC CIAK	Depuis 2005
Khadidiatou NDIAYE	F	45 ans	Commerce	Arabe	PAMECAS	Depuis 2009
Aly MBAYE	H	45 ans	Moto-taxi	UIMCEC	UIMCEC	Depuis 2010

**FOCUS GROUPE « CLIENTES DE SFD AYANT LES FEMMES COMME CIBLE PRINCIPALE »  
KOLDA**

**Date :** le 08 avril 2011

**Lieu :** Salle de réunion de l'ONG Catholic Relief Services (CRS), Kolda

**Heure démarrage :** 12H00

**Heure fin :** 14H10

PRENOM ET NOM	SE XE	AGE	ACTIVITE EXERCEE	NIVEAU D'EDUCATION	IMF d'apparte nance	Ancienneté dans l'IMF
Mouskoto TOURE	F	57 ans	Enseignante	Bac	MFK	Depuis 10 ans
Kadidiatou DIALLO	F	41 ans	Commerce	Non scolarisée	MFK	Depuis 5 ans
Dieynaba BALDE	F	50 ans	Animatrice ONG	4 <sup>ème</sup> secondaire	MFK	Depuis 10 ans
Mariama DIALLO	F	51 ans	Couture	Primaire	MFK	Depuis 10 ans
Mame Fatou Touré COLY	F	39 ans	Commerce	Primaire	CAURIE-MF	Depuis 18 mois
Boly DIAW	F	60 ans	Commerce	6 <sup>ème</sup> secondaire	CAURIE-MF	Depuis 15 ans (depuis programme CRS de microcrédit)
Oumy Khaïry DIALLO	F	54 ans	Commerce	4 <sup>ème</sup> secondaire	CAURIE-MF	Depuis 15 ans (depuis programme CRS de microcrédit)
Aïssatou BALDE	F	38 ans	Enseignante	Brevet d'études	METRAK	Depuis 3 mois
Marie DIARRA	F	54 ans	Commerce	6 <sup>ème</sup> secondaire	CAURIE-MF	Depuis 15 ans (depuis programme CRS de microcrédit)
Marie André NZALE	F	37 ans	Commerce	5 <sup>ème</sup> secondaire	CAURIE-MF	Depuis 3 ans

**FOCUS GROUPE « CLIENTS GROS SFD »  
KOLDA**

**Date :** le 08 avril 2011

**Lieu :** Salle de réunion du centre « SIX JARRES », Kolda

**Heure démarrage :** 16H45

**Heure fin :** 18H45

<b>PRENOM ET NOM</b>	<b>SE XE</b>	<b>AGE</b>	<b>ACTIVITE EXERCEE</b>	<b>NIVEAU D'EDUCATION</b>	<b>IMF d'appartenance</b>	<b>Ancienneté dans l'IMF</b>
Guirane GUEYE	H	45 ans	Commerce	Terminal	CMS	10 ans
Ibrahima FALL	H	63 ans	Transformation lait	Brevet d'études	ACEP	20 ans
Kadiatou BA	F	27 ans	Enseignement et Commerce	Seconde	ACEP	6 mois
Mamadou DIAMANKA	H	21 ans	Commerce	1 <sup>ère</sup> secondaire	UIMCEC	3 ans
Mamadou GUEYE	H	41 ans	Couture	Arabe	ACEP	7 ans
Djibayrou KANDE	H	29 ans	Enseignant	Terminal	CMS	8 ans
Abdoulaye BALDE	H	38 ans	Agriculture	5 <sup>ème</sup> secondaire	CMS	13 ans
Antoinette MINGOU	F	51 ans	Commerce	5 <sup>ème</sup> secondaire	CMS	14 ans
Ouleymatou DIALLO	F	29 ans	Commerce	Terminal	UIMCEC	18 mois
Bakary SOW	H	24 ans	Commerce	1 <sup>ère</sup> secondaire	UIMCEC	1 an

