



Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion

CESAG BF – CCA
BANQUE, FINANCE, COMPTABILITE,
CONTROLE & AUDIT

MPACG 1 - MPTCF

Promotion 2012-2013

Mémoire de fin de formation
pour l'obtention de la Maîtrise Professionnelle de Techniques
Comptables et Financières(MPTCF)

THEME

Microfinance et lutte contre la pauvreté au Sénégal :
qualité des services et amélioration des conditions de vie
des bénéficiaires

Présenté par :

SAVADOGO Nobilo Soumaïla

Dirigé par :

Monsieur Waly Clément FAYE
Responsable Suivi-Evaluation Direction de la
Microfinance au Sénégal
Enseignant associé au CESAG

Avril 2014

DEDICACES

Ce mémoire est dédié à notre père SAVADOGO Salif Pabéba ainsi qu'à notre mère OUEDRAOGO Fati.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

REMERCIEMENTS

Nos remerciements s'adressent à tous ceux qui ont conjugué leurs efforts ou qui nous ont soutenus pour l'élaboration de cette œuvre.

- ❖ Monsieur Waly Clément FAYE, Responsable Suivi-Evaluation SNMF – Direction de la Microfinance, notre Directeur de mémoire pour son soutien sa disponibilité et ses conseils.
- ❖ Notre Directeur, Monsieur Moussa YAZI et tout le corps professoral de BF/CCA et du CESAG pour la formation reçue.
- ❖ Nos parents et amis qui nous ont beaucoup soutenus tout au long de notre formation.

Puissent-ils voir en cette œuvre le fruit de leurs divers apports.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATION

ACDI : Agence Canadienne de Développement International

ACEP : Alliance de Crédit et d'Epargne pour la Production

AFD : Agence Française de Développement

BAD : Banque Africaine de Développement

BIP : Baromètre des Inégalités et de la Pauvreté

CESAG : Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion

CNC : Comité National de Coordination

DID : Développement International Desjardins

ESUSFD : Enquête de Satisfaction des Usagers des Systèmes Financiers Décentralisés

FIDA : Fonds International de Développement Agricole

GAB : Guichet Automatique de Billets

IMF : Institution de Microfinance

IPH : Indice de Pauvreté Humaine

OQSF : Observatoire de la Qualité des Services Financiers

PALPS/MF : Programme d'Appui à la Lettre de Politique Sectorielle de la Microfinance

PAT : Poverty Assessment Tool

PPI : Progress out of Poverty Index

SFD : Systèmes Financiers Décentralisés

SPTF : Social Performance Task Force

TEG : Taux Effectif Global

USAID : Agence Américaine pour le Développement International

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

Figure 1 : Le modèle d'analyse	29
Figure 2 : Répartition des personnes enquêtées selon le sexe et l'âge.....	38
Figure 3 : Répartition selon le secteur d'activité	39
Figure 4 : Proportion de prêts non suivis par les SFD selon le secteur d'activités.....	43
Figure 5 : Perception des sociétaires sur les frais liés aux virements selon le statut	44
Figure 6 : satisfaction sur les frais liés aux transferts d'argent selon le statut.....	45
Figure 7 : Avis des sociétaires sur le niveau du taux d'intérêt	47
Figure 8 : Perception des sociétaires sur les frais de délivrance de relevés de compte selon le statut.....	48
Figure 9 : Taux d'utilisation de l'endossement de chèques	49
Tableau 1 : Distribution du nombre de comptes ouverts selon le statut des sociétaires	39
Tableau 2 : Délai d'instruction de la demande de prêt selon le statut	41
Tableau 3 : Appréciation des sociétaires sur les délais d'instruction des prêts	42

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Situation globale du secteur de la microfinance au 30 juin 2013.....	60
Annexe 2 : Enquête de satisfaction sur la qualité des services liés aux prêts.....	61
Annexe 3 : Demarche de la performance sociale des IMF	61
Annexe 4 : l'évolution de la pauvreté au Sénégal.....	62
Annexe 5 : Questionnaire.....	62

CESAG - BIBLIOTHEQUE

TABLE DES MATIERES

DEDICACES.....	i
REMERCIEMENTS.....	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATION.....	iii
LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX.....	iv
LISTE DES ANNEXES.....	v
TABLE DES MATIERES	vi
INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE.....	6
INTRODUCTION.....	7
Chapitre 1- Cadre conceptuel de la microfinance.....	9
1.1 Définition de la microfinance	10
1.1.1 Définition de la microfinance	10
1.1.2 L'historique de la micro finance	11
1.1.2.1 La microfinance dans le monde.....	11
1.1.2.2 La microfinance en Afrique de l'Ouest	12
1.1.2.3 La microfinance au Sénégal	14
1.2 Microfinance et amélioration des conditions de vie des pauvres	18
1.2.1 Rôle de la microfinance dans la réduction de la pauvreté à travers la qualité des services.....	18
1.2.1.1 Lutte contre la pauvreté avec les services financiers.....	19
1.2.1.2 Lutte contre la pauvreté avec les services non financiers.....	20
1.2.2 La performance sociale des SFD	20
1.2.3 Outils d'analyse de la pauvreté des clients des IMF	21
1.2.3.1 PAT (CGAP/IFPRI)	21
1.2.3.2 PPI (Progress out of poverty Index)	22
1.2.3.3 L'outil d'évaluation de la pauvreté proposé par Accion	22

Chapitre 2-L'état des lieux de la pauvreté au Sénégal	24
2.1 Notion et critères d'évaluation de la pauvreté	24
2.1.1 Notion de la pauvreté	24
2.1.1.1 Approche monétaire	25
2.1.1.2 Approche non monétaire de la pauvreté	25
2.1.2 Critères d'évaluation de la pauvreté	26
2.2 Situation de la pauvreté au Sénégal	27
2.2.1 Disparités régionales de la pauvreté au Sénégal	27
2.2.2 L'évolution de la pauvreté au Sénégal	28
Chapitre 3 : Méthodologie de recherche	29
3.1 Le modèle d'analyse	29
3.1.1 Schéma du modèle d'analyse	29
3.1.2 Commentaire du schéma	30
3.1.2.1 Echantillonnage et administration du questionnaire	30
3.1.2.2 Collecte et analyse des données	31
3.1.2.3 Recommandations	31
3.2 Les outils de collecte des données	32
3.2.1 L'analyse documentaire	32
3.2.2 Le questionnaire	32
3.2.3 Entretien	33
Conclusion partielle.....	34
DEUXIEME PARTIE : CADRE PRATIQUE DE L'ETUDE	35
Introduction	36
Chapitre 4-Présentation et analyse des résultats.....	37
4.1 Présentation de l'échantillon	37
4.1.1 Répartition selon l'âge, le sexe	38
4.1.2 Répartition selon le secteur d'activités	38
4.1.3 Domiciliation des comptes des sociétaires	39
4.2 Présentation et analyse des résultats	40
4.2.1 Délai d'instruction de la demande de prêt selon le statut	40

4.2.2	Appréciation des sociétaires sur les délais d’instruction des prêts	41
4.2.3	Suivi de l’utilisation du prêt.....	42
4.2.4	Perception sur les frais des virements et des transferts.....	43
4.2.4.1	Perception des sociétaires sur les frais liés aux virements selon le statut	44
4.2.4.2	Perception des sociétaires sur les frais liés aux transferts d’argent selon le statut	45
4.2.5	Utilisation du service de micro assurance.....	46
4.2.6	Montant de l’encours d’épargne	46
4.2.7	Avis des sociétaires sur le niveau du taux d’intérêt.....	46
4.2.8	Perception sur les frais de délivrance de relevés de compte.....	48
4.2.9	Perception sur les frais d’encaissement de chèques.....	49
Chapitre 5-Recommandations		51
5.1	Recommandations aux SFD	51
5.1.1	Réduire les taux d’intérêts	51
5.1.2	Réduire les délais de traitement des prêts	52
5.1.3	Assurer un meilleur suivi de l’utilisation des prêts octroyés	52
5.1.4	Diversifier et rendre plus adaptée la gamme des produits et services	53
5.2	Recommandations à l’Etat et aux partenaires techniques et financiers.....	53
5.2.1	Recommandations sur l’Etat.....	54
5.2.2	Recommandations à l'endroit des Partenaires Techniques et Financiers.....	54
5.2.3	Recommandations à l'endroit des bénéficiaires	55
Conclusion		56
CONCLUSION GENERALE		57
ANNEXES		59
BIBLIOGRAPHIE		63

INTRODUCTION GENERALE

Depuis le début des années quatre-vingt-dix, la lutte contre la pauvreté est le cheval de bataille des thèmes récurrents au sein des organisations internationales de développement et autres bailleurs de fonds. Aujourd'hui, tout le monde s'accorde sur le fait que la pauvreté est un phénomène complexe, pluridimensionnel, ne pouvant être réduit à sa simple expression monétaire (c'est-à-dire à un niveau insuffisant de ressources économiques pour vivre de façon décente).

Le Programme des Nations Unies pour le Développement(PNUD) déclare ainsi que « la pauvreté n'est pas un phénomène unidimensionnel, un manque de revenus pouvant être résolu de façon sectorielle. Il s'agit d'un problème multidimensionnel qui nécessite des solutions multisectorielles intégrées. La Banque Mondiale ne donne pas de définition précise des types de pauvreté qu'elle analyse. Son raisonnement distingue pauvreté absolue et pauvreté relative. La pauvreté absolue correspond à un niveau de revenu nécessaire pour assurer la survie des personnes. Il est fixé à un revenu journalier d'un dollar. La pauvreté relative, quant à elle, reflète une conception plutôt axée sur la répartition des revenus ; elle signifie avoir « moins que les autres ». Cette notion renvoie au niveau de revenu nécessaire pour participer à et vivre dans une société particulière (logement, habillement...). Les types de pauvreté abordés par la Banque mondiale sont donc particulièrement centrés sur l'aspect monétaire. Toutefois, la Banque mondiale ne s'en tient pas à cette analyse simpliste. Elle n'omet pas d'évoquer les interrelations entre les différentes facettes de la pauvreté, et explique que l'étude approfondie de certains secteurs ou domaines est fondamentale pour saisir la pauvreté dans sa complexité. Ces domaines sont la santé et l'éducation, la vulnérabilité (l'incertitude et le risque frappant particulièrement les populations pauvres), le manque de parole et le manque de pouvoir. Les causes de la pauvreté sont multiples et souvent complexes. Elles sont d'ordre politiques, économiques, environnementales et socio culturelles. Selon les Nations-Unies, des milliers de personnes meurent chaque année à cause de la pauvreté. Près de la moitié de la population mondiale, vivent avec moins de 2 dollars par jour. Des milliards de dollar sont investis toutes les années pour lutter contre ce fléau. Alors que ce soit au plan national ou international, des actions sont menées pour réduire ce phénomène. Ainsi les projets d'appui au financement du secteur informel, le financement de l'agro business, les bailleurs de fonds, à travers des projets/programme d'aide au développement, ne cessent d'œuvrer pour la lutte contre la pauvreté et la promotion du développement économique et sociale.

Jadis mis en marge à la participation à la vie économique, les couches vulnérables sont prises en charge par la microfinance. Au regard de la situation des couches vulnérables et pauvres, de leurs besoins en services financiers et non financiers, et ses besoins en financement, la microfinance est-elle un outil pertinent et efficace de lutte contre la pauvreté ?

Suite aux expériences pionnières de Raiffeisen en Allemagne, Desjardins au Canada, et plus récemment de la Grameen Bank au Bangladesh et de la Banco Sol en Bolivie, la microfinance s'est étendue à travers le monde. Selon le rapport de la Campagne du Sommet du Microcrédit, la microfinance toucherait plus de 205 314 502 clients, dont 137 547 441 étaient considérés comme faisant partie des plus pauvres lorsqu'ils ont contracté leur premier emprunt (dont 82,3 % de femmes).(rapport du sommet de microcrédit : 2010)

La microfinance fait référence à l'offre de services financiers aux populations pauvres et à faibles revenus, qui ont peu ou n'ont pas accès aux services financiers bancaires, dans le but de satisfaire les besoins de leur ménage ou de leurs activités économiques et professionnelles.

Pour DOLIGEZ et al (2012 -15) « A la suite de la crise bancaire qui a frappé toute la zone de l'UEMOA durant la période 1980-1990, la BCEAO a engagé un vaste programme d'assainissement de secteur bancaire. Elle a également encouragé l'émergence d'un système de financement alternatif : la microfinance. Au Sénégal, les premières expériences sont intervenues en 1986 avec le projet Alliance de Crédit et d'Epargne pour la Production (ACEP), dans le bassin arachidier, avec l'appui de l'USAID. L'Agence Française de Développement, en rapport avec le Centre International de Crédit Mutuel, a mis en place le projet Crédit Mutuel du Sénégal ».

A Dakar comme partout au Sénégal, certains SFD offrent des produits spécifiques aux petites et moyennes entreprises et aux salariés. Pourtant, la vocation première de ces institutions c'est le financement des populations pauvres qui n'ont accès aux services financiers bancaires. Cela pose la problématique du choix de la cible idéale, de la qualité des services et du risque de dérive de mission. Alors, au regard de ce qui précède, la microfinance contribue-t-elle à l'amélioration des conditions de vie des membres ? Atteint-elle les plus pauvres ?

De façon spécifique, il s'agira de répondre aux questions suivantes :

Que signifie la microfinance ? Contribue-t-elle à faire sortir durablement ses bénéficiaires de la pauvreté ? que revêt la notion de pauvreté ?

Quel est l'impact de la qualité des services dans la vie sociale et économique de la population ?

Généralement les pauvres n'ont pas accès aux services bancaires classiques. La microfinance apparaît comme un levier de développement en leur accordant des microcrédits leur permettant de créer des activités créatrices de revenus. D'où notre thème « microfinance et lutte contre la pauvreté : qualité des services dans l'amélioration des conditions de vie des bénéficiaires »

Selon notre première hypothèse, la microfinance contribue à lutter contre la pauvreté à travers les services financiers adaptés aux personnes exclues des services bancaires classiques. L'envahissement des SFD par des gros clients les contraint à reléguer les personnes vulnérables en dernier plan. Le caractère social disparaît au profit de la recherche du maximum de profit. De ce fait, notre deuxième hypothèse soutient que la microfinance n'est pas un outil idéal de lutte contre la pauvreté.

L'objectif général de notre étude est de montrer l'impact réel de la microfinance à travers la qualité des services dans la vie des sénégalais sur le plan économique et social. De façon spécifique, montrer le rôle de la microfinance, et de montrer la situation réelle de la pauvreté au Sénégal. L'étude concerne l'Etat du Sénégal et porte sur les ménages et les particuliers de ce pays. Cette étude est d'une grande importance pour le public et aux acteurs du secteur de la microfinance, car elle permet de mieux apprécier l'efficacité de la microfinance dans la réduction de la pauvreté. Quant aux bénéficiaires des services et produits des SFD, cela leur servira de sources d'informations afin de mieux appréhender la situation et de revendiquer au mieux les meilleures qualités de prestations de services.

Pour nous les stagiaires, elle permettra sans doute d'approfondir nos connaissances théoriques acquises pendant les cours, en les confrontant avec les réalités du terrain. Elle permettra également d'enrichir la bibliothèque du CESAG, pour les futurs managers. Notre travail s'articulera autour de deux parties. La première sera consacrée au cadre théorique qui contiendra les concepts et définition de la microfinance, son impact dans la vie des citoyens.

La deuxième sera consacrée à la présentation des résultats et l'analyse des données, et éventuellement des recommandations pour améliorer la qualité des services des SFD en matière de réduction de la pauvreté.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

PREMIERE PARTIE : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE

INTRODUCTION

Autrefois réduit au seul microcrédit, la microfinance est devenue au cours de ces dernières années un enjeu médiatique. Depuis la première conférence internationale de Washington en 1997 jusqu'à la récompense du professeur Muhammad Yunus par le Prix Nobel de la paix en décembre 2006, les sommets, les séminaires et des publications se sont succédés. Ces tempêtes d'informations sur la microfinance résonnent dans tout le monde entier. Elles montrent les besoins réels des populations pauvres et les difficultés à les satisfaire. En tout cas, le but de la microfinance est de fournir des services financiers et non financiers aux personnes défavorisées. Au-delà du microcrédit, les institutions de microfinance assurent des services d'épargne d'assurance, et de transfert d'argent.

Selon le rapport des Nations Unies de 2010, plus de 80% des habitants des pays pauvres ou en voie de développement n'ont pas accès aux services financiers. Ces populations sont confrontées aux difficultés de mettre l'épargne et les fonds en lieu sûr qu'elles ont de leurs activités génératrices de revenus. Car le plus souvent, ces fonds et revenus sont utilisés pour payer des frais de scolarité des enfants, les factures d'eau et d'électricité ou encore des imprévus comme le paiement des médicaments en cas de maladies. Ce problème est très crucial si bien que les organismes internationaux tels que l'ONU, le PNUD tentent à le résoudre. Partout dans le monde et plus particulièrement en Afrique, la situation de la pauvreté est alarmante.

