BILAN DE LA PRATIQUE

ÉTAT DES LIEUX DE LA PROTECTION DU CLIENT AU BURKINA FASO

seep
Powering connections

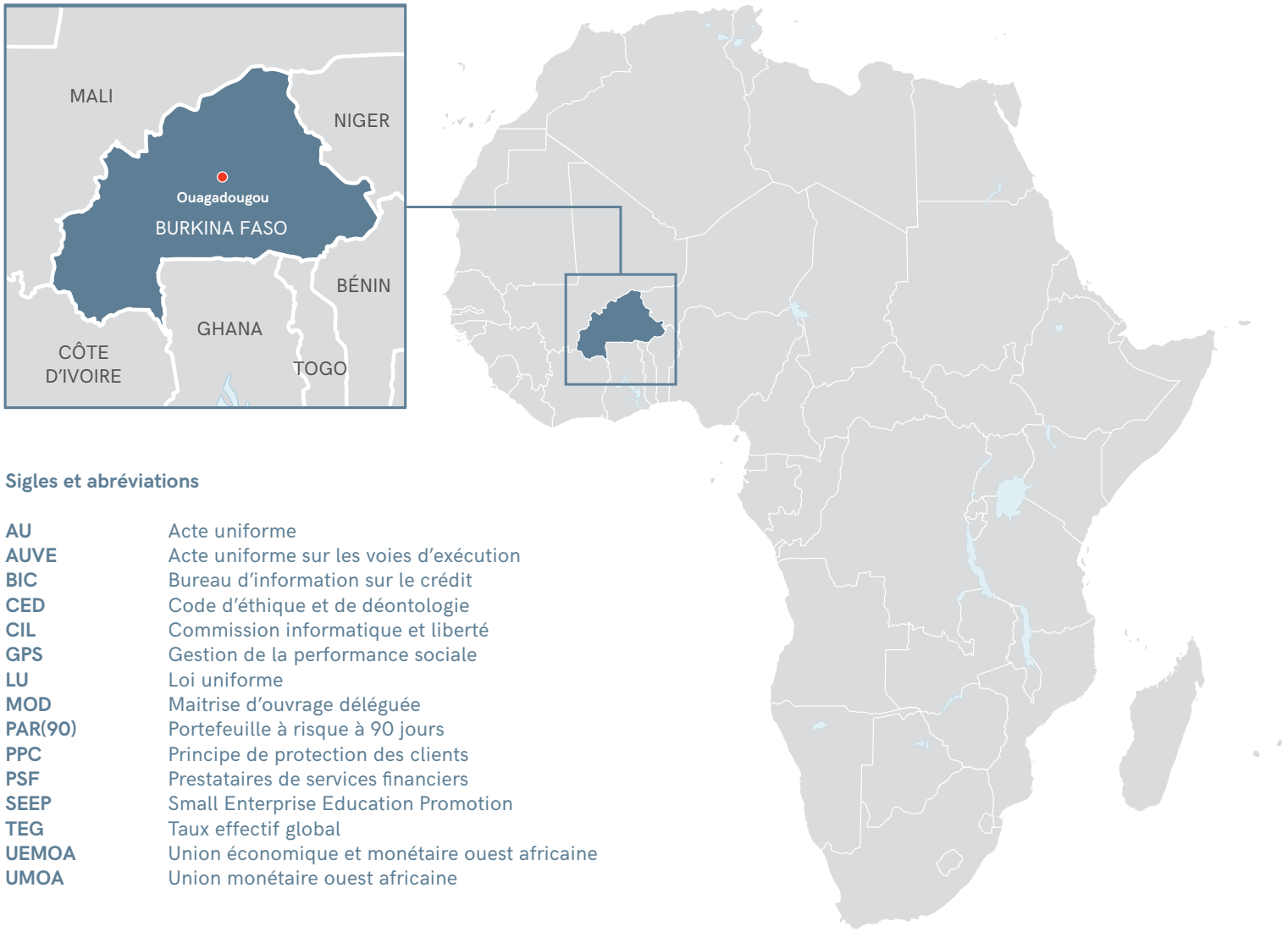
The MasterCard Foundation

BILAN DE LA PRATIQUE

État des lieux de la protection du client au Burkina Faso

The SEEP Network
1611 North Kent Street, Suite 610
Arlington, VA 22209
T: 202.534.1400 | F: 703.276.1433
seepnetwork.org

Des sections de cette publication peuvent être copiées ou adaptées sans la permission du Réseau SEEP pour répondre aux besoins locaux, à condition que les parties copiées soient distribuées gratuitement ou au coût de revient – pour but non lucratif. Veuillez faire mention du Réseau SEEP et de « Bilan de la pratique: Protection des clients dans le secteur de la microfinance au Burkina Faso ».



Sigles et abréviations

AU	Acte uniforme
AUVE	Acte uniforme sur les voies d'exécution
BIC	Bureau d'information sur le crédit
CED	Code d'éthique et de déontologie
CIL	Commission informatique et liberté
GPS	Gestion de la performance sociale
LU	Loi uniforme
MOD	Maitrise d'ouvrage déléguée
PAR(90)	Portefeuille à risque à 90 jours
PPC	Principe de protection des clients
PSF	Prestataires de services financiers
SEEP	Small Enterprise Education Promotion
TEG	Taux effectif global
UEMOA	Union économique et monétaire ouest africaine
UMOA	Union monétaire ouest africaine

Remerciements

Ce rapport a été produit par Mme Valérie de Briey pour le compte du réseau SEEP dans le cadre du Programme de Finance Responsable par le biais du Leadership local (RFLL). Nous nous devons de remercier tout particulièrement Bintou Ka-Niang et Bonnie Brusky du réseau SEEP, Mme Perpétue Coulibaly de l'APSFD-Burkina Faso et M. Moussa Tassembedo, Consultant, pour avoir passé en revue ce rapport.

Résumé

Ce rapport propose un aperçu du cadre juridique, de la réglementation et des pratiques relatives à la protection des clients dans le secteur de la microfinance au Burkina Faso. Il s'appuie sur les évaluations externes de six SFD[1]/institutions de microfinance fondées sur la méthodologie de la Smart Campaign ; sur un diagnostic du marché de la protection des clients réalisé par deux consultants à l'aide d'un outil récemment conçu par SEEP ; sur une revue documentaire des dispositions réglementaires et des entretiens semi-dirigés afin d'apporter les éclaircissements nécessaires à l'analyse. Ce rapport a également bénéficié de l'expérience de terrain de la consultante au Burkina Faso.

Les résultats de ce travail sont structurés selon sept principes de protection des clients (PPC) promus par la Smart Campaign. Les conclusions et l'analyse du rapport doivent orienter les parties prenantes du secteur de la microfinance du Burkina Faso (AP/SFD-BF[2], instances de supervision, investisseurs/bailleurs de fonds, fournisseurs d'assistance technique, etc.) dans leurs efforts en vue d'améliorer la réglementation et les pratiques de protection des clients dans le secteur de la microfinance.

Principe 1
Développement de produits et distribution appropriés

Les directions des SFD savent qu'il est important d'offrir une gamme de produits diversifiés et cherchent autant que possible à répondre aux besoins spécifiques de leur clientèle, sans adopter une force de vente agressive. Mais l'offre de produits est définie sur la base de retours souvent informels des clients, sans reposer sur une étude de marché fine et périodique. Les SFD ne disposent pas non plus d'une réelle politique de formalisation des garanties. En règle générale, le niveau d'application de ce premier principe est correct. **Des progrès doivent être accomplis, mais les points faibles ne posent pas de risques majeurs aux consommateurs.**

Principe 2
Prévention du surendettement

Les directions des SFD évalués sont généralement conscientes du risque de surendettement. Toutefois, **dans la plupart des SFD, ce risque est insuffisamment maîtrisé au vu des valeurs des PAR(90)**. La faiblesse des outils de gestion interne, l'absence de mécanisme efficace de partage d'information sur les crédits, la sous-qualification des employés, les directives insuffisantes au niveau des procédures de crédit ainsi que la faiblesse du contrôle interne ne favorisent pas un contrôle suffisant du risque de surendettement des clients. Or, des enquêtes menées auprès des clients des SFD ont montré que ceux-ci sont souvent membres de plusieurs institutions financières. Il existe donc un risque réel de surendettement et **de graves préjudices pour les clients**. Ce risque peut être partiellement réduit pour les clients des institutions ciblées par l'article 44 de la Loi 23 lorsque les bureaux d'information sur le crédit auront vu le jour.

Principe 3
Transparence

Dans l'ensemble, l'information communiquée aux clients n'est pas suffisamment transparente malgré la bonne volonté des agents responsables de la vente. L'information transmise est essentiellement orale. Les contrats de prêts ne contiennent pas toute l'information utile, et une copie de ces contrats n'est pas systématiquement remise aux clients. Les informations tarifaires manquent notamment de transparence et les clients ont des difficultés à connaître le coût réel des services. Plusieurs SFD interrogés ont reconnu que la transparence n'était pas une de leurs priorités au vu du degré élevé d'analphabétisme des clients. De leur côté, les clients ne s'en plaignent pas, car leurs principaux critères de choix des SFD sont la proximité et l'accès au crédit, et non une tarification transparente et abordable. Nonobstant ce constat, **l'accès au crédit pourrait être amélioré de façon significative**.

Principe 4
Tarification responsable

Les SFD évalués s'efforcent de respecter le taux d'usure très contraignant de la BCEAO. La tarification des SFD n'en devient pas pour autant responsable. En effet, **la viabilité d'un nombre important de SFD est sérieusement menacée**. Leur faible rentabilité s'explique notamment par une tarification insuffisante des produits financiers face aux charges élevées. En conséquence, **même si la tarification pratiquée est faible au vu des benchmarks du secteur, ce principe présente un risque majeur**. Ce risque est d'autant plus important qu'en l'absence de mesures de protection des épargnants, la faillite des SFD qui collectent l'épargne peut causer des préjudices graves à une clientèle déjà fortement précarisée. Le risque systémique de contagion est réel : en cas de panique, la faillite de plusieurs SFD pourrait conduire les déposants des autres SFD à effectuer des retraits massifs.

---

[1] Conformément aux prérogatives de la BCEAO, la dénomination « systèmes financiers décentralisés » (SFD) est préférable à « institutions de microfinance » (IMF) pour marquer la volonté d'inclure la microfinance au sein du système financier classique.
[2] Association professionnelle des systèmes financiers décentralisés du Burkina Faso.