**FOCUS GROUPE « CLIENTS EN DIFFICULTES DE REMBOURSEMENTS »  
DAKAR**

**Date :** le 12 avril 2011

**Lieu :** Salle de lecture du Centre de Ressources et de Documentation en Microfinance de la DMF, Dakar

**Heure démarrage :** 16H30

**Heure fin :** 18H30

<b>PRENOM ET NOM</b>	<b>SE XE</b>	<b>AGE</b>	<b>ACTIVITE EXERCEE</b>	<b>NIVEAU D'EDUCATION</b>	<b>IMF d'apparte nance</b>	<b>Ancienneté dans l'IMF</b>
Moustapha Mbaye SECK	H	42 ans	Vente et location de véhicules	1 <sup>ère</sup> Secondaire	UIMCEC	1 an
Amadou Baïlo BA	H	40 ans	Commerce	Arabe	UIMCEC	2 ans
Mamadou CAMARA	H	56 ans	Agence de sécurité	Terminal	UIMCEC	1 an et demi
Ibra DIENG	H	57 ans	Commerce	Primaire	PAMECAS	11 ans
Khassim DIALLO	H	52 ans	Couture	Arabe	PAMECAS	7 ans
Babou GAYE	H	60 ans	Commerce	Arabe	PAMECAS	5 ans

**COMPTE RENDU FOCUS GROUPE « CLIENTS PME »  
DAKAR**

**Date :** le 12 avril 2011

**Lieu :** Salle de lecture du Centre de Ressources et de Documentation en Microfinance de la DMF, Dakar

**Heure démarrage :** 12H00

**Heure fin :** 13H55

<b>PRENOM ET NOM</b>	<b>SE XE</b>	<b>AGE</b>	<b>ACTIVITE EXERCEE</b>	<b>NIVEAU D'EDUCATION</b>	<b>IMF d'apparte nance</b>	<b>Ancienneté dans l'IMF</b>
Abdou Aziz DIENG	H	38 ans	Froid auto	3 <sup>ème</sup> Secondaire	PAMECAS	5 ans
El Hadj Momath CISSE	H	46 ans	Commerce	Arabe	ACEP	15 ans
Djibril DIENG	H	58 ans	Couture	Arabe	ACEP	20 ans
Ngoné DIONE	F	51 ans	Commerce et enseignement	Bac+1	PAMECAS	14 ans
Libasse DIA	H	34 ans	Commerce	Bac	CMS	10 ans
Omar DIAGNE	H	46 ans	Commerce	4 <sup>ème</sup> Secondaire	CMS	5 ans

**FOCUS GROUPE « CLIENTS GROS SFD»  
PIKINE (BANLIEU DAKAR)**

**Date :** le 13 avril 2011

**Lieu :** Restaurant en face « Clinique vétérinaire Docteur Niang », Pikine Rue 10

**Heure démarrage :** 16H35

**Heure fin :** 19H00

PRENOM ET NOM	SEXE	AGE	ACTIVITE EXERCEE	NIVEAU D'EDUCATION	IMF d'appartenance	Ancienneté dans l'IMF
Gagnesiry Ka THIOUNE	F	49 ans	Commerce	3 <sup>ème</sup> Secondaire	CMS	11 ans
Mamadou Mahmy DIENG	H	32 ans	Enseignant	Bac	CMS	5 ans
Mapenda SYLLA	H	44 ans	Enseignant	Bac	CMS	15 ans
Coumba DIENG	F	47 ans	Gérante Labo-photo	Bac	ACEP	20 ans
Cheikh DIOP	H	57 ans	Couture	Arabe	ACEP	20 ans
Khadim DIOP	H	31 ans	Commerce	Bac+2	PAMECAS	5 ans
Ibrahima NIANG	H	45 ans	Vétérinaire	Doctorat	PAMECAS	11 ans
Meïssa SECK	H	31 ans	Bijouterie	Arabe	ACEP	16 ans
Rama DIOP	F	42 ans	Commerce	6 <sup>ème</sup> secondaire	PAMECAS	12 ans