Ainsi en 2008, lors de la soixante-troisième session de l'Assemblée Générale de l'ONU, dont l'ordre du jour était « élimination de la pauvreté et autres questions liées au développement », un appel a été lancé aux différentes parties prenantes. Alors les États Membres, les organismes des Nations Unies, les institutions de Bretton Woods, les banques de développement régionales et les autres partenaires ont été invités à apporter leur appui financier et technique aux pays en développement. Cette initiative permettra de renforcer les capacités des établissements de microcrédit et de microfinance afin qu'ils puissent élargir la gamme de produits et services offerts, notamment en renforçant les principes et la réglementation applicables. Cela semble être une action salvatrice pour la population vulnérable. Mais fort est de constater que cette situation reste illusoire au regard des situations qui prévalent dans le monde.

En Afrique, la microfinance peine à atteindre ses cibles idéales pour l'atteinte des objectifs du millénaire. Malgré les déclarations et les actions posées, la pauvreté sévit toujours dans nos

contrés. Il serait intéressant de porter un regard sur la notion de la pauvreté. En Afrique de l'Ouest et plus précisément au Sénégal, on constate une croissance du nombre des IMF, mais la pauvreté demeure. Le rôle de la microfinance est donc mis en cause par les acteurs du développement. Pour comprendre la situation actuelle de la microfinance et son impact dans la lutte contre la pauvreté au Sénégal, il est nécessaire en prélude, d'adopter une démarche théorique afin de déceler clairement le cadre conceptuel de la microfinance. La lutte contre la pauvreté est l'un des objectifs du millénaire. En effet pour avoir un jugement critique dans l'atteinte de ces objectifs par la microfinance, il s'avère indispensable de définir les contours de la pauvreté.

Il s'agira pour nous dans cette partie théorique, de définir au chapitre 1, les concepts liés à la microfinance ainsi que de la pauvreté. En outre dans le chapitre 2 nous présenterons l'état des lieux de la pauvreté au Sénégal. Enfin nous expliquerons notre démarche de travail dans le chapitre 3.

Chapitre 1- Cadre conceptuel de la microfinance

Depuis la nuit des temps, la pauvreté a toujours été une préoccupation dans tout le monde entier. Face à la persistance de ce phénomène en Afrique de l'Ouest, des initiatives qui tentent à l'atténuer convergent vers la promotion de la microfinance. L'histoire retiendra à travers les écrits qu'elle apparait comme un outil qui a montré ses preuves en Europe Occidentale au 19^{ème} siècle. Cependant dans presque tous les pays de l'Afrique de l'Ouest, cet outil peine à trouver le chemin du succès. Les SFD ou IMF constituent le secteur intermédiaire entre le secteur formel et le secteur informel. Ils répondent aux besoins du secteur informel. L'intermédiation financière pour les personnes défavorisées suscite un intérêt croissant du fait des attentes qui l'entourent. Bien que la plupart des IMF affichent un objectif d'accessibilité élargie des pauvres aux services financiers, rares sont celles qui mènent une politique de ciblage volontariste en faveur de cette catégorie de population. La microfinance a un rôle social important à jouer du fait de sa raison d'être. Cependant les IMF sont des organisations qui ont besoin de faire le profit pour assurer leur survie. Donc la conciliation du rôle social et la maximisation des profits, semble être difficile pour les IMF. C'est dans cette logique de faire du bénéfice et de proposer des services répondant aux besoins des clients que ces institutions, semblent rencontrer des soucis dans la lutte contre la pauvreté.

Après avoir défini la microfinance, nous ferons son aperçu historique dans le monde, en Afrique, et plus particulièrement au Sénégal.

Pour plus de clarté dans ce chapitre, nous aborderons également le cadre réglementaire qui régit les SFD. En plus nous présenterons les produits et services proposés. Nous déterminerons le rôle exact de la microfinance dans la lutte contre la pauvreté à travers la qualité des services. Enfin nous identifierons les outils d'analyse de la pauvreté des clients des IMF

1.1 Définition de la microfinance

La microfinance est un phénomène récent au plan historique. Si l'on se réfère à son expérience la plus médiatique, ses débuts remontent à 1976, l'année de création de la Grameen Bank au Bangladesh. L'idée de la Grameen Bank est venue de Muhammad Yunus, lorsqu'il prêta de sa poche l'équivalent de 26 dollars à 42 femmes exploitées comme rempailleuses des chaises. Face à leur enthousiasme et au fait qu'elles remboursent toutes leur prêt dans le délai, Il décida d'étendre son système à plusieurs villages du Bangladesh. En 1983, l'institution devient une banque. Sous l'effet d'une médiatisation croissante, la microfinance est entrée dans le domaine public, diffusant un certain enthousiasme auprès des intervenants du développement international. Il existe plusieurs définitions de la microfinance, nous en retenons deux qui vont dans le même sens et qui cadrent le mieux avec le contexte de notre étude.

1.1.1 Définition de la microfinance

La microfinance désigne « les dispositifs permettant d'offrir des crédits de faible montant (microcrédits) à des familles pauvres pour les aider à conduire des activités productives ou génératrices de revenus leur permettant ainsi de développer leurs très petites entreprises ». Cette définition présente des lacunes puisqu'elle ne tient pas compte de tous les services et produits. Elle présente des insuffisances car elle n'intègre pas toutes les dimensions liées à l'évolution du secteur. Avec le temps et le développement de ce secteur particulier de la finance partout dans le monde, y compris dans les pays développés, la microfinance s'est élargie pour inclure désormais une gamme de services plus large.

Ainsi, selon NDIAYE (2009 : 17) « La microfinance, définie au sens très large comme la fourniture des produits et services financiers (épargne, crédit assurance, transfert, moyen de paiement, leasing etc.) aux couches de la population, pauvres et à bas revenus (le niveau de pauvreté variant d'un pays à un autre) par divers intermédiaires financiers professionnels (Organisation Non Gouvernementale (ONG) Banque, Caisses d'épargne et de crédit, institution financière non bancaire ...), est considérée de nos jours comme un outil adéquat pour aider à l'éradication de la pauvreté et contribuer au développement économique. »

Dans ce sens, la microfinance ne se limite plus aujourd'hui à l'octroi de microcrédit aux pauvres mais bien à la fourniture d'un ensemble de produits financiers à tous ceux qui sont exclus du système financier classique ou formel. Cette définition semble être en phase avec les évolutions du secteur de la microfinance.

1.1.2 L'historique de la micro finance

Selon OUEDRAOGO et GENTIL (2012 : 35) « L'histoire de la microfinance est déjà ancienne. Elle est née bien avant la Grameen Bank(1983).par exemple pour l'Afrique, la caution solidaire d'un groupe d'emprunteurs a été expérimentée dès 1956 au Cameroun, et les premières coopératives d'épargne et crédit (crédit unions) ont été créées au Ghana dès 1956 ». Cette affirmation montre que bien que la grameenbank soit le cœur de l'évolution et de la modernisation de la microfinance dans le monde, il y a des coopératives, des cautions solidaires et bien d'autres initiatives qui l'ont précédée. On retiendra comme exemple la mise en place de coopératives d'épargne et de crédit au début des années 1970 au Togo et au Burkina Faso. La mise en place de ces coopératives africaines est antérieure à la Grameen Bank. La microfinance a fait ses preuves dans tout le monde entier. Il serait donc pertinent de faire son aperçu historique dans le monde, en Afrique de l'Ouest, et au Sénégal qui est le centre de notre étude.

1.1.2.1 La microfinance dans le monde

« La révolution de la microfinance doit son succès aux précurseurs de modèles, tel que celui de l'Allemand Frédéric Guillaume RAIFFEISEN, Alphonse Desjardins, et Muhammad Yunus. Dans les années 1849, un bourgmestre prussien, Frédéric Guillaume RAIFFEISEN, fonde en Rhénanie la première société coopérative d'épargne aux populations ouvrières pauvres et exclues des banques classiques. Progressivement en s'appuyant sur l'épargne collectée, elle octroie des crédits à ses clients ». (BOYE, 2009 : 20). Maire à 27 ans d'une petite ville, se heurtant dans ses fonctions à l'usure dans le monde rural, il a développé un type d'organisations œuvrant principalement dans le monde rural. Il souhaitait par le biais des caisses, rendre accessible le crédit aux agriculteurs. Son projet était essentiellement basé sur la morale chrétienne. La participation des riches permettait d'aider les pauvres. Il ne s'agissait pas d'un projet strictement économique mais aussi une école d'entraide.

En ce qui concerne Alphonse Desjardins, il développera au début du XX^{ème} siècle son projet de caisses d'épargne et de Crédit pour combattre l'usure dont étaient victimes les classes populaires. En tant que journaliste, il y consacre un dossier personnel: un manuscrit intitulé « Notes pour servir à une étude sur l'assurance-vie ». L'épargne accumulée dans les caisses permettait de répondre aux besoins de crédit de couches de la population ignorée par les banques classiques ou exploitées par les pratiques des usuriers.

L'expérience de Muhammad YUNUS est plus récente (années 1970), économètre de formation, il fut professeur à l'université de Chittagong au Bangladesh. Pour trouver une solution aux ravages produits par les usuriers, il lance en 1976 un programme de recherche-action sur les possibilités de développer le système bancaire en milieu rural adapté. Il transforme son projet en une véritable banque en 1983 avec l'appui de la Banque Nationale de Bangladesh. Les ressources viennent principalement de l'extérieur. Son modèle est reproduit dans beaucoup de pays d'Afrique sous le nom de crédit solidaire.

Mais tous ces modèles ont pour objectifs communs de lutter contre l'usure ; L'accès des pauvres aux services financiers (épargne et crédit) ; La solidarité et l'entraide entre les membres ; Le bénévolat. Selon De Corte (2010 : 26), « en 2010 le savoir-faire et l'expertise du Mouvement Desjardins sont exportés dans quelque vingt-sept pays en voie de développement et en émergence partout dans le monde, en Afrique, en Amérique latine, aux Antilles, en Asie, en Europe centrale et de l'Est, grâce à sa filiale Développement international Desjardins (DID) ».

DID est une composante du Mouvement Desjardins spécialisée en gestion de projets liés à la finance communautaire, qui offre des services d'appui technique et d'investissement dans ce secteur, sur les cinq continents du globe.

1.1.2.2 La microfinance en Afrique de l'Ouest

La microfinance en Afrique de l'Ouest Francophone s'est développée d'avantage par les coopératives d'épargnes et de crédits à partir de la fin des années 1960 et 1970, notamment au Togo et au Burkina-Faso. Dès le début des années 1990 la BCEAO a contribué à la diversification des intermédiaires financiers dans le but notamment : d'accroître l'offre des services financiers en permettant à des intervenants autres que les établissements de crédits traditionnels (banques et établissements financiers) d'effectuer en toute légalité certaines

opérations jusqu'alors réservées aux banques (NDIAYE, 2012 : 137). Cette action de la banque centrale a permis de mettre en place un cadre réglementaire du secteur. C'est ainsi que dans les pays de l'UMOA, ce fut une période de boom pour les SFD. Les bailleurs de fonds ont influencé et ont accordé leur soutien à ce secteur dans tous les pays de l'Afrique de l'Ouest. Les principaux acteurs actifs dans le secteur sont entre autre l'Agence Française de Développement (AFD), l'Agence Canadienne de Développement International (ACDI), l'Agence Américaine pour le Développement International (USAID), la Banque Mondiale, La Banque Africaine de Développement (BAD), la Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD), le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), et le Fonds International de Développement Agricole (FIDA). Cette liste n'est pas exhaustive.

Depuis la fin des années 1990 et le début des années 2000, le secteur de la microfinance dans l'UMOA est marqué par une nouvelle approche tendant à développer des politiques et des stratégies nationales de microfinance. Ainsi le Mali, le Niger, le Bénin, le Togo, le Sénégal et le Burkina Faso se sont-ils lancés dans ce processus et ont-ils approuvé des politiques ou des stratégies nationales de microfinance (NDIAYE, 2012 : 139). Ces politiques ont montré leur preuve dans la zone de l'UEMOA. Ainsi, selon le rapport de professionnalisation des SFD et le développement d'une offre innovante des services financiers et non financiers (2012 :15) on compte en fin 2012, 729 SFD pour la zone UEMOA. En ce qui concerne les points de services, on dénombre 4 836 avec un taux de qualité du portefeuille globalement très faible, soit 5,54%. Le nombre des Membres ou Clients est de 11 658 237 avec une estimation des dépôts à 681 milliards de FCFA. L'encours de Crédit s'élève à 646 milliards FCFA.

Tableau 1 : Situation du secteur en zone UEMOA au 31 décembre 2012

<i>PAYS</i>	<i>Nombre de SFD</i>	<i>Points de service</i>	<i>Membres / Clients</i>	<i>Dépôts en millions FCFA</i>	<i>Crédits en cours en millions FCFA</i>	<i>Crédits en souffrance en millions FCFA</i>	<i>Qualité du portefeuille</i>
BENIN	56	694	2 088 878	60 023,33	85 264,44	5 677,78	6,66%
BURKINA FASO	76	532	1 384 673	121 358,43	80 118,06	2 409,46	3,01%
COTE D'IVOIRE	72	472	1 661 058	115 542,49	54 192,01	2 980,56	5,50%
GUINEE-BISSAU	18	110	23 618	414,64	75,20	43,86	58,32%
MALI	125	1 070	1 724 490	60 618,56	67 778,41	5 449,41	8,04%
NIGER	52	212	280 872	15 627,43	18 102,23	2 628,93	14,52%
SENEGAL	238	900	2 586 040	186 750,96	233 244,13	9 669,60	4,15%
TOGO	92	846	1 908 608	121 462,04	108 083,03	6 978,08	6,46%
TOTAL SFD	729	4 836	11 658 237	681 797,88	646 857,51	35 837,68	5,54%

Source : BCEAO (2012)

Ces chiffres pharaoniques montrent l'importance et l'évolution du secteur de la microfinance dans les pays de l'Afrique Occidentale comme il ressort du tableau sur la situation du secteur au 31 décembre 2012. Ces chiffres sont impressionnants, mais l'objectif final est d'améliorer l'accès aux services financiers pour la cible déjà définie dans la problématique.

1.1.2.3 La microfinance au Sénégal

La microfinance au Sénégal est marquée essentiellement par trois périodes. Elles marquent l'apparition de la microfinance, sa croissance fulgurante, et sa phase de consolidation. Mais quelle place occupe-t-elle actuellement au Sénégal ? La réponse à cette question nous amènera à montrer l'évolution du secteur au Sénégal.

1.1.2.3.1 L'historique de la microfinance au Sénégal

Une première période caractérisée par la crise bancaire à la fin des années 80. Elle a permis la mise en œuvre de réformes importantes pour assainir le secteur bancaire et l'apparition des premières structures d'épargne et de crédit. La deuxième période est caractérisée par la mise en place d'un cadre juridique régissant les SFD. Elle se situe entre 1993-2003 et est marquée par l'émergence du secteur et la mise en place du cadre juridique régissant les institutions. La troisième période est caractérisée par la consolidation et la professionnalisation du secteur à partir de 2003. Elle a permis de maîtriser d'avantages les risques avec le renforcement de la surveillance du secteur. On assiste à : une gestion professionnalisée des institutions, des contrôles efficaces du personnel des réseaux, la recherche d'un meilleur équilibre institutionnel et financier.

1.1.2.3.2 L'évolution du secteur de la microfinance

Le secteur de la microfinance au Sénégal est rentré dans une phase de consolidation, après la forte croissance enregistrée entre 1997 et 2003. Contribuant pour près de 10,25% au financement de l'économie en 2008, les institutions de microfinance totalisaient un actif d'environ 255 milliard FCFA au 31 Décembre 2010 (DOLIGEZ et al, 2012 : 16).

Après les années 1990, la microfinance a connu une mutation. Cette croissance fulgurante au niveau de Sénégal se justifie par l'adoption de la loi-cadre dite « PARMEC ». Elle vise la protection des clients des SFD, la sécurisation des opérations et la recherche de l'autonomie financière des institutions. Ainsi selon DOLIGEZ et al, (2012 : 16 à 19) « le taux de pénétration des SFD se situe à 12,1% à la fin du premier semestre de 2011, soit près de 1500 000 personnes bancarisées. Au 31 Décembre 2011, on compte 238 SFD répartis comme suit : 13 réseaux, 3 sociétés commerciales (MICROCRED, Saint-Louis Finance et MICROSEN) et 222 MEC.

Les dépôts mobilisés par les SFD sont passés de 53 à 135 milliards de FCFA entre 2003 et 2010. Soit un taux d'accroissement moyen annuel de 15%. L'épargne mobilisée par la clientèle féminine au 31 décembre 2010 se chiffre à 38,36 milliards FCFA, soit près de 28% du total des dépôts ».

Selon le rapport du comité national de coordination des activités de la microfinance (CNC), sur la situation globale du secteur de la microfinance, l'évolution du secteur de la microfinance entre le 31 décembre 2012 et le 30 juin 2013 est marquée par des résultats appréciables.

Ainsi on note l'augmentation continue et significative du nombre de membres/clients des SFD qui passe de 1 757 707 à 1 859 426, soit un taux de pénétration de la population totale de 13,78% à la fin du premier semestre. Le nombre de comptes inactifs depuis plus de deux ans est estimé à 28 049 au 31 décembre 2012. Les usagers individuels de sexe féminin constituent 42,64% du sociétariat national.

La progression appréciable des dépôts (+9%) dont l'encours est passée de 169 à 184 milliards FCFA. Les dépôts à terme représentent 32% (contre 26,46% en 2012), soit près de 59 milliards FCFA. L'épargne collectée auprès du sociétariat féminin au 30 juin 2013 se situe à 54 milliards FCFA, soit 29% des dépôts. En outre, le nombre d'épargnants volontaires se chiffre à 1 171 545 (63% du sociétariat global), soit une baisse de 12% par rapport à 2012.