Principe 5
Traitement respectueux et équitable des clients

Les intervenants jugent généralement les procédures légales d'exécution des garanties compliquées, coûteuses, peu fiables et longues. Compte tenu de l'inadéquation des dispositions réglementaires, les garanties n'ont généralement aucune valeur juridique et sont avant tout utilisées à des fins dissuasives. Dans les relations avec la clientèle, il n'a été observé aucune pression verbale ou physique, ni aucune pratique discriminatoire. Toutefois, l'absence de formalisation de directives claires sur les comportements attendus des employés, en particulier lors de la procédure de recouvrement, les rares directives internes sur la réalisation des sûretés, la faiblesse du contrôle interne et, nous le verrons ci-après, l'absence de mécanisme de résolution des plaintes, ne garantissent pas de façon absolue qu'à tout moment, l'ensemble du personnel respecte les normes déontologiques et de bonne conduite de la profession. **L'application de ce principe présente donc un certain risque. Des efforts doivent dès lors être consentis par les directions des SFD pour garantir l'adoption de comportements respectueux et équitables au sein de leur institution.**

Principe 6
Confidentialité des données des clients

Les pratiques en matière de protection des données des clients pourraient être considérablement améliorées. En effet, bien que ce principe figure dans certains documents de gestion, les employés et les clients sont mal informés sur cette politique. Par ailleurs, les systèmes de gestion et pratiques internes ne préservent pas suffisamment l'intégrité et la confidentialité des données. **Le niveau d'application de ce principe est donc faible.**

Principe 7
Mécanismes de résolution des plaintes

Même si, en principe, les clients des SFD savent qu'ils ont le droit de se plaindre et le font ponctuellement au travers de canaux de communication souvent informels, les SFD ne possèdent aucun dispositif (procédures et outils) pour résoudre les plaintes ou intégrer efficacement les suggestions des clients. Une plus grande formalisation du processus leur permettrait de mieux répondre aux besoins et préoccupations de leurs clients et partant, de mieux les fidéliser. Les clients ont tendance à méconnaître les rares mécanismes de recours externes existants. Un renforcement de ces mécanismes permettrait pourtant d'envoyer un message fort sur le respect des droits des clients. **La résolution des plaintes est le principe pour lequel le niveau d'application est le plus faible.**

En conclusion, un long chemin reste encore à parcourir pour garantir une protection suffisante aux clients des SFD au Burkina Faso. Le cadre réglementaire fragmenté et peu adapté à la réalité des SFD pour certains principes, le manque de sensibilisation et les autres préoccupations de la direction de nombreux SFD, le faible niveau d'instruction de la clientèle et le manque de moyens humains et financiers, qui limitent l'efficacité des mécanismes de supervision, sont à l'origine d'une trop faible conformité aux principes de protection des clients. L'élan est là, mais il pourrait être accéléré par une meilleure coordination et une plus grande implication des parties prenantes. Ce rapport analyse en détail l'état d'avancement des principes de protection des clients dans le secteur de la microfinance au Burkina Faso, et propose des recommandations pour garantir une plus large application de ces principes dans le pays.

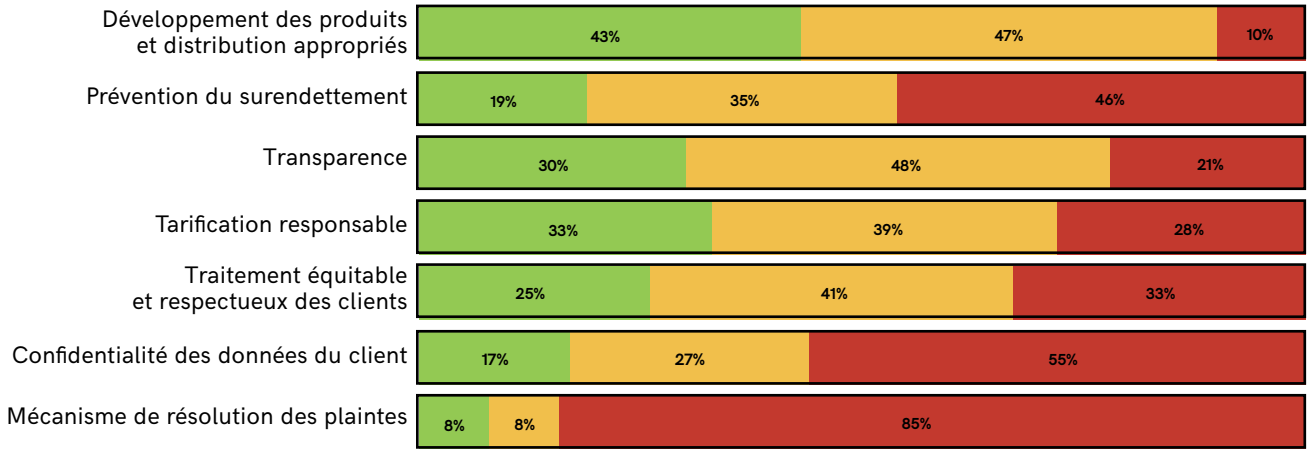
Conclusions clés | Pratique des principes

Dans le reste de ce rapport, les résultats des évaluations Smart sur la protection des clients sont donnés pour chacun des sept principes. Ces resultats sont indiqués comme suit:

Conforme à l'indicateur

Partiellement conforme à l'indicateur

Non conforme à l'indicateur



Introduction

La protection des clients consiste à assurer un juste échange entre les prestataires et les consommateurs. Elle est essentielle à la croissance durable de tout secteur, mais elle est particulièrement importante dans le secteur de la microfinance où l'équilibre des pouvoirs bascule largement au profit des prestataires de services financiers. Cette position désavantageuse des consommateurs de services financiers vis-à-vis du pouvoir, des informations et des ressources de leurs prestataires[3] s'intensifie lorsqu'il s'agit de clients à faibles revenus et les enjeux sont particulièrement importants. Une pratique injuste ou une décision mal documentée peut avoir des conséquences tragiques pour les clients vulnérables, et menacer la réputation d'un prestataire et la confiance dans le secteur de la microfinance dans son ensemble.

La notion de normes communes pour la protection des consommateurs n'est pas nouvelle, mais les efforts de promotion de son application à la microfinance sont relativement récents. Le premier ensemble de normes minimales pour les institutions de microfinance remonte à 2008. Connues sous le nom de principes de protection des clients (PPC), ces normes ont émergé après une décennie d'avancée de la microfinance commerciale, qui a sans doute accru la portée mais également soulevé des questions sur la croissance, l'éthique professionnelle, la quête de bénéfices et le coût pour les clients. Promus par la Smart Campaign, les principes de protection des clients cherchent à replacer les intérêts des clients au cœur des activités de la microfinance. À l'instar de la réglementation et de l'éducation financières, l'adhésion des institutions à un ensemble de normes communes telles que les principes de protection des clients constitue la base d'un secteur de la microfinance responsable.

Dans le cadre du Programme de finances responsables par le biais du leadership local (RFLL) soutenu par la Fondation MasterCard, le Réseau SEEP collabore avec sept associations de microfinance en Afrique subsaharienne (au Bénin, au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire, au Ghana, au Rwanda, au Sénégal et en Ouganda) afin de promouvoir la microfinance responsable. SEEP soutient des initiatives visant à :

- développer et mettre en œuvre des codes de conduite dans le secteur de la microfinance,
- former les institutions de microfinance aux principes de protection des clients et les évaluer,
- faciliter la mise en place ou l'amélioration de systèmes de partage des informations en matière de crédit,
- identifier les interventions au niveau méso pour la promotion de la protection des clients,
- entreprendre le diagnostic de la protection des clients sur le marché et,
- promouvoir les mécanismes de recours et de prise en charge des plaintes des clients.

Cette publication fait partie d'une série de rapports sur l'état de la pratique de la protection des clients dans les sept pays du programme RFLL. La série cherche à souligner les points forts et les domaines prioritaires pour l'amélioration de la protection des clients dans chacun des pays, et à orienter les efforts techniques et de plaidoyer des parties prenantes du secteur dans ce domaine.

Aperçu du secteur de la microfinance au Burkina Faso

Le Burkina Faso est l'un des précurseurs de la microfinance formelle en Afrique de l'Ouest. Les premiers SFD sont apparus dans ce pays dans les années 1970, sous forme de coopératives d'épargne et de crédit. Après plus de vingt ans de construction, le secteur a connu une croissance rapide, diversifiée, mais mal maîtrisée.

Stratégies et priorités gouvernementales

Le gouvernement du Burkina Faso entend faire de la promotion de l'inclusion financière un levier de la lutte contre la pauvreté. Dans ce sens, une Stratégie nationale de la microfinance (SNMF) a été définie pour la période 2006-2010, puis revue pour la période 2012-2016. Elle est assortie d'un plan d'action. Le Plan d'action actuel s'articule autour de quatre axes stratégiques : (1) la protection des intérêts de la clientèle et la préservation de sa confiance ; (2) le renforcement des capacités des SFD ; (3) l'amélioration de l'accessibilité et de la qualité de l'offre des SFD ; et (4) l'amélioration du cadre institutionnel.

Le cadre institutionnel de mise en œuvre de la SNMF a été revu, et le Secrétariat permanent pour la promotion de la microfinance (SP-PMF) a vu le jour. Le SP-PMF assure la coordination et le suivi stratégique des appuis au secteur de la microfinance. À cette fin, il recourt à trois maîtrises d'ouvrage déléguées (MOD) à savoir : (i) la Direction de la surveillance et du contrôle des systèmes financiers décentralisés (DSC-SFD) ; (ii) la Maison de l'entreprise du Burkina Faso (MEBF) et (iii) l'Association professionnelle des systèmes financiers décentralisés (AP/SFD-BF) à laquelle tout SFD est contraint de s'affilier. Chacun de ces 3 MOD s'est vu attribuer un mandat spécifique, à savoir, respectivement, la surveillance et le contrôle du secteur pour la DSC-SFD ; l'appui aux SFD pour la MEBF ; la défense des intérêts de la profession et le renforcement des capacités de ses membres pour l'AP/SFD-BF.

---

[3] Mark Flaming et al., "Consumer Protection Diagnostic Study," (Étude diagnostique de la protection des consommateurs) FSD Kenya, janvier 2011.

Caractéristiques de l'offre

Au Burkina Faso, les SFD peuvent adopter trois principales formes institutionnelles : (i) les institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit, représentant la forme dominante et historique ; (ii) les structures associatives, et (iii) les sociétés commerciales sous forme de sociétés anonymes (SA) ou de sociétés à responsabilité limitée (SARL), qui constituent une forme émergente des SFD au Burkina Faso.