**FOCUS GROUPE « CLIENTES DE SFD A METHODOLOGIE DE CREDIT SOLIDAIRE »  
THIES**

**Date :** le 14 avril 2011

**Lieu :** Salle de formation Hôtel « Rex », Thiès

**Heure démarrage :** 11H30

**Heure fin :** 13H30

<b>PRENOM ET NOM</b>	<b>SE XE</b>	<b>AGE</b>	<b>ACTIVITE EXERCEE</b>	<b>NIVEAU D'EDUCATION</b>	<b>IMF d'apparte nance</b>	<b>Ancienneté dans l'IMF</b>
Marie Suzanne FAYE	F	54 ans	Commerce et teinture	3 <sup>ème</sup> Secondaire	CAURIE-MF	2 ans et demi
Florence NDIONE	F	45 ans	Commerce	3 <sup>ème</sup> Secondaire	CAURIE-MF	9 ans
Germaine DIAM	F	51 ans	Commerce	Primaire	CAURIE-MF	14 ans
Maguette MBAYE	F	61 ans	Teinture	Non scolarisée	CAURIE-MF	10 ans
Sokhna Aïssatou Sy SOW	F	60 ans	Commerce	3 <sup>ème</sup> Secondaire	CAURIE-MF	3 mois
Fatou FALL	F	57 ans	Formatrice en couture et broderie	3 <sup>ème</sup> Secondaire	CAURIE-MF	3 mois
Fanta DIEYE	F	63 ans	Commerce et teinture	Non scolarisée	CAURIE-MF	4 ans
Fatou NIANG	F	59 ans	Commerce	Arabe	CAURIE-MF	4 ans
Aminata NDIAYE	F	43 ans	Commerce	Primaire	CAURIE-MF	2 ans et demi
Elisabeth Codou TINE	F	30 ans	Commerce	4 <sup>ème</sup> Secondaire	CAURIE-MF	2 ans et demi
Wédji NDIAYE	F	46 ans	Commerce	Primaire	CAURIE-MF	2 ans
Marème BABOU	F	30 ans	Commerce	Primaire	CAURIE-MF	2 ans et demi

**FOCUS GROUPE « CLIENTS DEMISSIONNAIRES »  
THIES**

**Date :** le 14 avril 2011

**Lieu :** Salle de formation Hôtel « Rex », Thiès

**Heure démarrage :** 17H15

**Heure fin :** 18H45

<b>PRENOM ET NOM</b>	<b>SEXE</b>	<b>AGE</b>	<b>ACTIVITE EXERCEE</b>	<b>NIVEAU D'EDUCATION</b>	<b>IMF quittée</b>	<b>Ancienneté dans l'IMF avant la démission</b>	<b>Date de démission</b>
Moustapha NIANG	H	49 ans	Menuiserie Bois	Primaire	UIMCEC	3 ans	2010
Diariétou NDIAYE	F	51 ans	Commerce	Primaire	UIMCEC	6 mois	2010
Barka DIOP	H	58 ans	Enseignant	Bac	UIMCEC	7 ans	2010
Abdou Aziz DIOP	H	66 ans	Entrepreneur Bâtiment	Arabe	CMS	1 an	2010
Omar TALL	H	46 ans	Tôlerie	Arabe	CMS	3 ans	2010

---

## **Annexe 4**

---

---

## Liste des quartiers

N°	Quartier
1	BAMBILOR
2	CENTRE VILLE SAINT-LOUIS
3	ESCALE
4	KEUR MASSAR
5	MARCHE CENTRAL KAOLACK
6	MARCHE CENTRAL KOLDA
7	MARCHE CENTRAL THIES
8	MARCHE DIOR
9	MARCHE HLM
10	NGUEKHOH
11	PARCELLES
12	PASSY
13	ROSS BETHIO
14	RUFISQUE
15	SANGALKAM
16	SINDIA