En revanche, selon ce même rapport du CNC, on constate une baisse de l'encours de crédit (-4%) qui passe de 225 à 216 milliards FCFA. Les crédits octroyés aux SFD par les banques et autres structures de refinancement ont également baissé, passant de 38 à 33 milliards FCFA ; l'encours de crédit femmes, quant à lui, est estimé à près de 56 milliards FCFA, soit 26% de l'encours global.

Une légère baisse (-1%) du nombre d'emprunteurs actifs qui passe de 422 6000 à 416 853, ce qui donne un crédit moyen de 518 710 FCFA (contre 531 735 FCFA en 2012). À la fin du premier semestre de 2013, les femmes constituaient environ 52% des emprunteurs actifs.

Malgré la baisse du nombre des emprunteurs actifs et l'encours du crédit, on note une légère hausse de l'actif des SFD (+3%) qui passe de 317,5 à 326 milliards FCFA. L'encours de crédit constitue 66,3% de l'actif total. Le secteur de la microfinance touche essentiellement la couche sociale la plus pauvre. Son fonctionnement nécessite un cadre réglementaire sur toutes les opérations.

1.1.2.3.3 Cadre réglementaire régissant les SFD au Sénégal

Depuis l'adoption en 1993 d'une réglementation spécifique, le secteur de la finance décentralisée dans l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA) a connu une évolution marquée en termes d'accès aux services financiers, de flux financiers et de création d'emplois.

En 1997, dans le cadre de l'harmonisation du Droit des Affaires en Afrique, des Actes Uniformes adoptés au niveau des Etats membres de la Zone Franc, sont venus compléter le cadre juridique en instaurant de nouvelles dispositions relatives notamment aux formes juridiques requises pour effectuer des activités commerciales, les prises de garantie et les voies d'exécution. Au Sénégal la loi régissant les SFD est la loi n° 2008-47 du 03 septembre 2008.

A son article 2, la présente loi s'applique aux institutions, structures ou organisations exerçant leur activité sur le territoire, quels que soient leur statut juridique, le lieu de leur siège social ou de leur principal établissement et la nationalité des propriétaires de leur capital social, s'il y a lieu, ou de leurs dirigeants. Ces institutions, structures ou organisations sont désignées sous l'appellation « Systèmes financiers décentralisés ». Toute infraction aux dispositions de la présente loi est passible de sanctions disciplinaires, pécuniaires ou pénales, selon les cas. Les institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit sont régies par les principes de la mutualité ou de la coopération. Elles sont tenues de respecter les règles d'action mutualiste ou coopérative. Au sens de la présente loi, L'agrément confère aux institutions mutualistes ou d'épargne et de crédit la personnalité morale.

Sous réserve des dispositions prévues aux articles 104 et 106, les politiques de crédit de l'institution sont définies par l'assemblée générale ou les organes de gestion agissant par délégation de celle-ci. La loi précise que Les systèmes financiers décentralisés non constitués sous forme mutualiste ou coopérative demeurent soumis aux législations spécifiques qui régissent leur constitution, organisation et fonctionnement. Le cadre réglementaire a été complété par les instructions de la BCEAO relatives au contenu et aux modalités de collecte et d'organisation de l'information financière concernant les SFD.

1.1.2.3.4 Services et produits offerts

Les institutions de microfinance offrent des services financiers et non financiers à leurs membres ou clients. La catégorie des services financiers comme la micro épargne, la micro assurance, et le

micro transfert, peuvent avoir des effets externes positifs pour la demande des microcrédits par les ménages pauvres (SAMBA, 2013 : 44). Ces différents services financiers peuvent être des facteurs incitateurs. Alors la connaissance et l'utilisation de ces services entraînent davantage la demande de microcrédits.

En ce qui concerne les services non financiers on peut retenir la formation et l'encadrement des sociétaires et le conseil aux membres.

En général, les institutions de microfinance offrent essentiellement deux types de produits. Il s'agit de l'épargne et le crédit. Pour ajouter à cela, certaines institutions de microfinance développent de nos jours la monétique. Elles distribuent des cartes à puce à ses membres. Ces derniers effectuent des retraits au guichet automatique de billets, communément appelé « GAB ».

1.2 Microfinance et amélioration des conditions de vie des pauvres

La pauvreté, un mal subtil surtout, par les populations des pays du sud. Pour résoudre ce problème et être en phase avec les objectifs du millénaire pour le développement (OMD), les acteurs de la lutte contre ce fléau ont fait de la microfinance leur priorité. Mais permet-elle effectivement de lutter contre la pauvreté ? La réponse à cette question est timide, car le bilan est très mitigé surtout en Afrique. A cette question, certains des professeurs des grandes universités du monde répondent par la négation. Alors on se demande quel est le rôle exact de la microfinance dans la réduction de la pauvreté ? Faut-il ignorer les résultats de cet outil ? Surtout quand on se réfère à l'histoire de la Grameen bank. Quels peuvent être les outils d'analyse de la pauvreté des clients des IMF ?

A travers cette section, nous montrerons le rôle de la microfinance dans la lutte contre la pauvreté, ainsi que les outils d'analyse de la pauvreté.

1.2.1 Rôle de la microfinance dans la réduction de la pauvreté à travers la qualité des services

Les produits et services de microfinance entraînent notamment par le crédit, un effet de levier sur l'activité économique des ménages. De façon générale, ces services financiers (crédit, épargne, assurance...) constituent des outils de gestion, de réduction et de partage de risques. Ils contribuent également au renforcement des liens sociaux.

« Présentée comme une solution miraculeuse, le microcrédit peut toutefois devenir un désastre ainsi que l'ont montré les récents travaux nuancés et remarquables de l'économiste française Esther Duflo professeure au MIT honorée de la médaille Clark- sur la lutte contre la pauvreté. Les études réalisées par celle-ci montrent que l'impact du microcrédit sur l'amélioration de la vie des bénéficiaires n'est pas perceptible à court terme, voire à moyen terme tant et si bien que la tentation est grande de prendre des mesures très négatives pour le microcrédit comme les autorités d'un État indien qui a rendu possible la généralisation du défaut de paiement en dispensant les emprunteurs de rembourser les emprunts » (AUBIN 2014 : 28). Mais la microfinance n'est pas une panacée. Elle n'est pas la solution miracle capable à elle seule d'éliminer la pauvreté. Selon le document actualisé de politique de la microfinance et le plan d'action 2008-2013, (2008 : 9), « dans un contexte économique favorable, la microfinance constitue un outil adapté pour améliorer les conditions de vie des pauvres qui ne sont pas en mesure d'exploiter les opportunités économiques faute de moyens financiers ». En effet on pourrait dire que dans une économie stable, la microfinance permet sans doute de lutter contre la pauvreté, en octroyant des services adaptés et de bonne qualité aux membres bénéficiaires.

1.2.1.1 Lutte contre la pauvreté avec les services financiers

L'accès permanent des populations pauvres à des services financiers les aide à réduire leur vulnérabilité. En contribuant à l'augmentation des revenus, à la création des revenus et en réduisant les dépendances vis-à-vis des prêteurs informels, la microfinance participe à la réduction de la pauvreté.

On considère généralement que la microfinance est apparue comme réponse à l'incapacité du secteur financier formel à desservir les populations rurales, les travailleurs du secteur informel et les pauvres. « Le microcrédit, c'est-à-dire le fait d'accorder des petits prêts aux pauvres, était conçu à l'origine comme un moyen d'emprunter sans avoir recours aux prêteurs locaux, souvent usuriers. Au Bangladesh il y a eu le succès de la Grameen Bank qui a souvent été pris comme modèle pour démontrer la solvabilité des pauvres et l'effet socio économiquement positif de la microfinance. La Grameen Bank est largement connue pour deux innovations : les clients sont principalement des femmes, et les prêts sont accordés à des petits groupes, la responsabilité mutuelle remplaçant le dépôt d'une caution. En plus la qualité des services d'épargne et des prêts à faible taux d'intérêts sont des moteurs pour réduire la vulnérabilité au sein de la société.

Comme solution marchande à la lutte contre la pauvreté, la microfinance est une notion centrée sur le développement de l'entreprise et de l'emploi individuel » (Rapport de l'ONU, 2010). Cette affirmation du rapport des Nations Unies est sans doute une vérité dans un monde parfait. Or beaucoup de bénéficiaires de ces services et produits ignorent leur mode d'emploi et surtout les projets adéquats à financer. Cependant ils ont besoin d'accompagnement et cela n'est pas forcément que financier.

1.2.1.2 Lutte contre la pauvreté avec les services non financiers

Les mécanismes de microcrédit et de microfinance s'accompagnent souvent de services sociaux qui ont un effet d'émancipation sur les pauvres. En dehors de la fourniture de crédits aux micro entreprises ou d'une assistance financière pour couvrir les besoins essentiels, les dispositifs de microcrédit et de microfinance facilitent l'échange de données d'expérience et de connaissances au sein d'un groupe. On peut ajouter aussi l'établissement de l'histoire de la solvabilité d'une personne et de ses rapports avec le secteur financier, et l'acquisition de compétences de survie et même d'une information sanitaire. Certaines institutions intègrent cette acquisition des compétences et de connaissances dans les programmes de microfinance, pour résoudre ainsi les problèmes de pauvreté qui ne sont pas liés directement au revenu et faire acquérir aux pauvres des compétences leur permettant de monter avec succès une entreprise.

Selon le rapport de l'ONU de 2010, dans de bonnes conditions, la microfinance peut accroître les revenus, améliorer le logement et promouvoir une meilleure éducation, de meilleures pratiques sanitaires et nutritionnelles, et même abaisser le taux de natalité et de mortalité. Cela ne peut se réaliser qu'à travers des services de base répondant aux attentes des clients des SFD généralement pauvres.

1.2.2 La performance sociale des SFD

Selon la Social Performance Task Force (rapport de SPTF sur le plan stratégique de promotion des performances sociales des systèmes financiers décentralisés au Sénégal, Aout 2010), l'organisation en charge de coordonner les efforts de recherche à ce sujet dans le secteur de la Microfinance, « La performance sociale est la mise en pratique efficace de la mission sociale d'une institution en accord avec des valeurs sociales acceptées ».

Cette performance sociale répond à un nombre de principes de gestion pour la microfinance qui sont les résultats d'une initiative sectorielle, visant à rendre l'objectif social de la microfinance plus effectif. Ces principes reflètent un consensus partagé par un large spectre d'acteurs (dont les institutions de microfinance, les réseaux, les bailleurs, les investisseurs et les organisations d'appui), qui s'engagent dans des actions concrètes pour achever leur mission sociale en gérant leur performance sociale.

Selon le rapport du « social » dans la gestion des performances de la microfinance au Sénégal (2011 : 11) « pour toute organisation, une gestion de la performance efficace est un processus continu de mise en pratique des valeurs, qui supposent : de définir des objectifs clairs et une stratégie explicite pour les achever, un suivi et évaluation des progrès vers les objectifs fixés, et l'utilisation de l'information pour améliorer la performance organisationnelle globale ».

En tant qu'affaire à penchant social, les institutions de microfinance appliquent des pratiques commerciales afin d'atteindre des fins sociales. Des objectifs sociaux incluent un plus large nombre de pauvres et exclus; d'améliorer la qualité des services financiers appropriés aux clients; la création des avantages pour les clients ; et d'améliorer la responsabilité sociale des SFD entre autres. Pour cela, l'expérience démontre qu'une gestion efficace de la performance en microfinance requiert une perspective à la fois sociale et financière.

La performance sociale est définie tout autant en terme de processus qu'en terme de résultats. Elle suit la démarche bien élaborée (annexe figure 10):

1.2.3 Outils d'analyse de la pauvreté des clients des IMF

Nombreux sont les outils utilisés par les spécialistes pour mener des études analytiques de la pauvreté. En revanche, ceux qui semblent être les plus pertinents sont entre autres le **PAT** (Poverty Assessment Tool), PPI (Progress out of poverty Index), et la méthode d'ACCION.

1.2.3.1 PAT (CGAP/IFPRI)

Le PAT (*Poverty Assessment Tool*) ou Outils d'évaluation de la pauvreté d'IRIS-USAID cherche à répondre à une question simple : qui sont les clients des IMF ? Quel est leur niveau de vie, comparé aux non clients ? Utilisé en parallèle avec les outils d'évaluation financière, il doit permettre de comprendre dans quelle mesure les IMF ayant un objectif social de lutte contre la

pauvreté atteignent leur but, à la fois en termes de durabilité, mais aussi en servant sur leur zone d'intervention des populations défavorisées.

Le PAT s'appuie sur un questionnaire de 5 pages (sur la structure familiale, l'alimentation, la maison et les autres biens) et prend en compte différentes dimensions de la pauvreté. Il utilise une méthode statistique rigoureuse pour assigner une pondération à chaque indicateur et prend en compte les caractéristiques locales de la pauvreté tout en standardisant les indicateurs pour permettre des comparaisons entre institutions et entre pays. L'échantillon compte 200 nouveaux clients de l'IMF et 300 non clients. Seuls les nouveaux clients sont ciblés (clients depuis moins de 3 mois) afin de pouvoir déterminer quel est le niveau de vie des ménages qui ont accès à l'institution tout en évitant l'interférence de l'effet du crédit.

1.2.3.2 PPI (Progress out of poverty Index)

Le Progress out of Poverty Index (PPI) est un outil d'évaluation de la pauvreté pour les organisations et les entreprises ayant pour mission l'aide aux plus démunis. Le PPI est à la fois judicieux statistiquement et simple à utiliser : les réponses aux 10 questions sur les caractéristiques du foyer et la détention d'actifs sont intégrées afin de calculer la probabilité de vie du foyer sous le seuil de pauvreté ou au-dessus mais par une faible marge. Grâce au PPI, les organisations identifient les clients ou employés les plus susceptibles d'être pauvres ou vulnérables à la pauvreté, en intégrant les données objectives de pauvreté dans leurs évaluations et leur prise de décision stratégique.

1.2.3.3 L'outil d'évaluation de la pauvreté proposé par Accion

Rappelons tout d'abord brièvement qui est Accion : Accion International est une ONG qui depuis 1973 appuie la création de systèmes de microfinancement à destination des microentrepreneurs et des populations pauvres en général. Accion International appuie un ensemble d'IMF partenaires qui constituent le réseau Accion (Accion Network).

Contrairement à l'outil PAT du CGAP qui suppose la réalisation d'enquêtes spécifiques, l'outil d'évaluation d'ACCION se fonde sur l'exploitation de données existantes. La première phase de ce projet implique l'analyse de données qui existent dans les systèmes d'information et de gestion (SIG) de plusieurs IMF partenaires et la comparaison de ces données avec des données

d'enquêtes nationales auprès des ménages. L'idée de base est de mesurer le niveau de pauvreté absolue des clients par rapport au reste de la population.

Ce premier chapitre du cadre théorique nous a permis de mieux cerner les notions de microfinances. Il nous a permis en outre de faire le lien entre Microfinance et amélioration des conditions de vie des pauvretés. Ce chapitre a développé les outils d'analyse de la pauvreté des clients des IMF. Pour mieux cerner le sujet, le chapitre nous a permis de mieux comprendre le rôle de la microfinance dans la réduction de la pauvreté à travers la qualité des services.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

Chapitre 2-L'état des lieux de la pauvreté au Sénégal

Selon BOYE et al, (2009 : 35) « une personne sur cinq dans le monde (plus d'un milliard d'individus) continue de survivre avec moins d'un dollar par jour, un niveau de pauvreté si abject qu'il menace la capacité de survie. Un milliard et demi de personnes vivent avec un à deux dollars par jour. Plus de 40% de la population forme, de fait, une classe défavorisée planétaire, confrontée quotidiennement à la réalité ou à la menace de la pauvreté la plus extrême ».

Cela sous-entend que plus de la moitié de la population du monde ne dispose que d'un patrimoine extrêmement limité et de revenus très faible. Cette situation de la pauvreté est mal répartie dans le monde. En effet, en Afrique elle est très critique. On dénombre des milliers de victimes. L'incidence de la pauvreté est estimée à 46,7% en 2011 au Sénégal. Selon la direction de microfinance du Sénégal ce taux était de 48,3 en 2005-2006 et de 55,2 en 2001-2002. La pauvreté, une notion très vague et difficile à circonscrire. Elle est entendue sous deux approches. En l'occurrence l'approche monétaire et celle non monétaire.

2.1 Notion et critères d'évaluation de la pauvreté

La pauvreté, est facilement reconnaissable par tout le monde. Mais qui peut témoigner des réalités qui se cachent derrière la certitude des chiffres avancés et tacitement acceptés ? Les représentations mathématiques de la pauvreté sont-elles aussi indiscutables qu'il y paraît ? La pauvreté peut-elle être réduite à ces seules synthèses statistiques ? Tout ceci conduit finalement à la question essentielle : n'est-il pas devenu nécessaire de parler de pauvretés plurielles plutôt que d'une pauvreté que l'on voudrait singulière pour les facilités de l'analyse ?