Selon le document de la Stratégie nationale de microfinance (2012-2016), l'environnement concurrentiel présente une forte hétérogénéité, notamment en termes de taille et poids relatif. Le Réseau des caisses populaires du Burkina Faso (RCPB) est incontestablement le leader du marché de la microfinance dans le pays.

Ces dernières années, le nombre d'institutions opérant dans ce secteur a fortement chuté suite à de nombreuses fusions et/ou regroupements réalisés en vue d'un assainissement du secteur (passant de 263 en 2010, à 139 en 2015). Malgré cette tendance, le nombre de clients a connu une hausse sur la même période (+ 25 %), de même que l'encours des crédits (+ 33 %), tandis que l'encours de dépôts a connu une très forte progression (+185 %). Le secteur est donc en pleine croissance sur un marché où la qualité du portefeuille à risque des SFD est préoccupante (PAR(90)>5 %).

Chiffres clés

Indicateurs économiques[4]

Population totale
17,59 millions (2014)

RNB par habitant
700 USD (2014)

Croissance du PIB
4% (2014)

Monnaie
1 USD = 601,63 Francs CFA
(Taux de change au 29/01/16)

% de la population vivant sous le seuil de la pauvreté nationale
40.1% (2014)[5]

Chiffres clés du secteur de la microfinance au Burkina Faso (au 09/30/2015)[6]

Nombre de SFD agrées
139
(2 sociétés à responsabilité limitée, 4 sociétés anonymes, 9 associations et 124 coopératives d'épargne et de crédit).

Nombre de personnes accédant aux services des SFD
1,476 million

PAR(90) des SFD
6.2%

Indicateurs d'inclusion financière (2014)[7]

% de la population (+ de 15 ans) ayant un compte dans une institution financière
13.4%

% de la population (+ de 15 ans) ayant un prêt dans une institution fiancière
5%

% de la population (+ de 15 ans) épargnant dans une institution financière
8.7%

Cadre légal, réglementaire et institutionnel en vigueur

Plusieurs textes communautaires et nationaux régissent la création, l'organisation et la supervision des SFD au Burkina Faso. Afin d'assainir le secteur, les autorités des pays membres de l'Union monétaire ouest-africaine (UMOA) et la Banque centrale des états de l'Afrique de l'ouest (BCEAO) ont dû prendre des mesures fortes à travers notamment l'adoption d'une réglementation plus contraignante. L'encadré ci-dessous résume les textes réglementaires clés pertinents en matière de protection des clients des SFD au Burkina Faso.

[4] Source: www.donnees.banquemondiale.Org/pays/burkina-faso
[5] Enquête multisectorielle continue (EMC), 2014
[6] Source: Données collectées auprès de la DSC/SFD.
[7] Source: Global Findex 2014 - Burkina Faso.

Loi uniforme portant réglementation des SFD dans l'UMOA, adoptée le 6 avril 2007 à Lomé et Loi 023-2009/AN du 14 mai 2009 qui la transpose en droit national

- Énumération des opérations financières que les SFD sont habilités à effectuer
- Obligation d'adhésion à l'Association Professionnelle des Systèmes financiers décentralisés
- Obligation de transparence dans la tarification et l'affichage de la dénomination sociale
- Limitation des taux et conditions des opérations avec la clientèle
- Description des mécanismes de contrôle
- Rappel de l'obligation du respect du secret professionnel
- Description des mesures à prendre pour apporter un concours aux SFD en difficulté
- Rappel de règles spécifiques aux institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit (et notamment de la norme de capitalisation fixée par instruction de la Banque Centrale et constitution obligatoire d'une réserve générale)

Acte uniforme de l'OHADA relatif au droit des sociétés coopératives adopté à Lomé le 15 décembre 2010

- Droit d'éducation, d'information et de communication des coopérateurs
- Interdiction de discrimination
- Procédure d'alerte via le conseil de surveillance
- Possibilité de créer des organes d'arbitrage, de conciliation et de médiation

Décret d'application 2009-839/PRES/PM/MEF du 18 décembre 2009 de la loi 023-2009/AN du 14 mai 2009

- Précision sur les dispositions relatives aux institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit

Acte uniforme de l'OHADA adopté à Lomé le 10 avril 1998, portant organisation des procédures simplifiées de recouvrement et des voies d'exécution

- Définition des procédures simplifiées de recouvrement et précision sur les voies d'exécution à mettre en œuvre par un créancier pour contraindre son débiteur à exécuter ses engagements

Acte uniforme de l'OHADA adopté à Lomé le 15 décembre 2010, portant organisation des sûretés

- Définition des sûretés qui peuvent être constituées pour garantir au créancier le droit de se faire payer en cas de défaut de remboursement
- Description de l'organisation des sûretés depuis leur constitution jusqu'à leur réalisation

Décision 397/12/2010 de la BCEAO portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO

- Obligation de transparence de la tarification et de protection des clients

Loi portant définition et répression de l'usure, le Décret-cadre 95-1004 relatif au calcul du TEG et l'avis n°003-08-2013 qui fixe le taux d'usure dans les États membres de l'UEMOA à 24 % pour les SFD

Loi 010-2004/AN du 20 avril 2004 portant protection des données à caractère personnel

- Création d'une Commission informatique et liberté (CIL)
- Obligation d'information et de consentement de la personne
- Droit des clients de connaître et de contester leurs données personnelles

Loi 023-2009/AN du 14 mai 2009 visant la protection des dépôts des clients

Loi 015/94/ADP du 5 mai 1994 portant organisation de la concurrence au Burkina Faso, modifiée par la loi n°33-2001/AN du 04 décembre 2001

- Obligation d'information des clients notamment des prix et conditions de vente

Loi uniforme portant réglementation des Bureaux d'information sur le crédit (BIC) dans l'UMOA, adoptée le 28 juin 2013, et les instructions relatives au fonctionnement de ces BIC

- Énonciation des dispositions devant assurer la réciprocité, la confidentialité et le consentement explicite et préalable des personnes
- Obligation de porter à la connaissance des clients la grille tarifaire
- Droit des clients de connaître et de contester leurs données personnelles
- Obligation de mise en place d'un dispositif de réclamation des clients

Règlement n°15/2002/CM/UEMOA relatif aux systèmes de paiement dans les États membres de l'UEMOA

- Droit aux comptes et services minimum
- Mécanismes de sécurisation des paiements électroniques et obligation de confidentialité des données
- Obligation d'information et de sensibilisation

La supervision des dispositions inscrites dans les textes ci-dessus mentionnés incombe aux autorités monétaires de chacun des États membres de l'UMOA, représentées par les ministères des Finances. Ces derniers sont assistés de la Commission bancaire de l'UMOA et de la Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), qui procèdent, après information du ministre, au contrôle de tout SFD dont le niveau d'activité atteint 2 milliards d'encours d'épargne ou de crédit sur deux exercices consécutifs (Loi 023 portant réglementation des SFD, art. 44). Au Burkina Faso, le Décret n°2007-267/PRES/PM/MFB confie à la Direction de la surveillance et du contrôle des SFD (DSC-SFD) la supervision du secteur de la microfinance sous la tutelle du ministère de l'Économie et des Finances.

Les nombreuses dispositions répertoriées dans ces textes contribuent au respect des principes de protection des clients tels que définis par la Smart Campaign. Si elles étaient appliquées, elles offriraient globalement une protection relativement satisfaisante à la clientèle des SFD. Toutefois leur grande dispersion dans des législations très fragmentées ne facilite pas leur assimilation ni leur application dans la pratique. Par ailleurs, faute de moyens humains, techniques et financiers, les contrôles sur site et sur pièces sont irréguliers et les rapports d'inspection de la DSC-SFD sont parfois communiqués aux autorités avec plusieurs mois de retard. Enfin, peu de sanctions sont appliquées aux SFD en situation irrégulière et des mesures efficaces de redressement ne sont pas toujours mises en place en temps voulu, ce qui a déjà conduit à la faillite de plusieurs SFD dans le passé.

Afin de résoudre les problèmes financiers de trop nombreux SFD, le ministère de l'Économie et des Finances a contribué à une étude sur les SFD en souffrance et sous administration provisoire en 2012. Suite à cette étude en 2013, le ministère a créé un Comité national d'assainissement et de consolidation du secteur. En décembre 2014 le ministère a élaboré un guide de gestion des tutelles et administrations provisoires et a formé des administrateurs potentiels.

L'apport de l'Association professionnelle de microfinance à la protection des clients

Le ministère peut également compter sur l'appui de l'Association professionnelle des SFD au Burkina Faso (AP/SFD-BF). Avec le soutien d'acteurs tels que MISION Africa / CRS, Terrafina Microfinance, MF Transparency ou encore le SEEP Network, l'AP/SFD-BF s'est fortement engagée en faveur de la protection des clients ces dernières années.

À titre d'exemple, sous son impulsion, un **Code d'éthique et de déontologie** des SFD du Burkina Faso a vu le jour en 2008 et a été révisé fin 2014. Le Code de l'AP/SFD-BF veut être un mécanisme d'autorégulation du secteur par les SFD. Il formalise les principales règles déontologiques et les normes éthiques qui doivent guider et encadrer le secteur de la microfinance. Il précise les responsabilités des différents acteurs dans la mise en œuvre du code ainsi que les mesures de soutien à son application.

Le Code de conduite dicte un ensemble de valeurs et normes communes qui doivent orienter les SFD. Il encourage :

- Le recours à des pratiques garantissant une bonne gouvernance
- Le respect de règles de concurrence saines
- L'application des 7 PPC
- L'adoption des standards de la GPS

Le nouveau code de l'AP/SFD-BF a fait l'objet de diffusion et formations auprès des SFD membres de l'AP/SFD-BF en 2015. Un Comité d'éthique et de déontologie doit veiller à l'application du code au sein de la profession et, si nécessaire, proposer au Conseil d'administration de l'AP/SFD les sanctions qui s'imposent. Toutefois, à l'heure actuelle, de nombreux SFD ne disposent pas encore de leur propre code alors qu'en vertu de l'instruction 005-06-2010 de la BCEAO relative aux éléments constitutifs du dossier d'agrément et des exigences imposées par le Code de l'AP/SFD-BF, ils sont tenus d'en disposer.

L'AP/SFD-BF a également accompagné **huit évaluations externes** de SFD membres selon les principes de protection des clients sous la supervision d'évaluateurs accrédités par la Smart Campaign : deux en 2011, deux en 2013, trois en 2014 et une en 2015. Six sont utilisées dans cette analyse.