2.1.1 Notion de la pauvreté

La pauvreté est une notion relative, sa définition et sa mesure sont particulièrement conventionnelles. Le concept n'a notamment pas le même sens au sein d'une économie en voie de développement et d'une économie parmi les plus avancées (BLANCHETON, 2012 :16). Cette conception de la pauvreté est très relative, « on est toujours le pauvre de quelqu'un » comme le dit un adage populaire. La pauvreté n'a d'abord pas le même sens dans les économies avancées et les économies en voie de développement. Une conception relative prédomine dans le premier cas alors qu'une approche absolue fait davantage sens dans le second. Par-delà de ces

conceptions, la pauvreté renvoie fondamentalement à des manques en termes d'avoir, de pouvoir, de santé, voire même de considération et de socialisation.

2.1.1.1 Approche monétaire

Dans cette approche monétariste, on distingue deux types de pauvretés : la pauvreté dite relative et la pauvreté absolue.

2.1.1.1.1 Pauvreté relative

Cette approche est utilisée pour mesurer la pauvreté dans les économies du Nord. Par convention au sein d'une société un individu est considéré comme pauvre si son revenu est inférieur à 50 % (ou 60 %) du revenu médian (le revenu associé à l'individu qui, lorsque l'on classe les individus par ordre croissant de revenu, est en position médiane, il y a autant de personnes qui ont un revenu inférieur au sien que de personnes dont le revenu est supérieur)

2.1.1.1.2 Pauvreté absolue

Sur cette base un individu est considéré comme pauvre s'il dispose de moins de 1 \$, moins de 1,25 \$ ou de moins de 2 \$ par jour pour vivre. Cette approche est plus adaptée à la situation des pays émergents ou en voie de développement. Les estimations de Chen et Ravallion font ressortir qu'en Asie de l'Est et du Pacifique la part des individus vivant avec moins de 1,25 \$ dollar par jour est passée de près de 80 % en 1981 à moins de 20 % en 2005. En Asie du Sud la mondialisation s'est aussi accompagnée d'une réduction de la pauvreté. Par contre dans d'autres régions notamment l'Afrique subsaharienne un haut niveau de pauvreté a persisté. (BLANCHETON, 2012 : 17). Cela laisse percevoir la situation mondiale de pauvreté, qui reste toujours un virus social à vaincre.

2.1.1.2 Approche non monétaire de la pauvreté

La conception de la pauvreté humaine a évolué au cours de la période récente vers une approche dite non monétaire centrée sur les manques des individus en termes de santé, de pouvoir, de capacité, voire de considération. L'IPH et le BIP 40 illustrent ce mouvement.

2.1.1.2.1 L'IPH (Indice de Pauvreté Humaine)

Selon BLANCHETON (2012 : 17) « l'Indice de pauvreté humaine (IPH) a été créé par le PNUD (Programme des Nations unies pour le développement) en complément de l'IDH. Le calcul de l'IPH-1 adapté aux pays pauvres repose sur trois variables : le risque de mourir avant 40 ans ; le taux d'analphabétisme des adultes ; les conditions de vie mesurées par : l'accès aux services de santé, l'accès à l'eau potable, la sous-nutrition chez les enfants de moins de cinq ans. Le calcul de l'IPH-2 adapté aux pays riches combine quatre indicateurs : indicateur de longévité ; indicateur d'instruction ; indicateur de conditions de vie ; indicateur d'exclusion ». Suite aux insuffisances de l'approche monétaire qui conçoit la pauvreté que sous l'angle du revenu, le Programme des Nations Unies pour le Développement a créé cet indice qui prend en compte des conditions de vie de la population. Dans le cadre de la détermination du niveau de vie de la population, il pallie les insuffisances de l'approche monétaire.

2.1.1.2.2 Le BIP 40

Il s'agit d'un Baromètre des inégalités et de la pauvreté. Selon BLANCHETON (2012 : 17) « le BIP est un indicateur synthétique des inégalités et de la pauvreté créé en 2002 par des militants (collectif réseau d'alerte sur les inégalités) en réaction et en référence au PIB et au CAC 40 (indice phare de la Bourse de Paris). Le BIP est construit à partir de 58 critères qui concernent six dimensions (le travail, le revenu, le logement, l'éducation, la santé, la justice) ». Cet indicateur présente pratiquement les mêmes caractéristiques que l'IDH. Il vise également le bien-être de la population, qui demeure un facteur pertinent d'appréciation du niveau de la pauvreté.

2.1.2 Critères d'évaluation de la pauvreté

Selon TANWEER (2010: 9) « six social dimensions To measure the social well-being of the participant families, the research team examined four quality-of-life measurements: Food availability, access to medical services, Housing, Children's education. Two additional measures of social well-being were examined for women: Empowerment, Social capital ». La traduction française de cette déclaration explique qu'il y a six dimensions sociales pour mesurer le bien-être social des familles participantes. L'équipe de recherche a examiné quatre qualités de mesure du bien-être social: la disponibilité alimentaire, l'accès aux services médicaux, le logement, l'éducation des enfants. Deux mesures supplémentaires de bien-être social ont été examinées

pour les femmes: l'autonomisation, le capital social. La citation de TANWEER met en exergue les critères liés aux conditions de vie de la population. Elle tient compte de la perception de la pauvreté sous l'angle de l'approche monétaire et non monétaire. Ces critères définissent le bien-être et le niveau de vie des ménages.

Selon LEBARON (2011 :59) « les discussions actuelles sur la qualité de la vie ont conduit à accroître le nombre de dimensions à intégrer pour la mesurer de manière plus adéquate: la notion de «capacité » a conduit à prendre en compte non seulement la « sphère économique» mais aussi la liberté politique, l'éducation, la santé, les inégalités, les rapports de genre » cela sous-tende la perception de la pauvreté sous l'angle de l'approche non monétaire.

2.2 Situation de la pauvreté au Sénégal

Selon GAYE (2008 : 315) la pauvreté est définie au Sénégal comme « une absence d'avoir, de savoir et de pouvoir » cette définition est essentiellement basée sur le revenu. Puisque selon celle-ci la variable pertinente retenue est le budget du ménage consacré à l'alimentation. Elle donne son sens à la dimension monétaire. La pauvreté au Sénégal relève des disparités surtout au niveau des régions. Quand est-il de la situation à l'avenir ?

2.2.1 Disparités régionales de la pauvreté au Sénégal.

Les estimations révèlent des disparités de niveaux de pauvreté selon le milieu. En effet, la pauvreté est plus élevée en zone rurale avec une proportion de 57,3% contre 41,2% dans les autres zones urbaines et 26,1% à Dakar. Par contre en ce qui concerne l'écart et la sévérité de la pauvreté, la situation reste relativement stable au niveau national entre 2005- 06 et 2010-11.

Selon le rapport de l'ESPS-II les situations de pauvreté sont loin d'être uniformes d'une région à l'autre. Avec 26,1% de pauvres en 2011, la région de Dakar jouit d'une situation nettement plus favorable que les autres régions du pays, même si elle contribue de façon importante (13,5%) à la pauvreté du fait qu'elle concentre un quart de la population. A l'opposé c'est dans les régions de Kolda (76,6%), Kédougou (71,3%) et Sédhiou (68,3%) que la pauvreté est la plus répandue.

Globalement, les régions peuvent être regroupées en trois grandes catégories homogènes selon l'incidence de la pauvreté observée à l'aide de l'ESPS-II : très forte (plus de 60%) à Kolda, Sédhiou, Kédougou, Tambacounda, Kaffrine, Ziguinchor, Fatick et Kaolack. On enregistre une

incidence forte (entre 40% et 60%) à Diourbel, Matam, et Thiès. La situation est moyennement forte (moins de 40%) à Dakar, Louga et Saint Louis.

Dakar, la région la moins pauvre, jouit depuis longtemps des avantages d'un développement inégal aux dépens des autres régions, privilège que lui confère son statut de capitale de la nation. La région de Louga, lieu d'importants flux migratoires vers l'étranger, ressort comme la deuxième région la moins pauvre du pays après Dakar. Ce résultat serait probablement le fruit d'importants transferts d'argent effectués par les ressortissants de la région et qui auraient eu un apport substantiel dans le relèvement significatif du niveau de vie de ses populations. Au total, compte tenu de leurs poids en termes de population, les trois régions de Dakar (12,6), Diourbel (12,6), Thiès (11,2), contribuent pour plus de 35% à la pauvreté totale dans le pays. Il faut dire que ces trois régions concentrent près de la moitié (48,6%) de la population totale du Sénégal.

2.2.2 L'évolution de la pauvreté au Sénégal

Selon GAYE (2008 : 315) « l'évolution de l'incidence de la pauvreté monétaire entre 2001 et 2015, telle qu'elle est prévue dans la ESPS-II, celui-ci considère que la pauvreté devrait baisser de 57,1% de la population en 2001 à moins de 30% en 2015 ». Cette vision de la baisse de la pauvreté repose essentiellement sur la politique de lutte contre la pauvreté. Le Sénégal a adopté un plan stratégique devant permettre la réduction de la pauvreté à l'horizon 2015.

Au regard des statistiques sur la pauvreté selon le milieu, il est raisonnable de penser que les ruraux qui ont moins accès aux infrastructures de production, équipements, services sociaux de base et structures de financement ont un niveau de bien être moindre que celui des citadins. De même, on sait que la fonction d'impulsion économique des centres urbains est associée à leur degré d'urbanisation et d'inégal développement (banques, entreprises, informations sur les différents marchés) ce qui peut contribuer à différencier les citadins eux-mêmes, face aux opportunités de revenus.

Ce chapitre nous a permis de comprendre la notion et les critères d'évaluation de la pauvreté au Sénégal. Alors on distingue la pauvreté absolue et la pauvreté relative. La pauvreté connaît des disparités régionales au Sénégal. Le Sénégal a adopté une politique stratégique de lutte contre la pauvreté, cela a permis une évolution de la situation au niveau national.

Chapitre 3 : Méthodologie de recherche

Tout travail scientifique s'appuie sur une méthodologie bien élaborée et adaptée au contexte de l'étude. En effet, les deux précédents chapitres nous ont permis de faire une revue de littérature dans le but de bien appréhender de façon théorique la microfinance et la pauvreté. En plus de connaître le rôle de la microfinance dans la lutte contre la pauvreté.

Toutefois, avant de porter une analyse sur la microfinance et lutte contre la pauvreté au Sénégal, il sied pour nous de décrire notre démarche méthodologique qui nous permettra de décliner notre modèle d'analyse et de collecter les informations pertinentes.

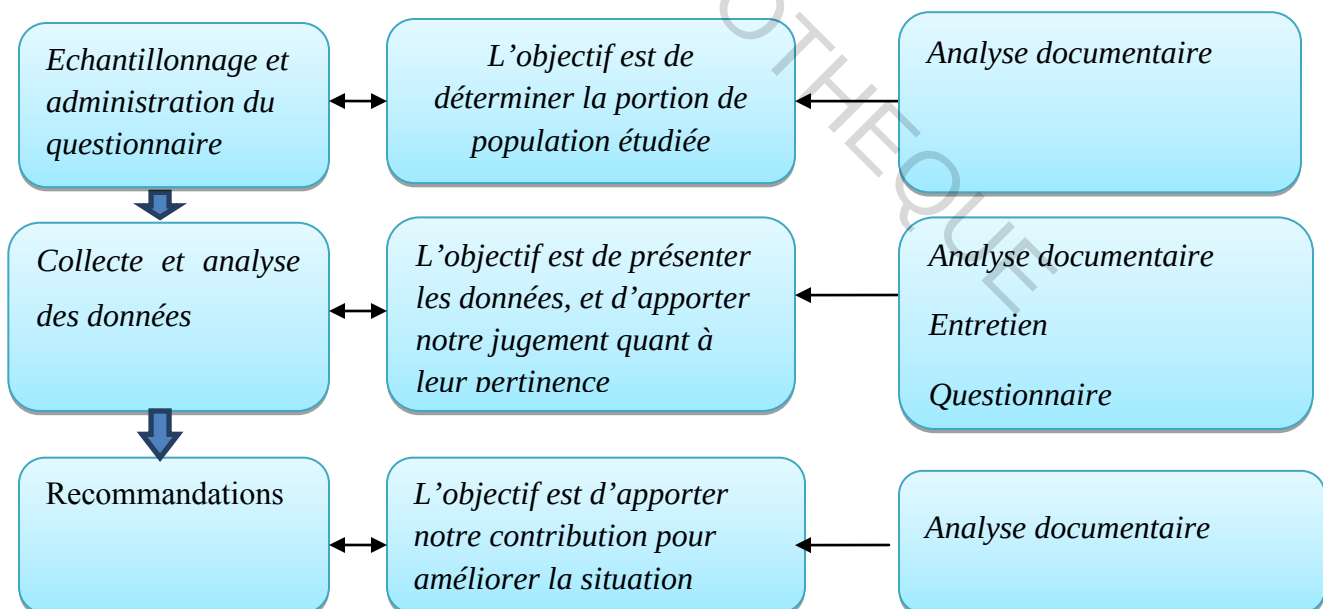
Ainsi, ce chapitre sera le cadre pour nous d'une part d'exposer le modèle d'analyse retenu dans le cadre de cette étude et d'autre part de décrire la méthodologie de collecte des données.

3.1 Le modèle d'analyse

Nous présenterons à travers un schéma le modèle d'analyse retenu et qui constituera une synthèse de notre méthodologie de recherche dans le cadre de notre étude.

3.1.1 Schéma du modèle d'analyse

Figure 1 : Le modèle d'analyse



Source : nous même

3.1.2 Commentaire du schéma

La méthodologie se décline en trois étapes essentielles commençant par la description de l'échantillon et l'administration du questionnaire, la collecte et l'analyse des données et se terminant par les recommandations. La collecte et l'analyse des données sont considérées comme la charpente de notre étude. La dernière partie sera consacrée à formuler les recommandations sur la situation qui prévaut au Sénégal. Chacune de ses étapes constitue un point autour duquel seront greffées les tâches nous permettant de bien cerner la lutte contre la pauvreté à travers la qualité des services et produits des institutions de microfinance.

3.1.2.1 Echantillonnage et administration du questionnaire

Il est généralement assez complexe de collecter des informations auprès de toute la population qui fait l'objet de l'étude pour des raisons de coûts et de temps. On sera donc souvent amené à collecter les informations auprès d'un échantillon, c'est à dire d'un sous ensemble de la population : échantillon de client dans une étude sur la satisfaction des clients des systèmes financiers décentralisés. Selon PAGE, (2009 : 17) « La population est l'ensemble de tous les individus ou éléments (aussi appelés unités statistiques) sur lesquels porte une étude. Ces unités statistiques sont représentées par les variables à indices, $p_1, p_2, p_3, \dots, p_N$. L'échantillon est une partie ou un sous-ensemble d'une population ».

Dans notre cas la population étudiée est l'ensemble des habitants du Sénégal. Les facteurs contingents de la gestion obligent les institutions financières à se conformer aux besoins indénombrables des clients. La symphonie des plaignants se résume le plus souvent sur la qualité de la prestation des services de ces institutions. En effet l'échantillon porte sur les clients des systèmes financiers décentralisés avec pour caractéristique étudiée leur satisfaction sur les produits et services financiers offerts. L'enquête menée par l'OQSF porte sur un échantillon de 3593 usagers. Pour consolider notre recherche malgré le fait qu'elle soit basée sur une analyse documentaire, nous choisirons un échantillon de cent usagers en intensifiant les recherches sur la satisfaction de la qualité de l'instruction des prêts et des coûts, des délais d'instruction de la demande des prêts, le suivi de l'utilisation du prêt, la perception sur les frais de virement et les transferts et l'avis des membres sur le niveau des taux d'intérêts. Le choix de cet échantillon est

motivé par le caractère plaintif des acteurs, en l'occurrence les clients. Cela nous permettra sans doute de trouver des réponses appropriées aux questions fondamentales de notre recherche.

Comme dit un adage « c'est le terrain qui commande la manœuvre ». L'administration du questionnaire est une étape pratique qui consiste à collecter les informations sur le terrain auprès des interviewés. Conçu par nos soins, le questionnaire sera ventilé auprès des institutions et des personnes susceptibles de répondre aux besoins de notre étude.

3.1.2.2 Collecte et analyse des données

La collecte des données constitue une phase indispensable dans le cadre d'une étude. Suivant impérativement aux caractéristiques de l'échantillon, les données seront collectées à travers différents outils (questionnaires et guides d'entretien) destinés aux principaux acteurs (SFD, Observatoire de la qualité des services financiers, Direction de la Microfinance, bénéficiaires des SFD). C'est une étape importante car d'elle dépendra la pertinence de l'analyse. Cela fait allusion aux sources et aux outils utilisés pour s'approprier de l'information. Il convient de préciser dès le début la façon dont les données seront analysées et synthétisées pour répondre aux questions clés d'évaluation. La collecte de données doit en effet permettre d'obtenir l'ensemble des données probantes nécessaires pour porter des jugements appropriés sur le thème de notre étude.

Le choix de la méthode dépend de la stratégie de collecte des données, du type de variable, de la précision souhaitée, du point de collecte et des compétences de l'agent recenseur. Les relations qui existent entre une variable, sa provenance, et les méthodes concrètement utilisées pour sa collecte peuvent aider à choisir la méthode appropriée. Les principales méthodes de collecte sont les suivantes: les enregistrements, l'entretien, l'observation directe, le questionnaire et les déclarations. En ce qui concerne notre étude, nous retiendrons l'entretien, le questionnaire et l'analyse documentaire.

3.1.2.3 Recommandations

La recommandation constitue une phase importante dans notre étude, car nous apportons une valeur ajoutée pour améliorer la contribution de la microfinance dans la lutte contre la pauvreté. Elles s'appuient essentiellement sur la qualité des produits et services dans l'amélioration des conditions de vie des clients.