L'AP/SFD-BF a en outre testé en 2015 l'**outil de diagnostic du marché en matière de protection des clients du SEEP Network**. Cet outil vise à donner un aperçu complet des règles, pratiques et problèmes de protection des clients sur les marchés nationaux.

Évolutions récentes

La croissance de la microfinance islamique et une ouverture d'esprit sur l'adoption de l'argent mobile comptent parmi les tendances actuelles du secteur de la microfinance. En matière de partage de l'information, la BCEAO travaille activement au lancement de bureaux d'information sur le crédit (BIC) afin de limiter le risque de surendettement des clients.

Suite à un appel d'offres, la BCEAO a sélectionné début 2015 la société Crédit Info Volo pour tous les pays de l'UMOA. La mise en place de ce BIC est actuellement en cours et ses opérations devraient démarrer très prochainement (initialement prévu pour octobre 2015). Il regroupera toutes les données sur les historiques de paiement et de crédit des clients d'organismes financiers (banques et SFD), ainsi que des sociétés de fourniture d'eau, d'électricité, de téléphonie, etc. Cependant, si le Burkina Faso n'a pas encore adopté la loi sur le BIC à cause des turbulences politiques en 2015, il devrait le faire car il a l'obligation de transposer cette loi dans son droit national.

Le présent rapport sur l'**état de la pratique de la protection des clients au Burkina Faso** vise à orienter les efforts des différentes parties prenantes du secteur de la microfinance burkinabè (AP/SFD-BF, acteurs politiques, investisseurs/ bailleurs de fonds, prestataires d'assistance technique, etc.) en vue d'une plus grande professionnalisation du secteur de la microfinance en général, et d'une meilleure préservation des intérêts des clients en particulier. complète l'étude de diagnostic national. Il rappelle le cadre juridique des activités de microfinance au Burkina Faso en mettant l'accent sur les dispositions visant à assurer la protection des clients, et présente les règles et les pratiques observées par le secteur. Les résultats obtenus au travers des six évaluations externes des PPC réalisées au Burkina Faso selon la méthodologie de la Smart Campaign sont consolidés et discutés. Le lecteur y trouvera les points forts et les faiblesses observés pour chaque principe et les enseignements à tirer.

Principe 1

Développement de produits et distribution appropriés

La prestation de services adaptés qui ne portent pas préjudice aux clients est au cœur de la protection des consommateurs. Pour les institutions financières, cela signifie que les produits et les canaux de distribution doivent être adaptés à la clientèle ciblée et tenir compte des caractéristiques spécifiques des clients des SFD. Les SFD doivent donc intégrer l'avis des clients dans le processus de conception des nouveaux produits et services, s'informer périodiquement auprès des clients de leur niveau de satisfaction et comprendre les raisons des abandons des clients. Ce principe condamne également tout recours à des pratiques de vente agressives et encourage l'élaboration de politiques raisonnables en matière de garanties (types de garanties, procédure d'enregistrement et méthodes de valorisation).

Textes réglementaires clés

Diverses réglementations précisent quels services et produits les SFD peuvent offrir, sans toutefois préciser comment les offrir.

- Possibilité d'ouvrir des comptes de dépôt (**Loi 023 régissant les SFD, Art. 6 et 33**) selon les dispositions prévues dans l'**Avis n°002-08-2013** portant définition des produits d'épargne réglementés dans l'UMOA et de leurs caractéristiques minimales (terme, plafond, taux d'intérêt)
- Possibilité d'accorder des prêts (**Loi 023 régissant les SFD, Art. 6**)
- Possibilité de conclure des accords avec des institutions tierces, notamment des compagnies d'assurance (**Loi 023 régissant les SFD, article 36**)
- Possibilité de promouvoir les cartes de paiement et de retrait, le porte-monnaie électronique et le télépaiement ainsi que tout autre procédé et instrument moderne de paiement à naître (**Règlement n°15/2002/CM/UEMOA, art. 131**) selon les modalités prévues par l'**Instruction 008-005-2015**.

La gamme des services et produits que les SFD peuvent offrir est soumise à l'autorisation préalable du ministre et au respect des réglementations applicables aux opérations envisagées (**Loi 023 régissant les SFD, Art. 6 ; Instruction UEMOA n°008-005-2015, Art. 8**). L'émission de monnaie électronique en particulier est contrainte par la détention de fonds propres et de dépôts minimum.

Des dispositions complémentaires contraignent les SFD à assurer l'accès à une offre minimale de services aux consommateurs et, d'autre part, à mettre en place des mesures de protection de l'épargne.

- Droit au compte et à un service bancaire minimum pour toute personne ayant un revenu régulier[8] (**Règlement n°15/2002 CM/UEMOA, Art. 8 et 10** ; **Instruction 01/2003/SP relative à la promotion des moyens de paiement, Art. 3**)
- Obligation d'adhésion à un mécanisme de fonds de garantie des dépôts pour les SFD (**Loi portant réglementation des SFD, Art. 69**). Notons cependant que ce fonds n'est pas encore opérationnel malgré la **Décision n°088/03/2014** portant création du fonds de garantie des dépôts dans l'UMOA
- Obligation de créer un fonds de sécurité ou de solidarité pour les réseaux mutualistes ou les coopératives d'épargne et de crédit (**Loi portant réglementation des SFD, Art. 85 et 114 ; Instruction n° 019-12-2010 de la BCEAO**)
- Obligation de respecter les règles prudentielles qui concourent à la protection des déposants (telles que les normes de solvabilité et de liquidité) pour les SFD membres des États membres de l'UMOA (**Instruction N°010-08-2010**)
- Procédure d'alerte du Conseil de surveillance (**AU de l'OHADA relatif au droit des sociétés coopératives, Art. 119 et 340**)
- Existence de directives pour mettre en place des mesures de soutien aux SFD en difficulté telles que la mise sous administration provisoire (**Loi portant réglementation des SFD, Art. 62**) ou la contribution des actionnaires ou sociétaires au redressement d'un SFD en difficulté (**Loi portant réglementation des SFD, Art. 68**).

Enfin, l'Acte uniforme de l'OHADA adopté à Lomé (Togo) le 15 décembre 2010 comprend de très nombreuses dispositions qui légifèrent la prise de sûretés et leur réalisation. En ce qui concerne ce premier principe, cet acte définit, dans ses articles 4, 12, 50 et 190, les sûretés qui peuvent être constituées pour garantir au créancier le droit d'être payé en cas de défaut de remboursement. D'autres dispositions concernent plus particulièrement l'enregistrement et la valorisation des garanties et sont reprises dans l'encadré ci-après. Relevons en particulier l'obligation de s'inscrire au registre du commerce des sûretés mobilières sous peine de nullité de l'acte.

[8] L'article 3 de l'instruction n° 1 relative à la promotion des moyens de paiement scripturaux définit le revenu régulier à un montant supérieur ou égal à 50 000 FCFA.

« Sauf clause contraire, le cautionnement d'une obligation s'étend, outre le principal, et dans la limite de la somme maximale garantie, aux accessoires de la dette et aux frais de recouvrement de la créance, y compris ceux postérieurs à la dénonciation qui est faite à la caution » — **Acte uniforme de l'OHADA adopté à Lomé le 15 décembre 2010, article 18**

« Sauf disposition contraire, les sûretés mobilières soumises à publicité font l'objet d'une inscription au Registre du commerce et du crédit mobilier » — **Acte uniforme de l'OHADA adopté à Lomé le 15 décembre 2010, article 50**

« Sauf disposition contraire, seuls les immeubles présents et immatriculés peuvent faire l'objet d'une hypothèque. » — **Acte uniforme de l'OHADA adopté à Lomé le 15 décembre 2010, article 192**

« Tout acte conventionnel ou judiciaire constitutif d'hypothèque doit être inscrit conformément aux règles de publicité édictées par l'État Partie où est situé le bien grevé et prévues à cet effet. » — **Acte uniforme de l'OHADA adopté à Lomé le 15 décembre 2010, article 195**

***NB** : Les prestataires de services financiers (institutions financières classiques, SFD) reprochent à l'AU de l'OHADA d'être très protecteur ou trop favorable au débiteur (client défaillant) au détriment du prestataire de services financiers. Cette appréciation est faite à la lumière des obstacles que le PSF doit franchir pour entrer en possession de ses fonds quand l'emprunteur est défaillant.*

Code de conduite de l'AP/SFD-BF

Le Code de conduite de l'AP/SFD-BF recommande de son côté l'offre de produits et services adaptés aux besoins et préférences des clients et développés sur la base d'études de marché afin de ne pas conduire à une offre surabondante de produits et services. Ce code ne fait pas référence aux modalités de prise des garanties par les SFD.

Pratiques du secteur

Un examen détaillé des pratiques des six SFD évalués selon les principes de la Smart Campaign indique un résultat encourageant par rapport à ce premier principe de protection des clients. En effet, seuls 10 % des indicateurs ne sont pas du tout conformes aux normes de protection de la Smart Campaign, et près de la moitié le sont complètement.

Développement de produits et distribution appropriés

+ La plupart des institutions offrent une gamme relativement large de produits et services financiers. Selon les institutions, celles-ci offrent des produits d'épargne diversifiés, des prêts aux fins variées, assortis de durées et conditions variables et des services de transfert d'argent. Un petit nombre commence à expérimenter le mobile banking.
+ Les SFD acceptent un large éventail de garanties. Cependant, les garanties sollicitées se font le plus souvent en marge des prescriptions légales et réglementaires compte tenu du coût élevé de l'enregistrement des garanties, de la faible valeur des biens mis en gage et de l'absence de titres de propriété valables.
+ Les visites de terrain n'ont pas signalé le recours à des techniques de vente agressives. Des objectifs de vente sont rarement définis et, lorsqu'ils existent, ils sont facilement atteignables, de sorte qu'aucune pression n'est exercée sur le personnel d'agence ou de terrain[9].
+ Le retour d'information des clients est recueilli de manière informelle, généralement par les agents de prêt ou en agence.

O Les institutions évaluées ne disposent pas d'une politique claire en matière de garanties (manque de précision sur les méthodes de valorisation des garanties, sur les garanties interdites, etc.).
O À l'exception d'une institution évaluée, la plupart des SFD évalués ne réalisent pas d'enquête systématique sur les raisons pour lesquelles des clients quittent leur institution, quoique certains s'informent de façon informelle auprès des clients, notamment lors de la fermeture de leur compte. Les institutions se privent dès lors d'un retour d'information aisé et peu onéreux des clients.
O Si plusieurs institutions s'informent de la satisfaction des clients au cours de discussions informelles et recourent occasionnellement à des enquêtes de satisfaction, les SFD ne procèdent pas systématiquement à ces enquêtes et ne mettent pas en place un processus de développement de produits conforme aux bonnes pratiques du secteur.

[9] RCPB, leader sur le marché, a adopté une charte d'accueil du client et formé son personnel à la technique de vente. Cette institution ne faisait pas partie de l'échantillon des SFD évalués par des consultants externes accrédités par la Smart Campaign.

Enseignements

Les directions des SFD sont conscientes de la nécessité d'offrir une gamme de produits diversifiés et cherchent autant que possible à répondre aux besoins spécifiques de leur clientèle, sans adopter une force de vente agressive. Mais l'offre de produits est définie sur la base de retours généralement informels des clients, sans recourir à une étude de marché fine et périodique. Les SFD ne disposent pas non plus d'une réelle politique de formalisation des garanties. **En règle générale, le niveau d'application de ce premier principe est correct. Des progrès restent à accomplir, mais les points faibles ne posent pas de risques majeurs aux consommateurs.**

Priorités pour le secteur

- Soutenir les SFD dans le processus de développement de produits et services (y compris d'études de marché). Cela peut impliquer l'offre de formations (comme le cours d'étude de marché pour la microfinance de MicroSave ou de développement des produits du CGAP).
- Aider les SFD à élaborer des procédures de collecte, d'analyse et d'utilisation du retour d'information des clients. Cet appui peut prendre la forme de diffusion d'outils pour collecter les raisons du départ des clients, l'ajout à la liste de contrôle d'audit interne de questions concernant la satisfaction des clients, des formulaires d'enquête de satisfaction, etc.
- Aider les SFD à intégrer les innovations technologiques (mobile banking) dans leurs offres de services pour mieux répondre aux besoins de leur clientèle (appui financier, actualisation des manuels de procédures, adaptation des systèmes d'information et de gestion, etc.).
- Plaider en faveur d'une révision des dispositions réglementaires portant organisation de la formalisation des sûretés pour les SFD de l'UEMOA (procédure dérogatoire des SFD par rapport à l'Acte uniforme de l'OHADA).

Principe 2
Prévention du surendettement

Le surendettement est le principe de protection le plus susceptible de nuire aux clients et aux prestataires de services. Les institutions financières doivent s'assurer que les clients auront la capacité de rembourser sans avoir à se surendetter. À cette fin, des outils de gestion et des directives claires doivent être mis à disposition des employés pour orienter et faciliter une analyse solide de la capacité de remboursement. Des systèmes de suivi internes doivent également être mis en œuvre afin de vérifier que l'analyse a été faite correctement. Sur les marchés très concurrentiels ou en forte croissance, il est également important que les institutions participent à des initiatives collectives pour prévenir le surendettement des clients (participation aux bureaux de crédit dans les pays où ceux-ci existent ; échange d'information avec les concurrents ; etc.). En l'absence de mécanismes de partage de l'information, il est important que les SFD adoptent une politique conservatrice de prêts et se dotent de limites d'endettement plus strictes.

Textes réglementaires clés

- Obligation des SFD de transmettre des indicateurs périodiques à l'autorité de tutelle, et notamment le PAR et le taux de radiation (**Instruction 020-12-2010 de la BCEAO**)
- Limitation de la quotité maximale cessible et saisissable sur les rémunérations et pensions de retraite (**Décret n°2008 741/PRES/PM/MTSS/MEF/MFPRE/MJ/DEF du 17 novembre, Art. 2 et 3**)
- Obligation de s'assurer de la solvabilité de la caution en tenant compte de tous les éléments de son patrimoine (**Acte uniforme de l'OHADA adopté à Lomé le 15 décembre 2010, Art. 15**)
- Création de BIC dans les pays de l'UEMOA (**Décision CM/UMOA/006/06/2013 du 28/06/13 portant réglementation des BIC dans l'UMOA**) avec l'obligation pour les institutions assujetties de communiquer les données sur leurs clients à la BCEAO. Ces informations doivent ensuite être collectées par les BIC auprès de la BCEAO (**Instruction N° 005-05-2015 précisant les modalités de transmission des informations sur le crédit aux BIC, Art. 2**).

Un projet de loi uniforme portant réglementation des BIC dans l'UMOA a été adopté par le Conseil des ministres au cours de sa session du 28 juin 2013 à Dakar. Cette loi régit la création et le fonctionnement du dispositif de partage de l'information sur les crédits dans les États membres[10]. La mise en œuvre de ces BIC n'est toutefois pas encore effective au Burkina Faso.

[10] Le BIC vise à regrouper un maximum de données disponibles sur les antécédents de crédit des débiteurs afin d'évaluer le risque de défaut d'un crédit sur la base d'un *scoring* (technique consistant à évaluer le risque de défaillance d'un demandeur de crédit sur la base d'éléments tels que l'âge, la profession, les revenus, le niveau d'endettement, etc.). Les clients présentant un bon *scoring* doivent pouvoir bénéficier de conditions plus favorables pour l'octroi d'un crédit (garanties moindres, taux d'intérêt préférentiel, etc.).

Par ailleurs, cette obligation de partage de l'information sur les crédits ne concerne pour l'instant que les établissements de crédit et les SFD de grande taille[11].

En microfinance, les valeurs du portefeuille à risque et du taux de radiation sont généralement considérées comme des indicateurs du niveau de surendettement des clients. L'instruction 020-12-2010 de la BCEAO exige la transmission périodique[12] du PAR(90) et du taux de radiation (entre autres indicateurs) au ministre chargé des Finances, à la Banque centrale et à la Commission bancaire de l'UMOA. Le suivi de ces indicateurs est un élément favorable à la limitation du risque de surendettement. La norme recommandée par ces autorités est un ratio inférieur à 5 % pour le PAR(90) et à 2 % pour le taux de radiation.

Enfin, dans le cas des prêts aux salariés et retraités de la fonction publique et du secteur privé, le risque de surendettement est limité par le Décret n°2008 définissant la quotité maximale cessible et saisissable selon le niveau de rémunération ou de la pension de retraite.

Code de conduite de l'AP/SFD-BF

Le code rappelle la nécessité pour les SFD d'adopter des mesures de prévention du risque de surendettement. Pour les institutions financières qui ne sont pas tenues d'alimenter les BIC, il encourage la mise en place de cadres de concertation entre les SFD en vue de partager leurs informations sur les débiteurs.

« Le SFD et ses pairs implantés ou intervenant dans une même zone (…) sont encouragés à instituer des cadres de concertation et surtout à mettre sur pied des « centrales locales ou sectorielles » de gestion des risques et impayés. Ces centrales doivent être fonctionnelles et mises à profit pour permettre aux SFD concernés de :

- informer mutuellement sur les mauvais payeurs, ou les secteurs à risques élevés ;
- éviter les surendettements de clients/membres (imputables au cumul de crédits ou aux crédits croisés) ;
- réduire les pratiques de cavalerie d'un SFD à un autre adoptées par certains clients/membres » — **Code de conduite et de déontologie de l'APSFD-BF, Art. 21**

Pratiques du secteur

Les six évaluations externes menées montrent d'importantes faiblesses dans la prévention du surendettement puisque près de la moitié des indicateurs sous ce principe ne sont pas du tout satisfaits, et 35 % ne le sont que partiellement. Cette situation représente une réelle menace tant pour les prestataires financiers que pour les clients. La note agrégée de ces indicateurs cache toutefois des disparités au sein des différentes institutions évaluées.

Prévention du surendettement

+ Les directions des SFD évaluées sont dans l'ensemble sensibilisées au risque de surendettement (affichage de posters sur le B.A.-BA de la microfinance, organisation de formations en éducation financière, mise en place de fiches de non-engagement). Quoique ces mesures soient insuffisantes à elles seules pour que l'ensemble de la clientèle soit pleinement consciente de ce risque, elles constituent un premier pas vers une limitation du risque de surendettement.
+ Les SFD qui accordent des avances sur salaire respectent rigoureusement le Décret n°2008-741.

O Les manuels de procédures des crédits présentent souvent de nombreuses lacunes et les outils de gestion devant servir de support à l'analyse des demandes ne sont pas suffisamment précis.

O Sur les six institutions évaluées, aucune ne procède à une analyse complètement satisfaisante de la capacité de remboursement des clients, même si trois d'entre elles s'y efforcent.

O La mise en application des fiches navettes pour éviter le surendettement ne s'est pas révélée efficace (plaintes des clients à propos des formalités à accomplir, captage de la clientèle par certains SFD, manque de collaboration de la part d'institutions concurrentes, etc.).

O Les systèmes d'incitation pour garantir une qualité de portefeuille sont absents ou peu efficaces.

O Le suivi de la qualité du portefeuille de crédits est la plupart du temps insuffisant et son analyse faible (manque de qualification du personnel, calculs manuels à l'origine d'erreurs, ratios non suivis quotidiennement, etc.).

O Le PAR(90) atteint des niveaux inquiétants dans de nombreux SFD[13].

O En l'absence de politiques claires, des pratiques commerciales dangereuses sont pratiquées (telles que le rééchelonnement des prêts sans autorisation d'un supérieur hiérarchique ou sans suivi spécifique, ou encore l'absence de limite prudente dans la politique de crédits en cas de renouvellement d'un crédit suite à un remboursement anticipé).

O L'audit interne est le plus souvent très faible ; seule une institution a mentionné qu'un responsable hiérarchique procédait à des contre-visites des clients afin de s'assurer que les procédures de crédit étaient respectées, et de minimiser le risque de fraude.

[11] SFD visés par l'art. 44 de la Loi 023 qui totalisent deux milliards d'encours de crédit et/ou d'épargne sur deux exercices successifs, ce qui ne représente qu'un nombre très restreint de SFD (moins de cinq d'après les données 2013 transmises par l'AP/SFD-BF).
[12] Mensuelle pour les SFD de l'article 44 de la Loi 023 ; trimestrielle pour les autres.
[13] Deux institutions évaluées présentaient au moment de l'évaluation un PAR(90) inférieur à 5 % mais supérieur à 3 % (norme BCEAO) ; deux s'approchaient des 10 %, une des 15 % et une avait un PAR(90) supérieur à 20 %.