3.2 Les outils de collecte des données

Les différentes phases susmentionnées seront effectuées à travers des outils tels que les questionnaires et guides d'entretien, combiné à une collecte de données secondaires à travers la revue documentaire. Pour ce faire, le questionnaire sera administré à l'association professionnelle des systèmes financiers décentralisés et à certaines institutions de microfinance du pays. Mais il faut noter que notre travail repose essentiellement sur l'analyse documentaire. En effet nous exploiterons les récents rapports d'études de l'observatoire de la qualité des services financiers, notamment ceux liés à la qualité des produits et services offerts par les SFD à leurs membres, mais également à la satisfaction des clients sur ces produits et services. En outre nous exploiterons les rapports de la direction de la microfinance sur la prestation des services et produits offerts par les SFD aux membres. Pour solidifier nos positions nous nous entretiendrons avec certains responsables des SFD notamment ceux chargés de la gestion clientèle.

3.2.1 L'analyse documentaire

C'est un outil qui permet de confronter les informations recueillies à travers les entretiens, les observations et les interviews avec ce qui devait être ou ce qui est déjà passé (KEREBEL, 2009 : 21). Elle consiste à consulter les documents internes de l'entité et relatif à un certain nombre de pratique afin de confirmer les données obtenues. Cette consultation peut concerner les manuels de procédures, les rapports de mission, les rapports de gestions ou tout autre document pouvant être utile dans ce cadre. Dans notre étude, elle porte sur les rapports d'enquête effectués au Sénégal.

3.2.2 Le questionnaire

Pour ROUFF (2001 : 14) : « en audit, lorsqu'on parle de questionnaires, il s'agit des questions que l'auditeur doit se poser et non celles qu'il doit poser. Les questionnaires ont pour but d'appréhender l'organisation, les faits et les processus, de détecter les dysfonctionnements potentiels et d'en détecter la cause, de standardiser les méthodes; de ne pas omettre les points importants à analyser». Dans cette étude, nous élaborerons un questionnaire d'analyse de la performance sociale des institutions de microfinances en matière de lutte contre la pauvreté. Cela se base sur la qualité des services offerts aux différents membres.

3.2.3 Entretien

Selon ROUFF (2001 : 14), l'entretien « est un échange verbal au cours duquel un auditeur pose des questions à son interlocuteur tout en s'interdisant le plus possible d'exprimer ses propres opinions ». Il est à noter que notre entretien repose essentiellement sur les responsables de l'association des microfinances du Sénégal. En outre les responsables de l'observatoire de la qualité des services financiers. Nous avons fait ce choix car notre travail repose essentiellement sur une analyse documentaire. Cela va nous permettre de conforter notre position dans l'analyse des données.

Par souci de cohérence et en vue d'une bonne analyse, nous avons élaboré dans ce chapitre un cadre méthodologique qui guidera et orientera notre travail de recherche. Cette approche méthodologique décline en effet un modèle d'analyse qui s'articule autour de quatre étapes dont la réalisation effective conclura notre étude portant sur la microfinance et lutte contre la pauvreté. Alors nous procédons à la présentation la population étudiée c'est-à-dire l'échantillonnage et administration du questionnaire. Ensuite la collecte et analyse des données et enfin formulation des recommandations. Ces étapes seront effectuées grâce aux outils de collecte de données mentionnés plus haut.

Ce chapitre constitue aussi une passerelle entre le cadre théorique et celui pratique de notre étude. Elle termine, de ce fait, l'analyse théorique et ouvre l'analyse pratique à travers le modèle d'analyse et les outils de collecte de données susmentionnés.

Conclusion partielle

Le cadre théorique nous a permis de mieux cerner les notions de microfinance. Il nous a permis en outre de faire le lien entre Microfinance et amélioration des conditions de vie des pauvretés. Ce chapitre a développé les outils d'analyse de la pauvreté des clients des IMF. Pour mieux cerner le sujet, le chapitre nous a permis de mieux comprendre le rôle de la microfinance dans la réduction de la pauvreté à travers la qualité des services. Ce cadre conceptuel nous a permis de comprendre la notion et les critères d'évaluation de la pauvreté au Sénégal. Alors on distingue la pauvreté absolue et la pauvreté relative. La pauvreté connaît des disparités régionales au Sénégal. Cette partie constitue aussi une passerelle à la pratique de notre étude. Elle boucle de ce fait l'analyse théorique et ouvre l'analyse pratique à travers le modèle d'analyse et les outils de collecte de données susmentionnés.

DEUXIEME PARTIE : CADRE PRATIQUE DE L'ETUDE

Introduction

Exclue des services bancaires classiques, la couche défavorisée peine à se défaire de cette situation. De nos jours, des millions des clients bénéficient des services et produits des SFD partout dans le monde. Toutefois, compte tenu de la concurrence de plus en plus vive entre les différents prestataires de services financiers, les SFD sont dans l'obligation de développer des stratégies commerciales novatrices et des produits très attractifs, visant à fidéliser et à élargir leur portefeuille. Nombreux et variés sont les services offerts par les institutions de microfinance aux membres.

Malgré la variété et la multitude de ces produits et services, beaucoup des bénéficiaires demeurent dans la précarité et peinent à améliorer leurs conditions d'existence. Ce qui pose le problème lié à l'adéquation entre ces produits et services offerts et les besoins de la clientèle, mais aussi de leur capacité à améliorer les conditions de vie des bénéficiaires. Pour mieux comprendre la situation au Sénégal, une enquête de satisfaction a été réalisée par l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) auprès des usagers des SFD. Cette enquête a eu comme principal objectif de recueillir toutes les informations pertinentes permettant d'apprécier la qualité des services proposés par les institutions de microfinance. Ces données sont utiles pour mieux comprendre la situation du Sénégal.

La partie théorique nous a permis de mieux appréhender la notion de la pauvreté, ainsi que celle de microfinance et d'établir un lien entre les deux. Cela nous a permis de savoir l'ampleur de la pauvreté et le rôle de la microfinance dans la lutte contre ce fléau. Cette deuxième partie concerne essentiellement l'analyse des données de l'OQSF et de formuler des recommandations pour améliorer les conditions de vie des clients des SFD.

L'analyse porte notamment sur la satisfaction des bénéficiaires des services financiers des SFD. Elle porte sur les questions liées aux fonctionnements des comptes, aux produits offerts, à l'instruction des demandes de prêts et au suivi, à la tarification et aux effets sur la cible finale.

Dans le premier chapitre, nous présenterons l'échantillon de l'étude et dans le deuxième chapitre de cette partie, nous présenterons et analyserons les résultats de l'enquête. Enfin, le troisième chapitre sera consacré aux recommandations pour améliorer la qualité des produits et services répondant aux besoins des clients.

Chapitre 4-Présentation et analyse des résultats

Lutter contre la pauvreté, c'est mener des actions pour le bien être des familles défavorisées. Malgré les avancées en termes de croissance économique, la lutte pour la survie et l'accès aux services sociaux de base constitue un défi majeur pour plus de la moitié de la population sénégalaise. Pour sortir de leur situation critique, les pauvres ont besoin, non seulement de crédit, mais aussi d'une gamme diversifiée d'autres services financiers tels que l'épargne, les services de paiement, l'assurance, etc. Dans cette dynamique, les institutions de microfinance offrent des divers des services et produits financiers (et parfois non financiers) à leurs membres. En effet, selon le Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres (CGAP), l'accès aux services financiers constitue une base à partir de laquelle d'autres besoins peuvent être satisfaits : santé, éducation, conseils de nutrition, autonomisation des femmes. Cela contribuerait sans doute à l'amélioration des conditions de vie des populations.

Pour mieux comprendre la situation nous nous focaliserons sur l'analyse documentaire des enquêtes de satisfaction déjà effectuées au Sénégal.

Après la revue documentaire, les travaux de terrain consisteront pour nous de présenter et d'analyser les résultats des enquêtes de l'OQSF et du rapport d'évaluation à mi-parcours du plan d'action de la lettre de politique sectorielle de la microfinance au Sénégal (analyse des effets surtout). L'enquête de l'OQSF a été menée dans les quatorze (14) régions administratives du Sénégal, auprès de sociétaires des institutions de microfinance, choisis sur la base d'une méthode non probabiliste. Elle porte sur un échantillon de 3 593 usagers. L'analyse de ces données fera l'ossature de notre travail. Il s'agira pour nous de présenter l'échantillon des enquêtes d'une part, et d'autres parts de présenter les résultats de ces enquêtes et de les analyser.

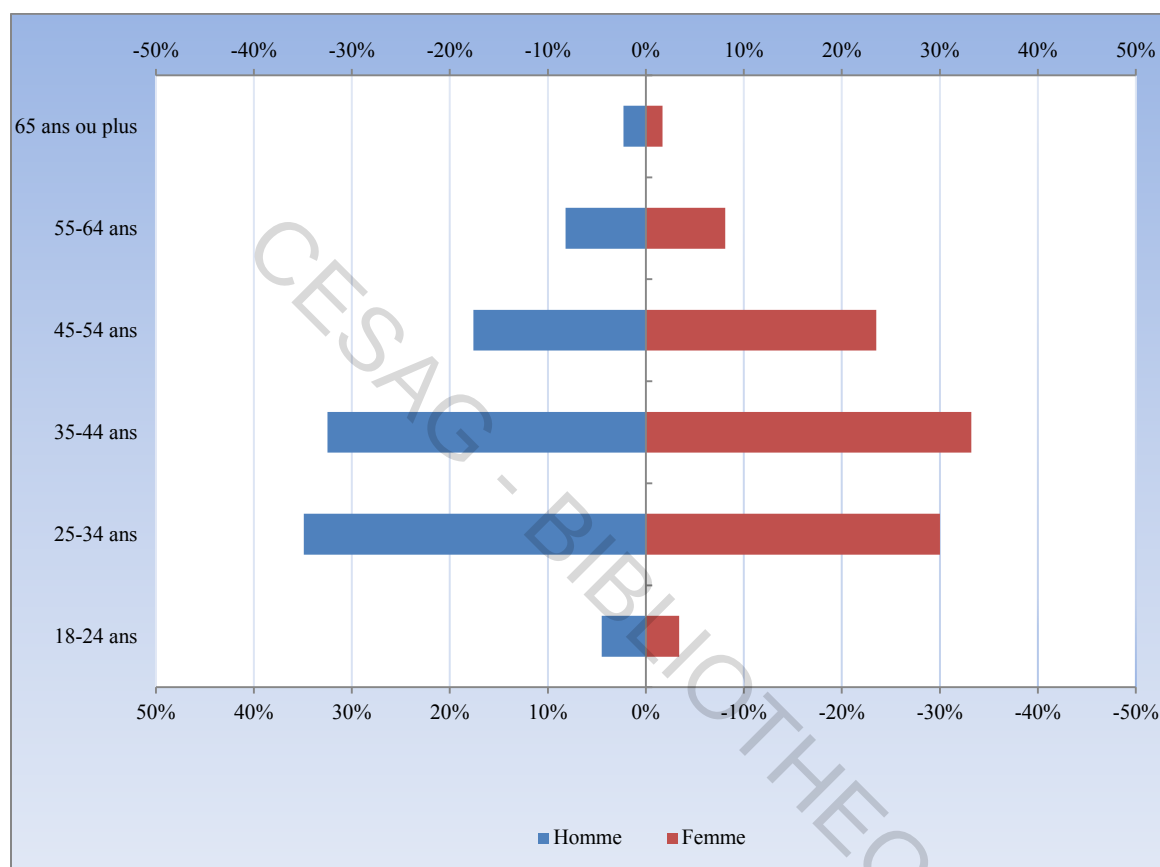
4.1 Présentation de l'échantillon

L'échantillon global de 3 593 usagers interrogés dans le cadre de cette enquête est majoritairement composé de personnes physiques (74%), les personnes morales représentant 26%. Ces deux catégories ont été réparties suivant plusieurs critères tels que l'âge, le secteur d'activités et la domiciliation de leur compte.

4.1.1 Répartition selon l'âge, le sexe

L'échantillon de l'étude a pris en compte des caractéristiques de la population telles que l'âge, et le sexe. Cela est présenté par la pyramide ci-dessous.

Figure 2 : Répartition des personnes enquêtées selon le sexe et l'âge

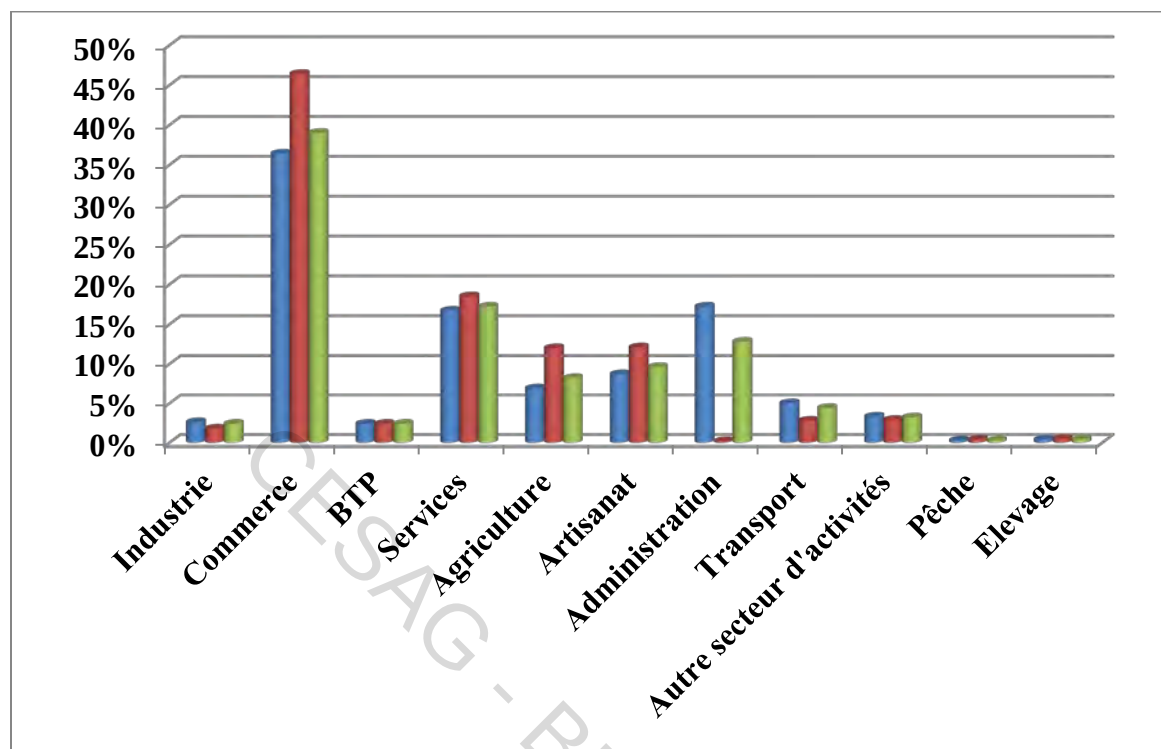


Source : Nous même à partir de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers décentralisés (OQSF, 2011)

4.1.2 Répartition selon le secteur d'activités

Pour plus d'objectivité dans l'étude, la population est répartie selon leur secteur d'activité. En effet cela est représenté par le graphique ci-dessous.

Figure 3 : Répartition selon le secteur d'activité



Source : Nous même à partir de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers décentralisés (OQSF, 2011)

4.1.3 Domiciliation des comptes des sociétaires

Les ouvertures de comptes constituent un vecteur important dans notre étude. Alors la population est répartie selon la domiciliation des comptes, qui est résumé dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1 : Distribution du nombre de comptes ouverts selon le statut des sociétaires

Nombre de comptes	Personnes Physiques	Personnes Morales	Total
1	90,5%	85,9%	89,3%
2	8,3%	12,1%	9,3%
3	0,9%	1,8%	1,2%
4	0,3%	0,2%	0,3%
Total	100%	100%	100%

Source : Nous même à partir de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers décentralisés (OQSF, 2011)

Les résultats de l'ESUSFD font ressortir un nombre moyen de 1,12 compte ouvert par les sociétaires enquêtés. En effet, 89,3% des sociétaires interrogés déclarent n'avoir qu'un seul compte, contre 9,3% qui en ont deux et 1,5%, plus de deux.

L'examen du nombre de comptes ouverts selon le statut des sociétaires fait ressortir une moyenne de l'ordre de 1,11 pour les personnes physiques et 1,16 pour les personnes morales. L'analyse de la distribution du nombre de comptes ouverts fait apparaître une propension plus prononcée des personnes physiques à la détention d'un seul compte, avec un taux de 90,5%, contre 85,9% pour les personnes morales.

4.2 Présentation et analyse des résultats

La présentation et l'analyse des résultats constituent le socle de l'étude. En effet, cette partie nous permet de répondre à la problématique de notre travail. Elle est alimentée par les résultats de l'enquête de satisfaction des usagers des systèmes financiers décentralisés. Ces résultats feront l'objet d'une analyse critique afin d'apporter un jugement quant à la qualité des services des SFD à l'amélioration des conditions de vie des membres. Ces résultats sont présentés sommairement dans un tableau (annexe 3). Mais chaque élément est détaillé soit dans un tableau soit par un graphique qui sont sous mentionnés.