Enseignements

Les directions des SFD évalués ont le plus souvent conscience du risque de surendettement. Toutefois, **dans la plupart des SFD, le risque de surendettement est insuffisamment maîtrisé au vu des valeurs des PAR(90)**[14]. La faiblesse des outils de gestion interne, l'absence de mécanisme efficace de partage d'information sur les crédits, le manque de qualification des employés, les directives insuffisantes au niveau des procédures de crédit ainsi que la faiblesse du contrôle interne ne permettent pas un contrôle suffisant du risque de surendettement des clients. Or, des enquêtes menées auprès des clients des SFD ont montré que ceux-ci sont souvent membres de plusieurs institutions financières. Un risque réel de surendettement existe donc. **Des préjudices graves peuvent dès lors en résulter pour les clients**. Ce risque pourra être en partie réduit pour les clients des institutions ciblées par l'art 44 de la Loi 23 lorsque le BIC aura vu le jour.

Priorités pour le secteur

- Privilégier l'amélioration de la qualité du portefeuille en tant que priorité essentielle pour la direction de la plupart des SFD. Cela nécessite :
  - une révision en profondeur des pratiques d'analyse et de suivi des dossiers de crédit,
  - une formation des agents de prêt,
  - l'informatisation de la gestion comptable et financière des SFD afin de permettre un suivi rigoureux de la qualité du portefeuille,
  - la conception de systèmes d'incitation qui privilégient la qualité des prêts sur la quantité. Les incitations devraient être également basées sur la conformité aux politiques et procédures de crédit, vérifiées par le biais d'un mécanisme de supervision interne,
  - la mise en place d'un système de contrôle interne performant doté d'outils de gestion et d'un manuel d'audit interne appropriés.
- Accélérer l'opérationnalisation des BIC au niveau sous-régional et sensibiliser les SFD à en faire usage (envoi de leurs données et consultation du système avant l'approbation des crédits). Un plaidoyer pourrait également être fait auprès de la BCEAO pour rendre accessibles les BIC aux SFD de taille plus modeste à partir d'un certain montant de crédit.

Principe 3
Transparence

Une communication transparente sur les produits et les prix est nécessaire pour permettre aux clients de prendre des décisions éclairées. Les clients de la microfinance sont généralement moins instruits que les clients des institutions financières classiques. Il incombe dès lors aux prestataires de communiquer proactivement avec eux, dans un langage qui leur est accessible. Le principe de transparence requiert la transmission d'informations claires, complètes et en temps opportun. En particulier, une communication sur les tarifs, termes et conditions des produits et services est exigée avant tout engagement de la part du client ainsi qu'un exposé clair des conséquences en cas de non-respect des dispositions contractuelles.

Textes réglementaires clés

- Obligation de transparence des SFD dans la tarification de leurs services financiers (**Loi portant réglementation des SFD, Art. 60 ; Décision n°397/12/2010, Art. 23 ; Instruction n°008-005-2015, Art. 29**) et plus spécifiquement :
  - Obligation d'information par voie d'affichage des conditions de leurs opérations (**Décision n°397/12/2010, Art. 31**).
  - Obligation d'information du public par voie de presse, chaque semestre et à la suite de toute modification, des conditions débitrices minimales et maximales indexées sur le taux de référence du marché monétaire (**Décision n°397, Art. 32**).
  - Obligation d'expliquer le mode de calcul de leur TEG appliqué à la clientèle dans le dossier d'agrément (**Instruction N°005-06-2010 de la BCEAO**).
  - Obligation de calculer et d'afficher le TEG (**Décret-cadre 95-1004 du 7 novembre 1995**[15]). La BCEAO a mis à la disposition des SFD un modèle-type de maquette de calcul du TEG (**Document méthodologique N° DSF-001/2015)**.
  - Obligation de notification par écrit au client emprunteur du TEG, du taux de période, de la durée de période, du taux d'intérêt nominal et de toutes les commissions afférentes (**Décision n°397, Art. 33**);

[14] La dernière étude conduite par l'AP/SFD-BF sur les performances financières de ses membres en 2013 révèle qu'à peine 20 % des institutions présentaient un PAR(90) conforme aux normes de la BCEAO (<3 %).
[15] À noter que l'article 7 du modèle de Décret-cadre adopté par la BCEAO relatif au calcul du taux effectif global n'inclut pas l'épargne obligatoire dans le calcul du TEG lorsqu'un prêt est subordonné à la constitution d'une épargne préalable, contrairement à la méthode de calcul pratiquée par Microfinance Transparency.

- Dispense de signature de la caution qui ne sait ou ne peut écrire, laquelle, dans ce cas, doit se faire assister par deux témoins (**Acte uniforme de l'OHADA adopté à Lomé le 15 décembre 2010, Art. 14**)
- Obligation de délivrance de relevés de compte trimestriels (**Règlement 15/2002/CM/UEMOA, Art. 10**).
- Droit d'information et de communication des coopérateurs (**AU de l'OHADA relatif au droit des sociétés coopératives, Art. 6 et 237**).
- Obligation d'informer des conditions d'utilisation des cartes bancaires, instruments et procédés électroniques de paiement qui lui sont délivrés, ainsi que des sanctions encourues en cas d'utilisation abusive (**Règlement 15/2002/CM/UEMOA, Art. 16 et 137**).
- Obligation de formation et de sensibilisation (**Loi portant réglementation des SFD, Art. 85 ; AU relatif au droit des sociétés coopératives, Art.6 ; Règlement 15/2002/CM/UEMOA, Art. 16 et 243**).

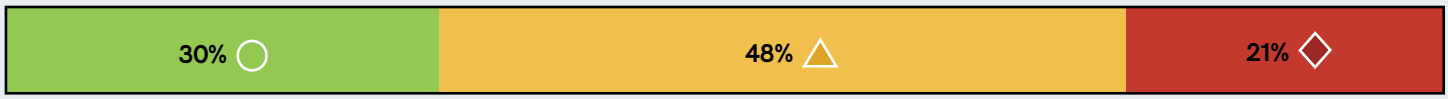
Code de conduite de l'AP/SFD-BF

Le code rappelle l'importance de la transparence en insistant sur la nécessité de transmettre toute l'information utile à la prise de décision préalablement à la contractualisation.

Pratiques du secteur

Les six évaluations externes révèlent des résultats encourageants pour ce principe. Dans l'analyse agrégée en effet, 30 % des indicateurs étaient entièrement satisfaits, et 48 % étaient partiellement satisfaits.

Transparence



+ Le personnel s'efforce de transmettre verbalement les informations sur les conditions des produits et services offerts et est disposé à répondre aux questions des clients à tout moment.
+ Les agents qui font la promotion des produits et services des SFD maîtrisent la plupart du temps plusieurs langues locales et s'adressent en des termes accessibles auprès des clients.
+ Les contrats sont rédigés en des termes simples et dépourvus de petits caractères ou notes de bas de page.
+ Un relevé de compte peut en général être transmis aux clients à leur demande. La délivrance de ces relevés (généralement facturés aux clients) et reçus est facilitée pour les SFD qui disposent d'un logiciel adapté. À défaut de ces preuves, les clients ont à leur disposition leur carnet pour suivre les transactions réalisées.
+ Deux SFD ont expérimenté la sensibilisation au travers d'animations théâtrales et deux SFD ont dispensé des séances d'éducation financière à certains de leurs clients pour parer au faible niveau d'instruction de la clientèle.

- Malgré la bonne disposition dont font preuve les agents de vente, l'information communiquée est souvent incomplète, soit par manque de formation, soit par inadvertance.
- La communication orale est insuffisamment relayée par d'autres canaux de communication (conditions tarifaires pas ou partiellement affichées ; dépliants rarement disponibles et souvent incomplets ; non-respect des obligations d'information par voie de presse ; etc.).
- Les contrats de prêts ne contiennent pas toute l'information utile et une copie de ceux-ci n'est pas remise aux clients dans tous les SFD. Les échéanciers ne sont pas non plus transmis systématiquement aux clients.
- Le TEG n'est affiché dans aucun des SFD évalués, ni communiqué aux clients même s'il est parfois calculé et suivi en interne.
- Régulièrement, les SFD recourent à des pratiques qui créent des confusions sur le coût réel du crédit : certains SFD décomptent les frais du crédit et/ou l'épargne nantie du montant accordé tandis que cinq des six SFD évalués pratiquent la méthode constante pour le calcul des intérêts de tout ou partie de leurs produits de crédit.
- Même si les institutions mutualistes ou les coopératives d'épargne et de crédit ont l'obligation d'assurer la formation de leurs membres, cette obligation n'est pas toujours respectée.

Enseignements

Dans l'ensemble, l'information communiquée aux clients n'est pas suffisamment transparente malgré la bonne disposition des agents dédiés à la vente. L'information transmise est essentiellement orale. Les contrats de prêts ne contiennent pas toute l'information utile, et une copie de ce contrat n'est pas systématiquement remise aux clients. Les informations tarifaires sont tout particulièrement peu transparentes de sorte qu'il est difficile pour les clients d'avoir une idée du coût réel des services. Plusieurs SFD interrogés ont reconnu que la transparence n'est pas leur première priorité compte tenu du degré d'analphabétisme élevé des clients. Et les clients de leur côté ne s'en plaignent pas car, plus qu'une tarification transparente et abordable, la proximité et l'accessibilité au crédit constituent les principaux critères de choix des clients des SFD. Nonobstant ce constat, **le niveau d'application de ce troisième principe pourrait être amélioré de façon significative**.

Priorités pour le secteur

- Former davantage les employés aux termes et conditions des différents produits et services offerts.
- Éviter toute pratique qui masque le coût réel du crédit pour les clients.
- S'assurer que l'autorité de tutelle vérifie la conformité aux obligations juridiques d'affichage et de publication de la tarification en vigueur.
- Transmettre aux SFD un modèle de contrat de prêt qui contienne toutes les conditions et termes du prêt.
- Exiger des SFD qu'ils remettent systématiquement une copie du contrat de prêt et du tableau d'amortissement aux clients et à la caution solidaire, le cas échéant.
- Renforcer les efforts d'éducation financière.

Principe 4
Tarification responsable

La Smart Campaign définit les prix responsables comme étant des prix abordables pour les clients tout en préservant la viabilité des institutions financières. La tarification doit correspondre à celle pratiquée par les pairs sur le marché et ne peut refléter de graves inefficacités ou la recherche excessive de bénéfices. Les prestataires doivent également assurer un rendement positif réel sur l'épargne.

Textes réglementaires clés

- Obligation de se soumettre aux règles de l'UMOA fixant les taux et conditions de leurs opérations avec la clientèle (**Loi portant réglementation des SFD, Art. 60**).
- En matière de crédit, obligation de se conformer au taux d'usure déterminé par le Conseil des ministres de l'UMOA. Celui ci est fixé à 24 % depuis le 1er janvier 2014 (**Avis n° 003 - 08 - 2013**)[16].
- Obligation de gratuité de certains services bancaires (**Instruction n° 004-06-2014 de la BCEAO**)
- Obligation de respecter les conditions de rémunération des produits d'épargne (**Décision CM/UMOA/016/09/2014**).

Par ailleurs, les sociétés coopératives ont la possibilité de limiter la tarification des transactions de leurs membres via leurs statuts (**AU relatif au droit des sociétés coopératives adopté le 15/12/2010 à Lomé Art.18**).

Code de conduite de l'AP/SFD-BF

Le code rappelle le principe de tarification responsable en ces termes :

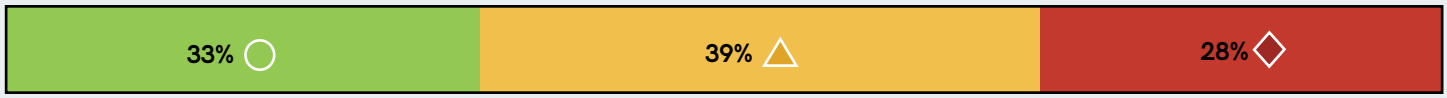
« La tarification, les conditions et les modalités d'accès aux produits et services des SFD seront déterminées d'une manière qui soit abordable pour les clients, tout en leur permettant d'être viables. Les SFD s'efforceront également de fournir de réels rendements positifs sur les fonds déposés par les clients. » (Art. 30, p.15).

Pratiques du secteur

Même si les six évaluations externes menées révèlent des résultats intermédiaires pour ce quatrième principe avec 33 % des indicateurs entièrement satisfaits, 28 % pas du tout satisfaits et 39 % partiellement satisfaits, cette situation est très préoccupante pour le secteur car de nombreuses institutions ne sont pas viables.

[16] Antérieurement, il était fixé à 27 % pour les SFD.

Tarification responsable



+ Les SFD s'efforcent de respecter le taux d'usure et offrent une tarification compétitive et favorable aux clients. L'absence d'affichage du TEG ne permet pas toutefois de disposer de chiffres précis. Le faible rendement du portefeuille de crédit de nombreux SFD abonde cependant en ce sens[17].
+ La tarification pratiquée est non discriminatoire.
+ Les frais de transaction et les pénalités ne sont pas excessifs (à l'exception de deux SFD qui devraient revoir leur politique en cas de remboursement anticipé).

O Les institutions établissent rarement leur tarification sur base du coût réel de l'offre d'un produit ou service, mais tiennent compte des contraintes de la réglementation et des prix pratiqués par leurs pairs.

O Aucun des SFD n'avait, au moment de son évaluation, atteint son autosuffisance opérationnelle.

O Tous présentaient un ratio de charges d'exploitation supérieur au rendement du portefeuille de crédit, sans compter la valeur du PAR(90) qui atteignait parfois des niveaux très préoccupants.

O Les SFD ne sont pas suffisamment efficaces. Le manque de professionnalisme et des systèmes de gestion souvent non informatisés entraînent une productivité du personnel souvent trop faible.

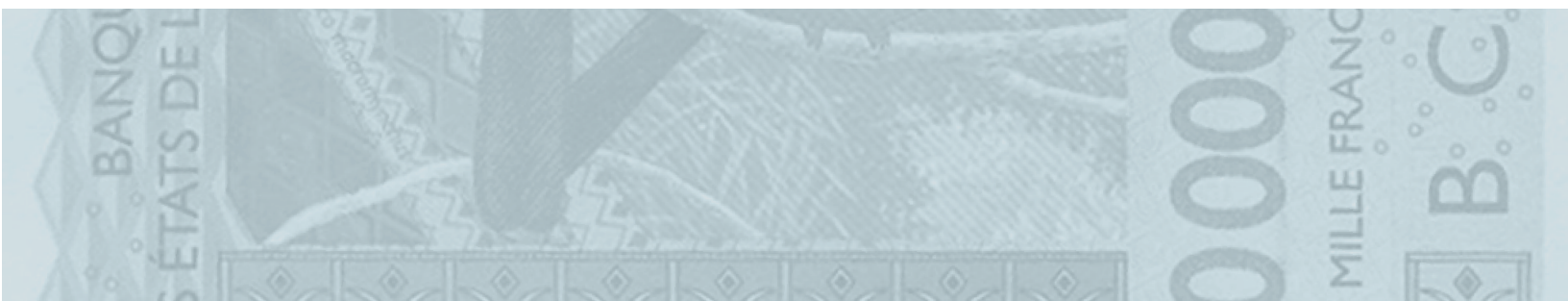
O La gratuité de certains services bancaires n'est pas suffisamment respectée (délivrance du carnet d'épargne, relevé de comptes, etc.).

Enseignements

Les SFD évalués s'efforcent de respecter le taux d'usure très contraignant de la BCEAO. La tarification des SFD n'en devient pas pour autant responsable. En effet, **la viabilité d'un nombre important de SFD est sérieusement menacée**. La faible rentabilité des SFD s'explique notamment par une tarification des produits financiers qui ne couvre pas suffisamment les charges trop élevées. **En conséquence, même si la tarification pratiquée est faible au vu des benchmarks du secteur, ce principe présente un risque majeur**. Ce risque est d'autant plus préoccupant qu'en l'absence de mesures de protection des épargnants, la faillite des SFD qui collectent l'épargne peut causer des préjudices graves à une clientèle déjà fortement précarisée. Le risque systémique de contagion est réel : en cas de panique, la faillite de plusieurs SFD pourrait conduire les déposants des autres SFD à effectuer des retraits massifs.

Priorités pour le secteur

- Accroître la surveillance et l'encadrement des SFD par les autorités de tutelle en portant une attention accrue à la gouvernance des SFD.
- Plaider pour que la BCEAO relève le taux d'usure afin que les SFD puissent poursuivre leur mission sociale tout en atteignant leur équilibre financier.
- Aider les SFD à mieux maîtriser leurs charges d'exploitation et à améliorer la qualité de leur portefeuille de crédits.
- Chercher des financements pour aider les SFD à s'informatiser afin d'augmenter la productivité du personnel et la qualité du contrôle interne.
- Aider les SFD dont la viabilité financière est sérieusement menacée, mais qui présentent des potentialités réelles, à trouver des bailleurs de fonds prêts à les recapitaliser, à les subventionner ou à leur accorder de nouvelles lignes de crédit à taux préférentiel tout en apportant un accompagnement technique.
- En collaboration avec les autres AP/SFD de la sous-région, accélérer la mise en place d'un mécanisme de protection des dépôts au niveau sous-régional.
- Exiger que tous les réseaux mutualistes ou de type coopératif respectent les dispositions réglementaires relatives à la constitution d'un fonds de sécurité.



Principe 5

Traitement respectueux et équitable des clients

Les prestataires de services financiers doivent traiter les clients de manière respectueuse et équitable. Ce principe repose sur l'engagement du personnel envers un code de conduite, la mise en place d'une politique de non-discrimination et de mesures de protection permettant de détecter la corruption ainsi que tout traitement agressif ou abusif des clients par le personnel, particulièrement lors de l'octroi des prêts et le recouvrement des dettes. Cela implique également d'informer les clients de leurs droits en la matière.

Textes réglementaires clés

- Acte uniforme relatif au droit des sociétés coopératives adopté le 15/12/2010 à Lomé
- Acte uniforme adopté à Libreville le 10 avril 1998, portant organisation des procédures simplifiées de recouvrement et des voies d'exécution (AUVE)
- Acte uniforme adopté à Lomé le 15 décembre 2010, portant organisation des sûretés depuis leur constitution jusqu'à leur réalisation

L'Acte uniforme relatif au droit des sociétés coopératives adopté le 15/12/2010 à Lomé interdit toute discrimination fondée sur le sexe ou l'appartenance ethnique, religieuse ou politique (Art.6). Mais aucune disposition n'aborde la question du traitement respectueux des clients.

De très nombreuses dispositions du Traité de l'OHADA légifèrent la réalisation des sûretés en cas de non-remboursement des dettes. L'Acte uniforme du 10 avril 1998 prévoit deux procédures judiciaires simples à mettre en œuvre par un créancier, afin de contraindre son débiteur à exécuter ses engagements : l'injonction de payer et l'injonction de délivrer ou de restituer un bien. À travers cet acte uniforme, le législateur a voulu assouplir les conditions de saisie pour assurer aux créanciers le recouvrement de leurs créances. Des dispositions complémentaires ont ensuite été adoptées dans l'Acte uniforme du 15 décembre 2010. Parmi celles-ci, certaines dispositions préservent plus particulièrement les intérêts des débiteurs. Les principales sont synthétisées dans l'encadré ci-après.

« La caution n'est tenue de payer la dette qu'en cas de non-paiement du débiteur principal. Le créancier ne peut entreprendre des poursuites contre la caution qu'après une mise en demeure de payer adressée au débiteur principal et restée sans effet. » — **AU du 15 décembre 2010, Art. 23**

« Dans le mois de la mise en demeure de payer adressée au débiteur principal et restée sans effet, le créancier doit informer la caution de la défaillance du débiteur principal en lui indiquant le montant restant dû par ce dernier en principal, intérêts et autres accessoires à la date de cet incident de paiement. À défaut, la caution ne saurait être tenue au paiement des pénalités ou intérêts de retard échus entre la date de cet incident et la date à laquelle elle en a été informée. » — **AU du 15 décembre 2010, Art. 24**

« Le créancier est tenu, dans le mois qui suit le terme de chaque semestre civil à compter de la signature du contrat de cautionnement, de communiquer à la caution un état des dettes du débiteur principal précisant leurs causes, leurs échéances et leurs montants en principal, intérêts, et autres accessoires restant dus à la fin du semestre écoulé, en lui rappelant la faculté de révocation par reproduction littérale des dispositions de l'article 19 du présent Acte uniforme. À défaut d'accomplissement des formalités prévues au présent article, le créancier est déchu, vis-à-vis de la caution, des intérêts contractuels échus depuis la date de la précédente information jusqu'à la date de communication de la nouvelle information. » — **AU du 15 décembre 2010, Art. 25**

« Le créancier qui détient légitimement un bien mobilier de son débiteur peut le retenir jusqu'au complet paiement de ce qui lui est dû. » — **AU du 15 décembre 2010, Art. 67**

« Le créancier a l'obligation de conserver le bien retenu en bon état. Par dérogation à l'alinéa précédent, il peut faire procéder, sur autorisation de la juridiction compétente statuant à bref délai, à la vente de ce bien si l'état ou la nature périssable de ce dernier le justifie ou si les frais occasionnés par sa garde sont hors de proportion avec sa valeur. » — **AU du 15 décembre 2010, Art. 70**

« Lorsque la valeur du bien repris excède le montant de ce solde, le créancier doit au débiteur une somme égale à la différence. » — **AU du 15 décembre 2010, Art. 77**

« Faute de paiement à l'échéance, le créancier gagiste muni d'un titre exécutoire peut faire procéder à la vente forcée de la chose gagée, huit jours après une sommation faite au débiteur et, s'il y a lieu, au tiers constituant du gage. » — **AU du 15 décembre 2010, Art. 104**

Dans la pratique, nous verrons toutefois que ces dispositions sont peu efficaces. Outre les difficultés liées à la formalisation des garanties déjà évoquées dans le PPC1, le respect des dispositions réglementaires en matière de réalisation des garanties est lui aussi complexe, voire inadéquat, pour la majorité des SFD. À titre d'exemple, relevons la lenteur et le coût des procédures judiciaires, la difficulté de l'huissier à localiser le débiteur, le manque de moyens à la disposition des instances judiciaires, une pratique de corruption encore persistante de certains acteurs, etc.