4.2.1 Délai d'instruction de la demande de prêt selon le statut

Selon les bénéficiaires de crédit, 63,5% des prêts sont accordés dans les quinze (15) jours suivant le dépôt de la demande et 86% dans les trente (30) jours.

Tableau 2 : Délai d’instruction de la demande de prêt selon le statut

	Homme	Femme	GIE	TPE	PME	Associations et assimilés	Autres	Total
Moins de 3 jours	2,7%	2,4%	1,6%	2%	5,1%	3,1%	18,2%	2,6%
Entre 3 et 7 jours	24,7%	21,5%	17,2%	23,1%	20,5%	27,7%	36,4%	23,1%
Entre 8 et 15 jours	35,6%	41,9%	35,5%	42%	38,5%	30,8%	9,1%	37,8%
Entre 16 et 30 jours	23,3%	22,8%	23,7%	19%	15,4%	23,1%	27,3%	22,5%
Plus de 30 jours	13,6%	11,4%	22%	13,9%	20,5%	15,4%	9,1%	14%

Source : Nous même à partir de l’enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers décentralisés (OQSF, 2011)

La vie économique est dynamique et essentiellement basé sur la rapidité des opérations. En effet la lecture de ces résultats montre que le traitement des dossiers de prêt est légèrement plus rapide pour les personnes physiques avec 64% des dossiers accordés dans les 15 jours et 87% dans les 30 jours, contre respectivement 62% et 83% pour les personnes morales.

Parmi les personnes physiques, le traitement semble plus rapide chez les femmes, avec un taux de 65,8% dans les 15 jours, contre 63% chez les hommes

Les clients qui pensent que ce délai s’est peu amélioré ou est resté le même sont pour plupart des membres de SFD ayant des difficultés à faire face aux demandes de crédit. Ce délai de 15 jours semble raisonnable pour les clients des SFD.

4.2.2 Appréciation des sociétaires sur les délais d’instruction des prêts

Les résultats de l’enquête sur cette rubrique sont présentés dans le tableau ci-dessous. Ils montrent le niveau de satisfaction des clients des SFD sur les délais d’instruction des prêts.

Tableau 3 : Appréciation des sociétaires sur les délais d’instruction des prêts

Délais d’instruction	Personnes Physiques	Personnes Morales	Total
Trop long	14,1%	13,4%	13,9%
Long	27,9%	27,9%	27,9%
Ni long, ni court	13,4%	17,3%	14,5%
Court	41,2%	38,6%	40,4%
Très court	3,5%	2,9%	3,3%

Source : Nous même à partir de l’enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers décentralisés (OQSF, 2011)

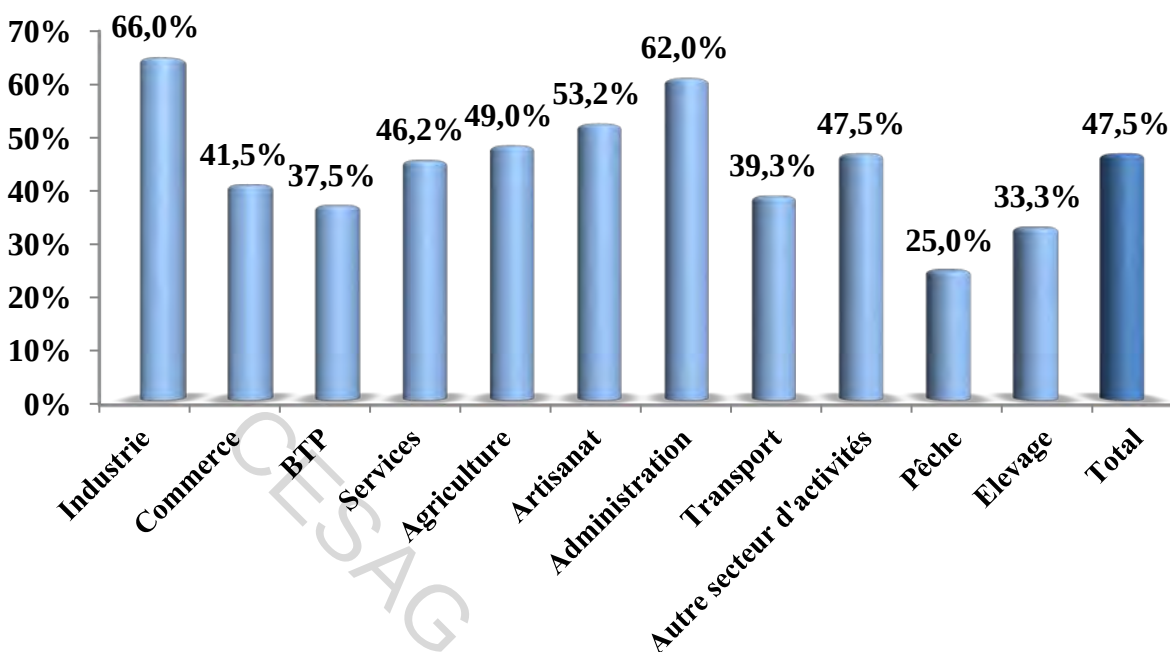
Les délais d’instruction des prêts sont jugés « longs » voire « trop longs » par 41,8% des sociétaires (long et plus long). Cette appréciation est quasiment la même pour les personnes physiques et les personnes morales. Cette différence d’appréciation est fortement tributaire du niveau de performance des SFD.

Ces lenteurs pourraient être expliquées par la lourdeur des formalités requises, notamment l’accomplissement de certains actes. A cela s’ajoute le fait que le traitement des prêts portant sur des encours très élevés est plus complexe. En effet, pour ces prêts, les procédures internes de la plupart des SFD obligent les agents de crédit à se référer à une instance de décision supérieure à l’effet d’obtenir l’autorisation d’accepter ou de rejeter le dossier. Le temps est l’une des variables très importante en économie. Alors cette situation ne permet pas aux membres bénéficiaires de crédits d’être efficaces sur le terrain. Cela joue négativement sur leur performance financière et par ricochet leurs conditions de vie.

4.2.3 Suivi de l’utilisation du prêt

L’enquête a révélé les résultats sur les prêts non suivis que nous avons représentés dans un graphique.

Figure 4 : Proportion de prêts non suivis par les SFD selon le secteur d'activités



Source : Nous même à partir de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers décentralisés (OQSF, 2011)

Dans cette couche de la population, il ne suffit pas non seulement de leur accorder des prêts, mais aussi de prendre des dispositions nécessaires quant à leur suivi et de leur utilisation par les bénéficiaires. L'examen des résultats de l'enquête révèle que pour 47,5% des prêts accordés aux sociétaires, leur utilisation n'a pas fait l'objet d'un suivi. Cette proportion s'établit à 39,4% pour les personnes morales contre 50,7% pour les personnes physiques. La plupart de ces prêts sont attribués aux petits entrepreneurs pour leur commerce et aussi à la consommation pour les fonctionnaires. Ces taux sont critiques et témoignent une faible implication des SFD dans l'activité de leurs clients. Le bon usage des prêts pourrait permettre aux clients d'augmenter leur revenus afin d'accroître leur niveau de vie.

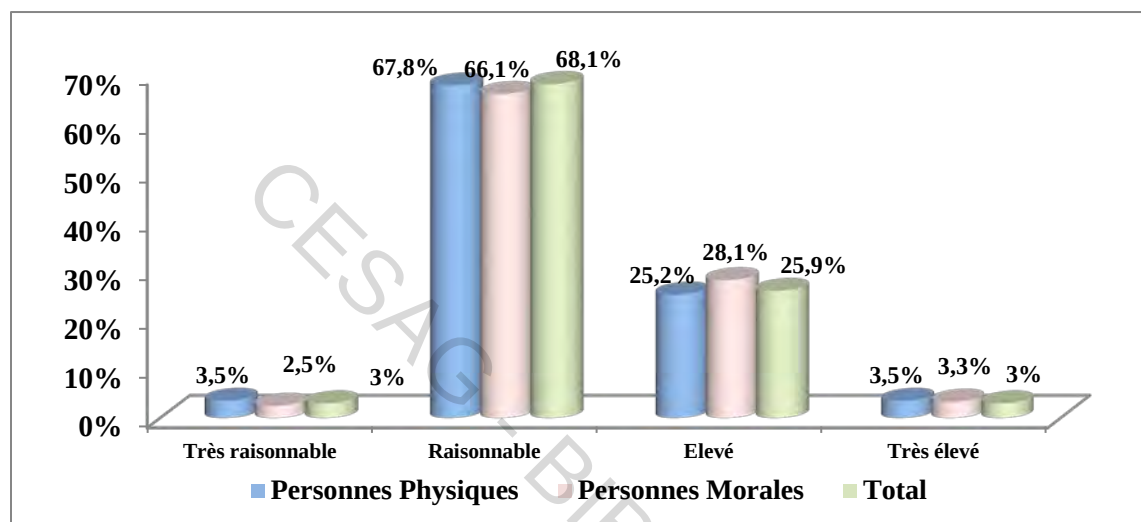
4.2.4 Perception sur les frais des virements et des transferts

L'enquête de satisfaction a révélé les résultats ci-dessous présentés en graphique sur la perception des frais liés aux virements selon les statuts des sociétaires.

4.2.4.1 Perception des sociétaires sur les frais liés aux virements selon le statut

Le virement des fonds font partis des services importants des institutions de microfinance. Les résultats de l'enquête sur ce service sont présentés sous forme de graphique, mentionné ci-dessous.

Figure 5 : Perception des sociétaires sur les frais liés aux virements selon le statut



Source : Nous même à partir de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers décentralisés (OQSF, 2011)

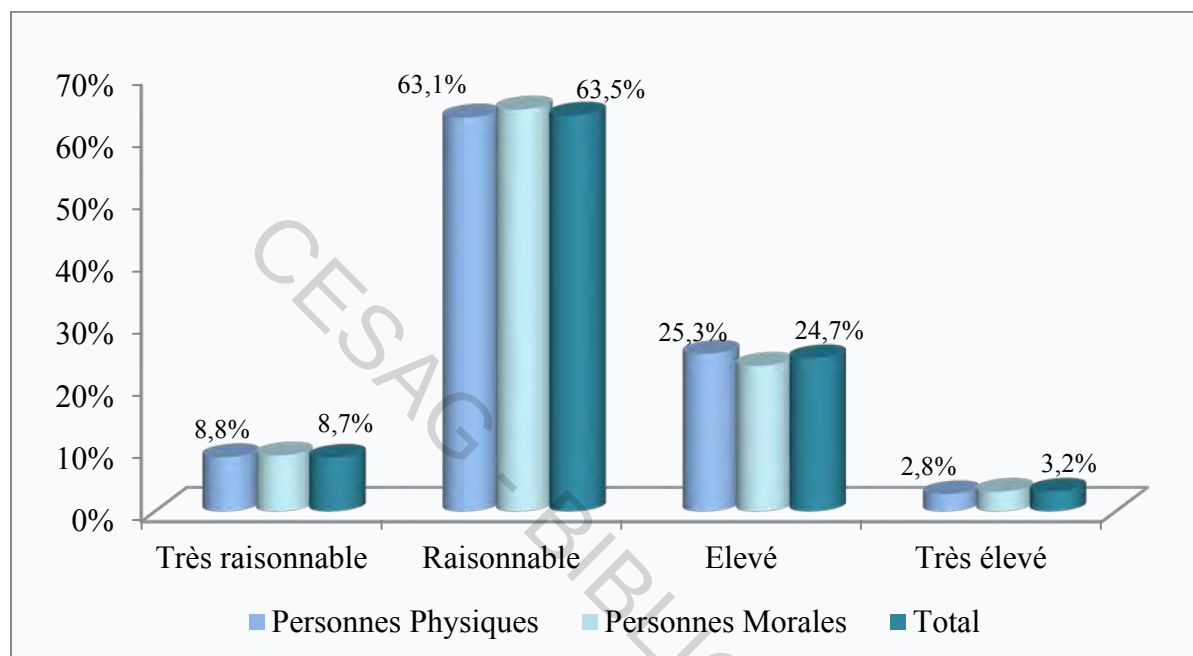
L'analyse des résultats de l'enquête montre le niveau de satisfaction des clients à travers ces services. En effet, les taux d'utilisation des virements sont de 14,3% pour les personnes physiques et 12,1% pour les personnes morales, soit une moyenne de 13,5%. Les frais liés à ce service sont jugés élevés par 28,9% des sociétaires interrogés, soit 28,7% des personnes physiques et 31,4% des personnes morales.

Cette perception négative pourrait être imputable aux sociétaires qui utilisent fréquemment ce service et à ceux qui effectuent des transactions sur des montants importants. Il est à noter tout de même que 71,1% des clients trouvent que ces couts sont raisonnables. Les clients des SFD, qui effectuent des transactions à l'extérieur ou à l'intérieur du pays, font de bonnes affaires.

4.2.4.2 Perception des sociétaires sur les frais liés aux transferts d'argent selon le statut

La mondialisation contraint les populations à la consommation. Ainsi les résultats de l'enquête sur le transfert d'argent traduit la situation dans le graphique ci-dessous.

Figure 6 : satisfaction sur les frais liés aux transferts d'argent selon le statut



Source : Nous même à partir de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers décentralisés (OQSF, 2011)

En termes de consommation, le transfert rapide d'argent est le deuxième service le plus utilisé (21,9%), avec des proportions respectives de 21,7% et 22,2% pour les personnes physiques et les personnes morales. S'agissant des coûts de ce type de transfert, 27,9% des utilisateurs estiment qu'ils sont élevés. A noter à cet égard l'incidence positive du renforcement de la concurrence à la faveur de la levée de la clause d'exclusivité qui a entraîné une baisse des frais de transfert d'argent. Cette situation conforte les clients des SFD, qui profitent pour effectuer des opérations de transfert à couts raisonnables.

4.2.5 Utilisation du service de microassurance

L'analyse sur l'utilisation du service de micro assurance laisse apparaître une faible effectivité au niveau du secteur. Hormis l'assurance-crédit dont la souscription est obligatoire et suspensive au déblocage de prêts pour certains SFD de grande taille et de niveau intermédiaire, la pratique de l'assurance sous toutes ses formes est quasiment inexistante.

Les besoins ne sont pas clairement identifiés et exprimés par la cible enquêtée même s'ils sont d'une pertinence et d'une efficacité réelle. Ceci est en grande partie le résultat d'une méconnaissance des produits et services y relatifs et de leurs avantages. Or ces clients auraient pu bénéficier des avantages de ces services comme l'assurance maladie, et bien d'autres micro assurances liés à leurs activités commerciales.

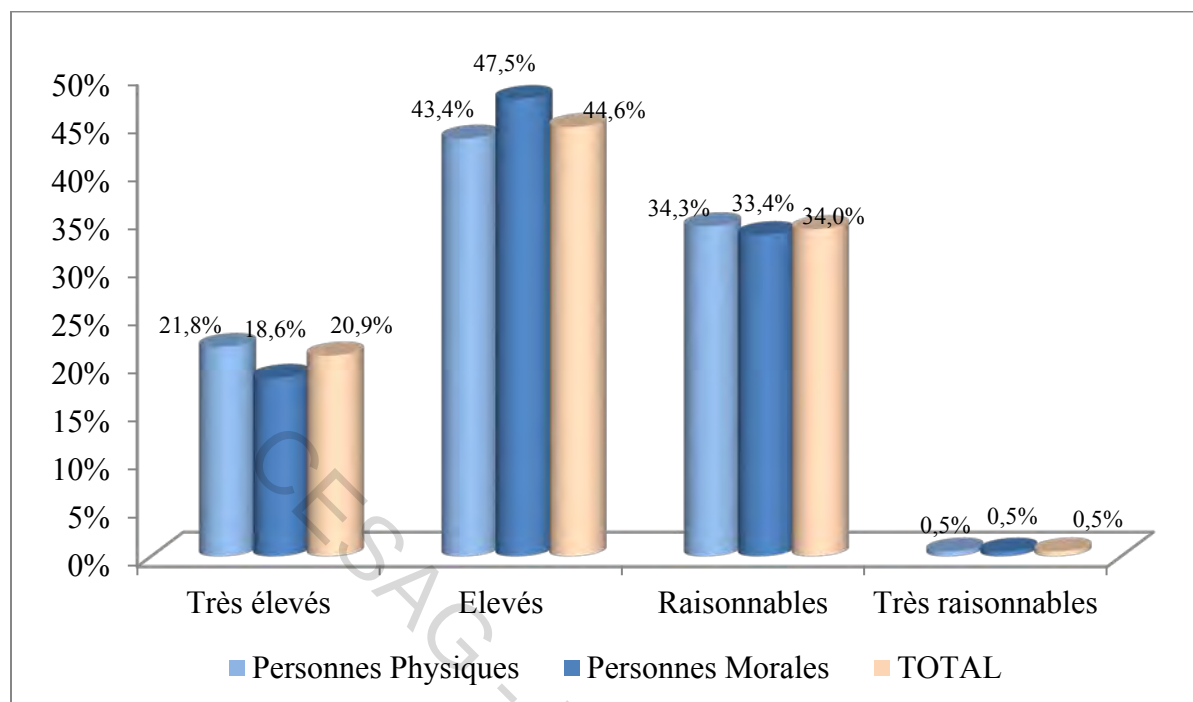
4.2.6 Montant de l'encours d'épargne

A l'image de l'encours moyen par épargnant relativement faible au plan national, près de 50% de la population enquêtée ne disposent pas plus de 50 mille FCFA dans leur compte d'épargne. Cette faiblesse de l'épargne s'explique par la faiblesse du niveau de revenus des clients des SFD d'une manière générale et par la cherté des denrées de consommation aggravée par le niveau de l'inflation.

4.2.7 Avis des sociétaires sur le niveau du taux d'intérêt

Le taux d'intérêt constitue un élément important dans la mesure de la qualité des services des SFD. Alors les résultats de l'enquête sont présentés dans le graphique ci-dessous

Figure 7 : Avis des sociétaires sur le niveau du taux d'intérêt



Source : Nous même à partir de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers décentralisés (OQSF, 2011)

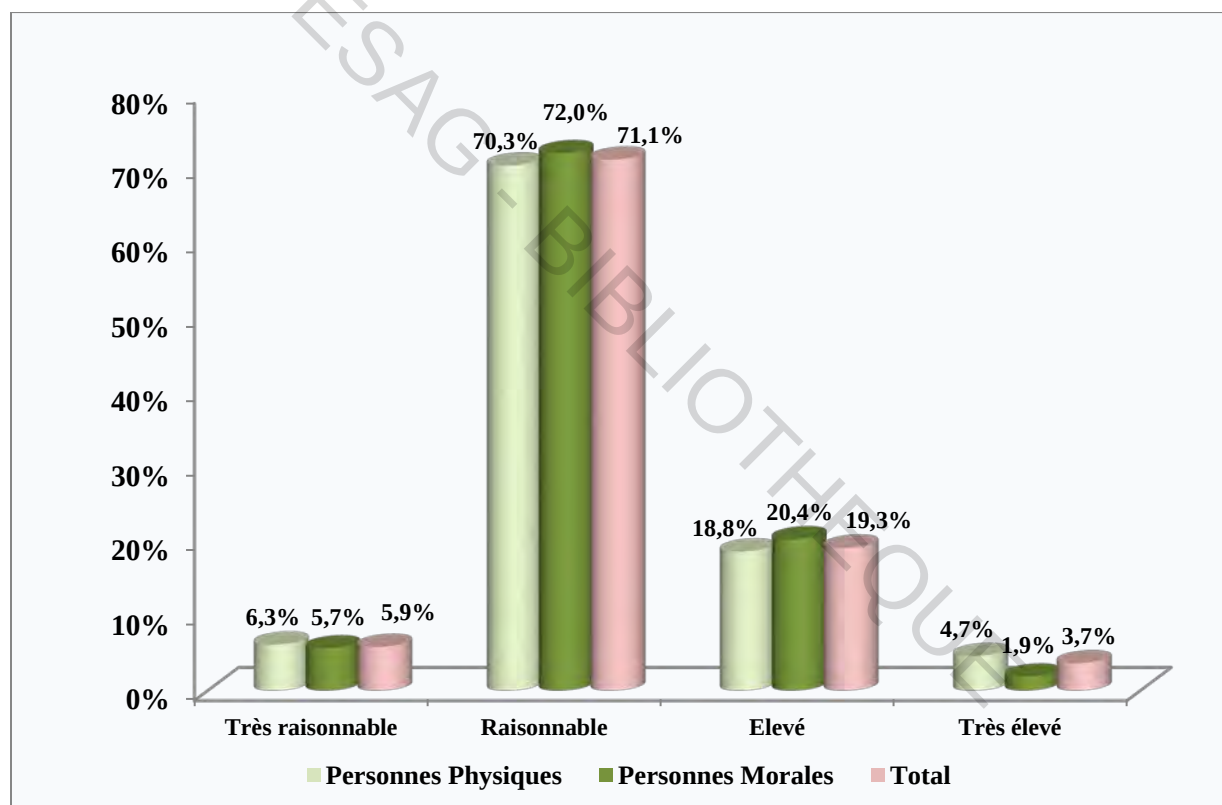
En ce qui concerne le taux d'intérêt, les résultats de l'enquête révèlent que 65,5% des sociétaires interrogés estiment que les taux d'intérêts appliqués sur les prêts sont élevés. Cette appréciation est partagée aussi bien par les personnes morales que par les personnes physiques, avec des proportions respectives de 66,1 % et 65,2 %. Cette situation est d'autant plus préoccupante que les frais de dossier sont payés en amont et ne sont pas de ce fait toujours dûment pris en compte dans la détermination du Taux Effectif Global (TEG). Cette situation dissuade certains clients de contracter un prêt auprès des SFD. Comme dit un adage « l'argent appelle l'argent ». Dans ce contexte, les activités des clients tournent en ralentie. Cela ne leur permet pas d'avoir un volume d'activité très élevé et de réaliser de chiffre d'affaire conséquents afin de pouvoir faire face aux besoins quotidiens des membres de la famille.

Par ailleurs, le niveau d'insatisfaction observé pourrait s'expliquer notamment par l'ignorance des sociétaires de la structure des coûts liés aux prêts. En effet, ces derniers ont tendance à assimiler les charges de constitution des garanties à une composante du TEG.

4.2.8 Perception sur les frais de délivrance de relevés de compte

L'ouverture d'un compte donne droit à un relevé de compte selon la loi portant réglementation des SFD. Mais au cours de son fonctionnement le client peut vouloir l'état de son compte, alors cela fait l'objet de paiement des frais de délivrance de relevés.

Figure 8 : Perception des sociétaires sur les frais de délivrance de relevés de compte selon le statut

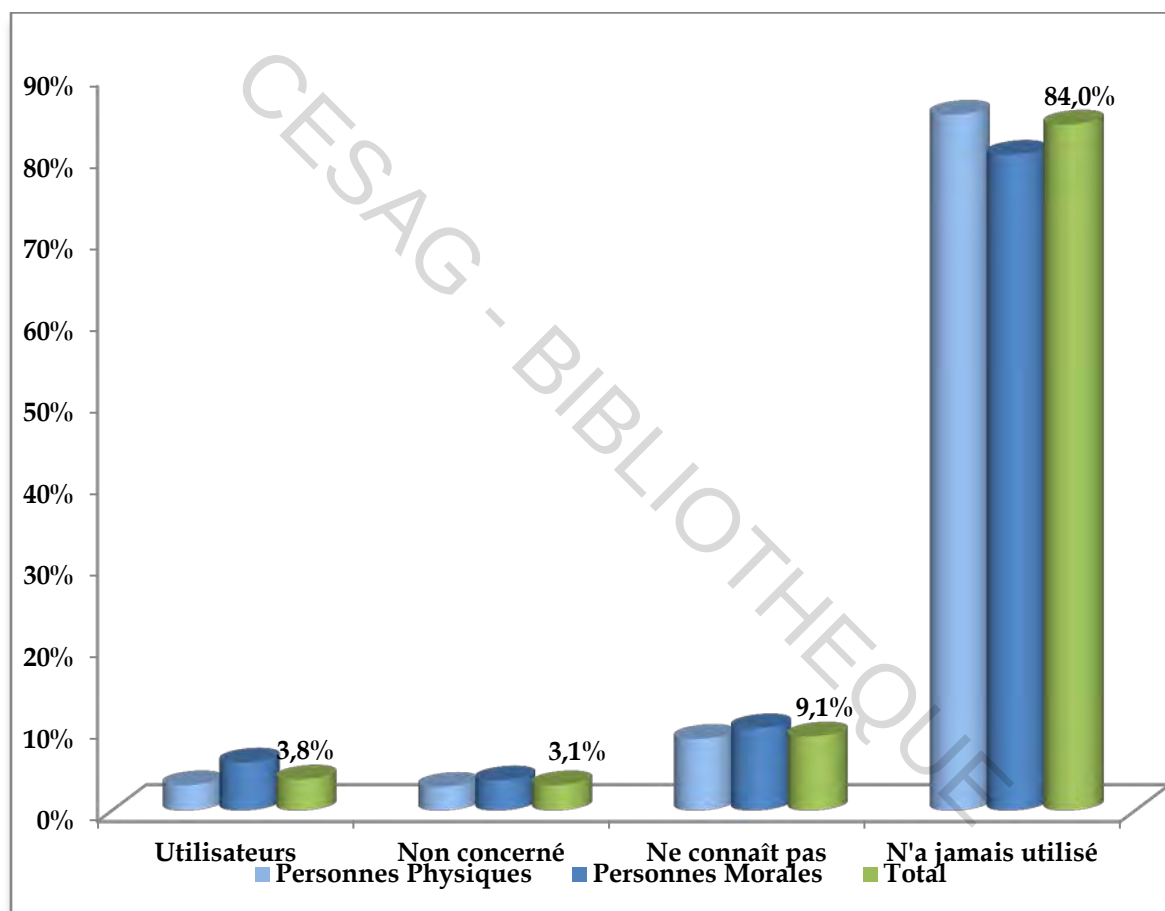


Source : Nous même à partir de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers décentralisés (OQSF, 2011)

L'examen des résultats de l'enquête fait ressortir que seuls 14,3% des sociétaires reçoivent leurs relevés de compte. Ce faible taux s'explique par le fait que les SFD ne délivrent généralement les relevés de compte qu'à la demande des sociétaires. L'analyse de l'appréciation des frais de délivrance révèle un taux d'insatisfaction légèrement plus élevé chez les personnes physiques (23,4%) que chez les personnes morales (22,3%), soit une moyenne de 23%.

4.2.9 Perception sur les frais d'encaissement de chèques

Figure 9 : Taux d'utilisation de l'endossement de chèques



Source : Nous même à partir de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers décentralisés (OQSF, 2011)

L'analyse du niveau d'utilisation de l'encaissement de chèques fait état d'une faible proportion de sociétaires ayant recours à ce service. Il est plus utilisé par les personnes morales (5,9%) que par les personnes physiques (3,1%), soit une moyenne de 3,8%.

Dans l'ensemble, l'enquête ESUSFD (enquête de satisfaction des usagers des systèmes financiers décentralisés) a permis de déceler des points de satisfaction et d'insatisfaction sur la qualité des produits et services financiers offerts par les SFD à leurs sociétaires/membres, ainsi que sur les coûts y afférents.

Les résultats obtenus à l'issue de cette enquête montrent que les institutions de microfinance ont réalisé des performances notables, notamment en ce qui concerne l'épargne, le crédit et la taille du sociétariat. En effet, il est relevé un développement significatif des activités d'épargne et de crédit, s'expliquant dans une large mesure par l'évolution fulgurante du secteur

Retenons cependant que nombreux sont les services qui ne sont pas à la portée des clients des SFD. Soit par leur coût soit méconnus comme la micro assurance et bien d'autres produits. La microfinance pourrait lutter contre la pauvreté à travers l'amélioration de la qualité de ses produits et services. Cela incite davantage les clients à consommer et à contracter des prêts afin de rehausser le niveau de leur vie.

Chapitre 5-Recommandations

Le chapitre précédent nous a permis de faire l'état des lieux sur la qualité des services des SFD. En effet il décrit le niveau de satisfaction des clients quant à l'utilisation des services des SFD. Mais force est de constater que les résultats de l'enquête sus présentés et analysés montrent des hauts et des bas quant à la satisfaction des clients. Dans une optique d'amélioration de la qualité de services des SFD, nos recommandations seront essentiellement basées sur les points faibles. Sur ces derniers, on pourra retenir le taux d'intérêt des prêts qui est jugé élevé par les membres. D'aucuns disent insupportable. En outre on retiendra les services de micro assurance qui ne sont pas du tout connus des membres. On a également l'épargne, les conditions de prêts, le suivi de l'utilisation des prêts, et même les montants octroyés. Même si quelque fois bon nombre de clients sont satisfaits de ces produits, il faudrait améliorer leur qualité afin d'accroître les conditions de vie de la cible finale.

Formuler les recommandations ne suffit pas si l'on ne statue pas les responsabilités pour leur mise en œuvre. Alors nos recommandations seront adressées d'une part aux institutions de microfinance, et d'autres parts à l'Etat et les partenaires financiers et techniques du domaine de la microfinance.

5.1 Recommandations aux SFD

L'une des missions principales des SFD est la lutte contre la pauvreté. Pour ce faire, ces derniers doivent proposer des produits et services adaptés et de bonne qualité pour satisfaire les besoins des clients. L'analyse des résultats montre des efforts fournis par les SFD, mais il reste beaucoup à faire pour satisfaire les clients surtout en terme d'innovation

5.1.1 Réduire les taux d'intérêts

Considéré comme la base des produits des SFD, les taux d'intérêt pratiqués par ces derniers constituent une réelle préoccupation pour les sociétaires qui estiment à 65,5% que leurs niveaux sont élevés. Cette perception négative est partagée aussi bien par les personnes morales que par les personnes physiques, dans des proportions respectives de 66,1% et 65,2%. Dans ce contexte, beaucoup de clients renoncent à contracter des prêts.

Cette appréciation est d'autant plus fondée que les frais de dossier sont payés avant la mise en place du crédit et ne sont généralement pas pris en compte dans le calcul du Taux Effectif Global (TEG), malgré le fait qu'ils en constituent une composante.

Pour pallier à cette situation des mesures peuvent être prises. On peut retenir l'encouragement du regroupement des institutions de base en vue de renforcer les ressources propres des SFD et de réaliser des économies d'échelle. En outre faciliter davantage l'accès des SFD à des lignes de refinancement auprès de l'Etat et des PTF, à des taux concessionnels. En fin, réduire les charges fiscales supportées par les SFD qui renchérissent le coût du crédit.

La baisse du taux d'usure de 27% à 24% et la concurrence de plus en plus accrue entre les SFD contribuera à une baisse généralisée des taux.

5.1.2 Réduire les délais de traitement des prêts

Pour une plus grande efficacité dans l'instruction des demandes de prêts, les SFD devraient traiter avec plus de célérité les dossiers de certaines catégories de clientèles (commerçants, artisans, agriculteurs et éleveurs) durant les périodes jugées sensibles pour leurs activités, notamment l'approche des fêtes ou des campagnes agricoles.

Par ailleurs, afin d'éviter de nombreux déplacements aux sociétaires des zones reculées, il devrait leur être fourni à temps une information juste et complète sur le sort de leur dossier. La constitution d'équipes mobiles pourrait en outre éviter aux sociétaires éloignés des pertes de temps et des frais inhérents aux déplacements fréquents vers leurs SFD.

5.1.3 Assurer un meilleur suivi de l'utilisation des prêts octroyés

Selon l'enquête, pour 47,5% des prêts accordés aux sociétaires, les SFD n'ont pas vérifié la destination. Or, un meilleur suivi de l'utilisation des prêts accordés aux sociétaires permettrait de réduire les « risques » de non remboursement et accroître la performance sociale des SFD. Ces derniers devraient par conséquent prendre les dispositions nécessaires pour éviter le détournement d'objectif de prêts consentis. Les mesures à prendre en amont à cet égard, devraient être appuyées par des visites périodiques ou inopinées auprès des emprunteurs. Cela éviterait l'utilisation des prêts à des fins inappropriées.

5.1.4 Diversifier et rendre plus adaptée la gamme des produits et services

L'enquête ESUSFD a révélé que le microcrédit à très court terme est le principal produit offert par les SFD, dans la mesure où il est bien adapté au financement de petites activités commerciales ou artisanales (achat de stock de marchandises, acquisition de petits équipements, financement de fonds de roulement, etc.) et, dans le domaine agricole, aux cultures à rotation rapide ou au maraîchage en zone périurbaine.

Il est à noter que ce produit est très peu adapté à l'élevage et aux cultures vivrières dont le cycle de production est plus long. Dès lors, les institutions de microfinance devraient s'orienter davantage vers l'agriculture, en proposant aux sociétaires des nouveaux produits plus adaptés à leurs besoins, tels que le warrant agricole ou le micro-leasing, développés avec succès dans certains pays. Elles pourraient également développer des produits « crédits agricoles » spécifiques au financement de chacune des spéculations.

De plus, les familles ont besoin de constituer des économies, en vue de se prémunir des incidences de mauvaises récoltes, de maladies, voire de décès ou de catastrophes naturelles, mais aussi pour anticiper des dépenses importantes comme à l'occasion de mariages ou de naissances. A cet égard, la micro assurance, jusque-là circonscrite uniquement à la couverture du risque de décès et d'invalidité des emprunteurs, devrait être élargie dans les domaines de la santé, de l'agriculture et du commerce.

En conséquence, les institutions de microfinance doivent innover, en créant des produits d'épargne plus adaptés aux besoins de certains segments de clients (jeunes, personnes âgées, associations, GIE, etc.) et à d'autres demandes plus spécifiques (éducation, logement, etc.).

5.2 Recommandations à l'Etat et aux partenaires techniques et financiers

Ces recommandations portent sur l'apport de l'Etat et des partenaires techniques et financiers à lutter contre la pauvreté à travers la microfinance. Elles portent essentiellement sur les services offerts et leur qualité pour l'amélioration des conditions de vie des ménages.

5.2.1 Recommandations sur l'Etat

Dans une économie l'Etat a sa part de responsabilité. Alors il doit avoir un programme bien élaboré de lutte contre la pauvreté. En effet il doit élargir les dépenses budgétaires pour les pauvres. Alors les décideurs publics doivent renflouer les caisses des établissements de microfinances afin de permettre à ces derniers d'octroyer des prêts aux pauvres qui n'ont pas accès aux services bancaires classiques. En outre l'Etat doit inscrire une ligne budgétaire portant sur les ménages pauvres sollicitant les microcrédits dans les établissements de microfinance. Cela ne concerne que l'accessibilité des crédits par les membres des SFD. Mais pour joindre l'utile à l'agréable, l'Etat doit veiller à la qualité des services qu'offrent les institutions de microfinance à leurs membres. En effet il doit réduire le taux d'imposition des SFD. Cela pourrait avoir de retombées positives quant à la fixation du taux d'intérêt des prêts pour les cibles finales. Il doit agir aussi pour encadrer les frais liés au transfert et de virement à l'intérieur comme à l'extérieur du pays. Dans sa mission régaliennne, l'Etat doit veiller à la santé et à l'éducation des populations. Pour ce faire, il peut affecter des ressources aux près des SFD, pour réduire les tarifs des assurances maladie, éducation, et voir agricoles pour les agriculteurs. Mais cela doit être accompagné d'une politique de mise en œuvre et de suivi de l'octroi de ces produits aux bénéficiaires. Cela permet sans doute à l'amélioration des conditions de vie de la couche vulnérable membres des SFD.

5.2.2 Recommandations à l'endroit des Partenaires Techniques et Financiers

Pour un meilleur développement et de lutte contre la pauvreté, les partenaires du développement doivent s'investir d'avantage sur une période bien précise, afin d'évaluer les performances conformément aux objectifs fixés. En effet ils doivent organiser des séminaires de formations et de sensibilisation sur la formulation de la demande de microcrédits. En outre ces séminaires s'inscriront également dans une logique de gestion des micros projets de la couche vulnérable vivant en ville et en campagne. Dans les pays comme le Bangladesh, une femme qui empreinte a besoin de l'argent, mais le plus souvent des conseils pour développer son activité.

Les bailleurs de fonds doivent veiller à la bonne qualité des services offerts par les SFD, bénéficiaires de financement. Ces pratiques doivent être inscrites dans la politique générale des SFD.

5.2.3 Recommandations à l'endroit des bénéficiaires

Les bénéficiaires doivent avoir une meilleure culture financière et un comportement plus responsable pour garantir le remboursement des prêts contractés. En effet, dans beaucoup de zone, les SFD souffrent de la délinquance financière à la base de nombreux impayés.

Cela devra être accompagné par une bonne identification des besoins en services financiers pour éviter les détournements d'objectifs.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

Conclusion

Au terme de l'analyse sur les résultats de l'enquête, qui consacre toute la deuxième partie de notre étude, nous pouvons donc affirmer que d'une part la microfinance atteint ses cibles et leur permettent de sortir de la pauvreté à travers les services qu'elle offre. Mais d'autre part la qualité et l'adaptabilité des services font défaut, et cela ne lui permet pas de lutter contre la pauvreté. Car l'enquête a montré que l'utilisation d'un bon nombre de prêts ne fait pas l'objet de suivi. Cela est source de surendettement, car les prêts sont consommés à d'autres fins que son objet au contrat.

L'une des principales missions de la microfinance consiste à contribuer à l'inclusion financière des populations défavorisées aux services financiers de base.

A cet égard, les résultats de l'enquête laissent toutefois apparaître un glissement des interventions des SFD vers des catégories plus nanties qui sont censées présenter moins de risques (salariés) et vers les Petites et moyennes entreprises. En effet, des montants de crédit de plus en plus élevés sont accordés à ces autres franges de la population, au détriment de celles ciblées à l'origine.

Cette situation démontre l'inclinaison des SFD, notamment des grands réseaux, vers la recherche de performances plus financières que sociales. Or, au-delà de leurs rôles d'allocataires de crédits et de collecteurs d'épargne, les SFD devraient s'orienter davantage vers les populations démunies afin de concilier au mieux la recherche d'une rentabilité suffisante avec l'atteinte d'objectifs d'insertion sociale et de lutte contre la pauvreté. Ils devraient ainsi mettre en place des produits spécifiques et des services d'accompagnement ciblés, tels que des formations à l'entrepreneuriat, à la gestion ou à la comptabilité de base, notamment au profit des couches vulnérables. En ce sens, le respect des principes de protection des clients et la gestion des performances sociales pourrait aider à améliorer l'impact social des IMF.

CONCLUSION GENERALE

Au terme de notre étude, nous pouvons retenir que l'un des objectifs de la microfinance est de résorber le déficit lié à l'offre de services financiers aux exclus du système financier classique. En Afrique, comme dans d'autres régions du monde (Asie, Amérique Latine, Europe Centrale, etc.), ce secteur a connu une évolution notable. A cet effet, au Sénégal les SFD se sont déployés sur le territoire national avec 938 points de services au 31 décembre 2012. Leur répartition est inégale avec une forte concentration dans les régions de Dakar, Thiès et une présence dans les grands centres urbains. Les régions de Matam et de Tambacounda sont les moins bancarisées.

Les services offerts concernent surtout l'épargne et le crédit (cœur du métier), mais aussi le transfert d'argent (en tant que sous-agents des banques), de domiciliation de salaires, de facilités de caisse. Cette offre de services financiers, répondant aux besoins des membres/clients en termes de proximité, constitue un mérite pour les SFD. A l'exception du transfert, l'accès aux services financiers nécessite l'ouverture d'un compte client ou membre selon la forme du SFD. Les résultats de l'enquête nous montrent clairement le niveau de satisfaction des clients quant à la qualité des produits et services consommés. L'analyse de ces résultats nous ont permis de savoir, d'une part, que la microfinance contribue à l'amélioration des conditions de vie des membres à travers ses services. Mais que, d'autre part, le coût et la qualité des services n'encouragent pas la consommation et enfoncent les clients. Cela ne leur permet pas du tout d'améliorer leur condition de vie.

Les SFD devraient également investir pour une meilleure connaissance des besoins de la clientèle et dans développement de nouveaux produits. Cela s'explique, quelque part par l'absence de moyens financiers pour prendre en charge ces activités.

ANNEXES

Annexe 1 : Situation globale du secteur de la microfinance au 30 juin 2013

INDICATEURS	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Juin 2013
Taux de pénétration population totale	6%	7%	8%	9,47 %	10,15%	12,04 %	13,02 %	13,30%	13,78%
Nombre de points de services	282	345	383	417	505	547	577	593	613
Nombre de membres & clients	682 949	803 517	943 595	1 093 838	1 207 095	1 447 692	1 624 319	1 757 707	1 859 426
% de femmes membres/clientes (*)	41%	38%	44%	44,21 %	39%	44%	44%	43,15%	42,64%
Comptes inactifs depuis au moins 2 ans	ND	ND	ND	148 472	231 386	222 834	213 334	14 312	28 049
Nombre d'emprunteurs actifs	115 711	166 871	214 483	256 016	281 679	384 387	375 619	422 600	416 853
Encours des dépôts (milliards)	62,438	74	91	102,84	119	135,2	159,18	168,72	184,24
% Dépôt à Terme	13%	12%	14,8 %	26%	22%	26%	28%	28,46%	32%
Nombre d'épargnants volontaires	-	-	-	-	-	-	-	1 327 965	1 171 545
Encours de crédit (milliards)	81,163	90	111	132,5	140,53	170,45	204,58	224,71	216,22
Emprunts de + de 2ans contractés auprès des institutions financières (milliards)	ND	ND	ND	ND	17	25,4	32,94	37,97	32,0
Total Actif (milliards)	94,67	123,37	168,70	184,76	257,75	252,88	290,73	317,5	326,11
Productivité des agents de crédit	ND	493	496	518	606	616	434	432	428
Situation du PAR à 30 jours	ND	ND	ND	ND	6,79%	4,80 %	11,36 %	6,27%	8,16%
Situation du PAR à 90 jours	2,75%	3,81 %	2,50 %	3,13 %	3,63%	3,55 %	5,80 %	5,49%	6%
Taux d'abandon de créances	ND	ND	ND	ND	ND	0,26 %	1,78 %	1,39%	0,51%
Autosuffisance opérationnelle	123%	129%	125%	121,24 %	108,4%	110,8 %	112,33 %	109,13 %	106,9%
Taux de capitalisation	ND	ND	27%	28,63 %	23,50%	27,33 %	30,46 %	26,83%	23,84%

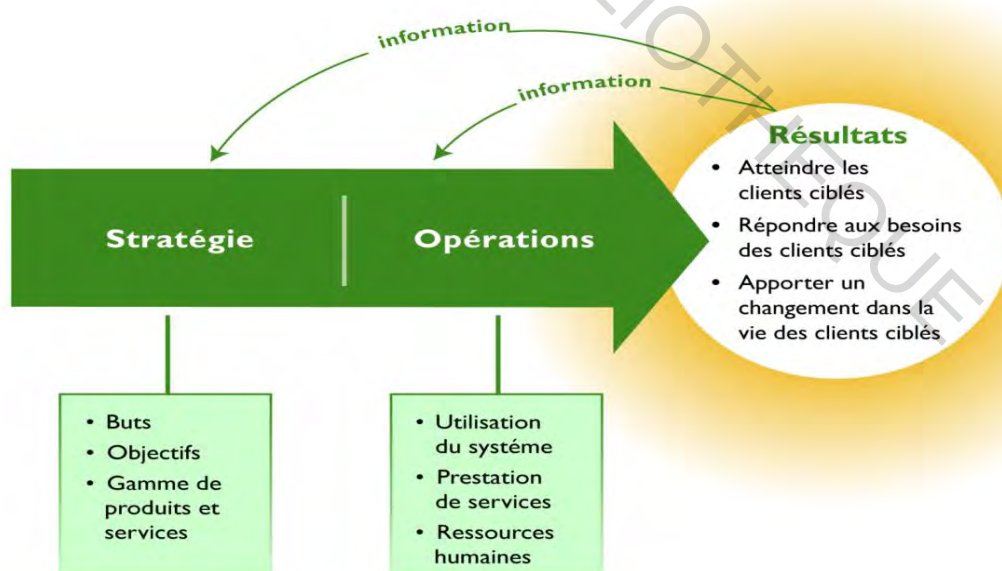
Source : Direction de la microfinance du Sénégal : rapport sur la situation de la microfinance au Sénégal, (2013)

Annexe 2 : Enquête de satisfaction sur la qualité des services liés aux prêts

QUALITE DES SERVICES LIES AUX PRETS	
Pourcentage de sociétaires ayant bénéficié de crédit	59,1%
Taux d'allocation de crédit	91,5%
Taux de satisfaction sur les garanties assorties à l'octroi des prêts	59,5%
Taux de satisfaction sur la durée de traitement des demandes de prêt	43,7%
Montant moyen de prêt accordé aux personnes morales	2 252 797
Montant moyen de prêt accordé aux personnes physiques	906 085
Pourcentage de demandes de différé de remboursement acceptées	85,4%
Taux de satisfaction sur les différés de remboursement	64,8%
Pourcentage des prêts dont l'utilisation a fait l'objet d'un suivi	52,5%
Pourcentage des crédits à risque	15,7%
Taux de satisfaction sur le plan de remboursement des prêts	73,3%
Taux de satisfaction sur les méthodes de recouvrement	67,8%

Source : Source : OQSF à partir de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers décentralisés (ESUSFD, 2011)

Annexe 3 : Démarche de la performance sociale des IMF



Source: le rapport sur le plan stratégique de promotion des performances sociales des systèmes financiers décentralisés au Sénégal d'Aout 2010

Annexe 4 : l'évolution de la pauvreté au Sénégal

Année \ Zone	2001	2005	2006	2007	2010	2015
Zone urbaine	45,7	40	38	34	<43	<25
Zone rurale	65,2	62,2	56	48	<43	<30
nationale	57,1	52,2	50,4	48,4	42	<30

Source : Rapport définitif de l'Agence Nationale des Statistiques et de la Démographie (ANSD) de la « dixième enquête de suivi de la pauvreté au Sénégal (ESPS-II 2011) »

Annexe 5 : Questionnaire

QUESTIONS	REPONSES
L'IMF a-t-elle défini un groupe cible ?	
Quel est le niveau de satisfaction lié aux frais de virement d'argent ?	
Quel est le niveau de satisfaction lié aux frais de transfert d'argent ?	
Sur les 12 derniers mois quelle est la taille moyenne de vos prêts ?	
Y-a-t-il un montant minimum de dépôt pour l'épargne volontaire ?	
Si oui, quel est ce montant ?	
Y-a-t-il un montant minimum pour un prêt ?	
Les prêts font-ils l'objet de suivi ?	
Combien l'IMF a-t-elle de types de crédits ?	

Combien l'IMF a-t-elle de types d'épargne volontaire ?	
L'IMF propose-t-elle des crédits à l'habitat ?	
Quel est le taux d'intérêt effectif sur le produit de crédit le plus important ?	
Etes-vous satisfaits de ce taux d'intérêt ?	
L'IMF a-t-elle recours à la terre ou à la propriété immobilière (avec des titres légaux) comme forme de garantie?	
L'IMF a-t-elle recours à des formes de garanties sociales (exemple: groupe de solidarité, recommandation par une tierce partie de confiance ?	
L'IMF offre-t-elle formation sociale ?	
Offre l'appui à la scolarité des enfants	
L'IMF suit-elle les actions des clients ?	
L'IMF cherche t- elle à atteindre des individus, micro et petites entreprises, agriculteurs, etc. qui habituellement ne reçoivent pas de services financiers du secteur formel ?	

BIBLIOGRAPHIE

- 1) AUBIN Emmanuel (2014), *Droit de l'aide et de l'action sociale : Les enjeux, les sources, les acteurs - Les aides et les actions sociales ciblées sur des catégories d'individus - Les politiques d'aide et d'action sociales transversales*, édition Gualino, Paris, 394 Pages.
- 2) BLANCHETON Bertrand (2012), *Maxi fiches de Sciences économiques*, 2^{ème} édition, Dunod, Paris, 285 pages.
- 3) BOYE Sébastien et al, (2009), *Le guide de la microfinance : microcrédit et épargne pour le développement*, édition d'organisation Groupe Eyrolles, Paris, 370 pages.
- 4) De CORTE Chantal(2010), *Développement international Desjardins - 1970-2010 : Pionnier québécois de la microfinance*, Edition Presses de l'Université du Québec, Québec, 196 pages.
- 5) Direction de la Microfinance (2011), *Rapport d'évaluation à mi-parcours du Plan d'action de la Lettre de Politique Sectorielle*, 149 pages.
- 6) Comité Nationale de Coordination des Activités de Microfinance (2013), *Rapport sur la situation globale du secteur au 30 juin 2013*, 13 pages.
- 7) Ministère de la Famille, de la Solidarité Nationale, de l'Entreprenariat Féminin et de la Microfinance (2013), *Document actualisé de politique sectorielle de la microfinance et du plan d'action (2008-2013)*, 60 pages
- 8) DOLIGEZ François et Al, (2012), *Expérience de la microfinance au SENEGAL*, édition KARTHALA , Paris, 208 pages.
- 9) GAYE Daffé et DIAGNE Abdoulaye (2008), *Le Sénégal face aux défis de la pauvreté*, édition KARTHALA, Paris, 384 pages.
- 10) HUGH Sinclair, (2012), *Confessions of a Microfinance Heretic: How Microlending Lost Its Way and Betrayed the Poor*, Edition Berrett-Koehler Publishers, San Francisco, 288 pages.
- 11) KEREBEL Pascal (2009), *Management des risques*, Editions d'Organisation, Paris, 194 pages.
- 12) LEBARON Frédéric (2011), *Les indicateurs sociaux au XXIe siècle*, Dunod, Paris, 135 pages.
- 13) NDIAYE Fodé (2011) *Microfinance en Afrique de l'Ouest quelle viabilité ?*, édition Harmattan, Paris, 418 pages.

- 14) OUEDRAOGO Alpha et GENTIL Dominique (2012), *La microfinance en Afrique de l'Ouest : Histoire et innovation*, édition KARTHALA, Paris 307 pages,
- 15) PAGE Louis (2009), *Méthodes quantitatives pour les sciences humaines*, édition Loze-Dion, Quebec, 253 pages.
- 16) Agence Nationale des Statistiques et de la Démographie (2013), *Dixième enquête de suivi de la pauvreté au Sénégal (ESPS-II 2011)*, 122 pages.
- 17) Rapport des nations unies (2010), *L'élimination de la pauvreté et autres questions de développement : mise en œuvre de la deuxième Décennie des Nations Unies pour l'élimination de la pauvreté*.
- 18) SAMBA René (2013), Lutte contre la pauvreté par le microcrédit, *La revue du financier* (203), 35-51.

Webographie

- 19) Direction de la microfinance du Sénégal (2013), La microfinance au Sénégal, <http://www.microfinance.sn>.
- 20) Direction de la microfinance du Sénégal (2013), Evolution de la microfinance au Sénégal, <http://www.senegal-entreprises.net/secteur-financier.htm#fort>
- 21) Direction de la microfinance du Sénégal (2013), Situation de la microfinance au Sénégal, <https://www.lamicrofinance.org/section/faq#4>
- 22) CERISE (2011), Mesure de la performance sociale, <http://www.cerise-microfinance.org>
- 23) ACCION (2012), Evaluation de la pauvreté, <http://www.accion.org>.
- 24) PPI (2011), Outils de mesure de la pauvreté, <http://www.progressoutofpoverty.org/fr/%C3%A0-propos-du-ppi>
- 25) CGAP (2011), Outils de mesure de la pauvreté, <http://www.microfinancegateway.org/p/site/m/template.rc/1.26.9152/>
- 26) SPTF (2012), La gestion de la performance sociale http://www.sptf.info/images/sptf%20usspm_final%20french.pdf