Code de conduite de l'AP/SFD-BF

Le code insiste sur l'interdiction de toute discrimination ou corruption et recommande la mise en place de mécanismes visant à éviter ces pratiques ainsi que des mesures visant à protéger les clients de tout traitement agressif ou abusif. Aucune liste de bonnes ou mauvaises pratiques n'est toutefois proposée.

Pratique du secteur

La notation obtenue par les six SFD évalués pour ce cinquième principe est à nouveau très mitigée : 25 % des indicateurs sont totalement satisfaits, 41 % partiellement satisfaits et 33 % pas du tout satisfaits.

Traitement respectueux et équitable des clients

+ Les membres du personnel rencontrés ont une conduite respectueuse et aimable envers la clientèle.
+ Les institutions précisent le plus souvent les étapes à suivre pour le recouvrement des prêts et certaines normes comportementales ou éthiques à respecter (dans un règlement intérieur, les statuts du personnel, un manuel sur les fraudes ou dans le manuel de procédures des crédits par exemple).
+ En cas de retard de paiement, les membres du personnel font le plus souvent preuve de flexibilité quant aux échéances.
+ Compte tenu de la complexité des dispositions légales en vigueur et du coût lié à la formalisation et à la réalisation des sûretés, les garanties n'ont le plus souvent aucune valeur juridique et ne sont dès lors, sauf rares exceptions, pas réalisées. Elles revêtent une valeur plus symbolique que répressive de sorte que le recouvrement à l'amiable reste la voie privilégiée par les SFD en cas de créances impayées. Une seule institution semble recourir à des méthodes plus vigoureuses lorsque la procédure à l'amiable a échoué.
+ Il n'a pas été porté à la connaissance des consultants que des membres du personnel font usage de toute forme de discrimination. Aucun traitement préférentiel n'a été constaté, ni de plaintes émises à ce propos.

O Seule une institution disposait d'un code d'éthique et de déontologie.
O Les employés ne signent pas un document dans lequel ils s'engagent à respecter les normes de conduite professionnelle.
O Absence de politique formalisée en matière de valorisation des garanties ainsi que des règles de conduite sur les comportements acceptables et non acceptables lors du processus de recouvrement.
O Les directions des SFD ne recourent pas à des évaluations périodiques du personnel, ni à un système d'incitation garantissant le respect des normes comportementales attendues.
O Il n'est pas prévu de mesures de contrôle interne afin de prévenir et repérer tout comportement déviant par rapport aux normes comportementales attendues et au respect des procédures.
O Dans certaines institutions, l'agent de crédit dispose d'un pouvoir discrétionnaire trop important et peut de lui-même renégocier les conditions de crédit (échéances, taux d'intérêt, etc.) en cas de difficultés de paiement exprimées par le client.

Enseignements

L'ensemble des intervenants juge généralement les procédures légales d'exécution des garanties compliquées, coûteuses, peu fiables et longues. Compte tenu de l'inadéquation des dispositions réglementaires, les garanties n'ont, la plupart du temps, aucune valeur juridique et sont avant tout utilisées à des fins dissuasives. Dans les relations avec la clientèle, aucune pression verbale ou physique, ni aucune pratique discriminatoire n'a été observée. Toutefois, l'absence de formalisation des directives claires quant aux comportements attendus des employés, tout particulièrement lors de la procédure de recouvrement, les trop rares directives internes sur la réalisation des sûretés, la faiblesse du contrôle interne et, nous le verrons ci-après, le manque de mécanisme de gestion des plaintes, ne permettent pas d'avoir une garantie absolue qu'à tout moment, l'ensemble des membres du personnel respecte les critères d'éthique et de bonne conduite de la profession. L'application de ce principe présente donc un certain risque. **Des efforts doivent dès lors être consentis par les directions des SFD pour garantir l'adoption de comportements respectueux et équitables au sein de leur institution.**

Priorités pour le secteur

- Encourager les SFD à adopter leur propre code d'éthique conforme à celui de l'association, à former le personnel à ce code et à le faire signer par tous les membres du personnel.
- Sur la base des indicateurs de la Smart Campaign et le Code de conduite, créer une liste de contrôle qui pourrait être diffusée largement, permettant à la direction des SFD de s'assurer de l'éthique et de la bonne conduite de ses employés.
- Mettre en place une politique d'évaluation et d'encouragement du personnel.
- Plaider en vue d'une révision des dispositions réglementaires portant organisation des procédures de recouvrement et de réalisation des sûretés pour les SFD membres de l'UMOA (procédure dérogatoire des SFD par rapport aux AU de l'OHADA).

Principe 6

Confidentialité des données des clients

La confidentialité des données à caractère personnel est un droit qui protège la vie privée et les libertés individuelles. La conformité à ce principe implique que la confidentialité des données des clients soit respectée conformément aux lois et réglementations en vigueur ainsi qu'aux dispositions contractuelles prises. L'institution financière veillera à protéger ses systèmes d'information et de gestion afin d'éviter toute fuite de données. Elle prodiguera également des conseils à ses clients afin de les aider à préserver la sécurité de leurs informations financières et personnelles (en gardant leurs livrets de prêt en lieu sûr, par exemple).

Textes réglementaires clés

Un grand nombre de réglementations et instructions concourent à la protection des données personnelles des clients des SFD, dont certaines sont très récentes:

- **Loi n°10-2004 portant protection des données à caractère personnel au Burkina Faso**
- **Loi n°023-2009 portant réglementation des SFD**
- **Loi uniforme (LU) portant réglementation des BIC dans l'UMOA du 3 juin 2013**
- **Instruction n°009-06-2015 relative aux dispositifs de sécurité des systèmes d'information des BIC**
- **Instruction n°002-01-2015 relative aux modalités d'obtention du consentement du client et son annexe qui fournit le formulaire type d'obtention du consentement du client pour les BIC**
- **Instruction n°008-005-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les États membres de l'UMOA**
- **Règlement n°15/2002/CM/UEMOA relatif aux systèmes de paiement dans les États membres de l'UEMOA**

Ces textes veillent à :

- L'obligation du respect du secret professionnel (**Loi n°023-2009, Art. 28 ; Règlement n°15/2002/CM/UEMOA, Art. 135**)
- L'obligation de collecter et de traiter de manière loyale, licite et non frauduleuse les données à caractère personnel (**Loi n°10-2004, Art.12**)
- L'obligation de recueillir le consentement de la personne pour le traitement de données à caractère personnel (**Loi n°10-2004, Art. 5 ; Instruction n°002-01-2015**)
- Droit des clients de s'opposer à la transmission de données personnelles (**Loi n°10-2004, Art. 16**)
- La limitation de la nature des données collectées par l'interdiction de collecter des données sensibles telles que celles relatives à une appartenance religieuse, philosophique, politique, ethnique, etc. (**Loi n°10-2004, Art.20 ; LU portant réglementation des BIC dans l'UMOA, Art. 62**)
- Devoir d'informer la personne concernée de la nature des données collectées, de leur usage, des destinataires, de la durée de stockage, de l'existence d'un droit d'accès et de rectification des données, etc. (**Articles 44 à 47 de la Loi uniforme portant réglementation des BIC dans l'UMOA ; Articles 13 et 14 de la Loi n°10-2004 portant protection des données à caractère personnel au Burkina Faso**)
- Devoir de sécurité et d'intégrité des données collectées (**Article 15 de la Loi n°10-2004 ; LU portant réglementation des BIC dans l'UMOA, Art. 37, 41 et 43 ; Instruction n°009-06-2015 ; Instruction n°008-005-2015, Art. 7,8 et 28 ; Règlement n°15/2002/CM/UEMOA, Art. 134 et 135**)
- L'exigence du consentement explicite et préalable des personnes physiques et morales sur lesquelles des informations sur le crédit sont réunies et transmises aux Bureaux d'information sur le crédit. Le consentement écrit doit faire partie intégrante du dossier de crédit (**LU portant réglementation des BIC dans l'UMOA, Art. 53 et 54**)
- Les renseignements recueillis ne peuvent être utilisés qu'aux fins pour lesquelles ils ont été collectés (**Loi n°10-2004, Art. 14 ; LU portant réglementation des BIC dans l'UMOA, Art. 55**)
- L'obligation de mettre en place une installation permettant aux clients de composer leur code confidentiel en toute sécurité lors des transactions électroniques (**Règlement n°15/2002/CM/UEMOA, Art. 141**).
- La création d'une Commission informatique et liberté (CIL) chargée du respect des dispositions de la loi n°10-2004 (**Loi n°10-2004, Art. 26 et 40**)

Code de conduite de l'AP/SFD-BF

Le code rappelle l'impérative nécessité de se conformer aux dispositions légales en matière de confidentialité des données des clients.

Practique du secteur

Les six SFD évalués au Burkina Faso affichent un faible score pour ce sixième principe. Seuls en effet 17 % des indicateurs sont entièrement satisfaits, 27% le sont partiellement et 55% pas du tout.

Confidentialité des données des clients

+ Dans cinq des six SFD évalués, des documents internes rappellent aux employés qu'ils sont liés, dans le cadre de leur fonction, par l'obligation de réserve et du secret professionnel. Ces documents varient selon les SFD (contrats de travail, ROI, code d'éthique et de déontologie, statuts de l'institution, etc.).

- Les SFD ne disposent pas d'une politique de confidentialité complète.
- Les clients ne sont pas informés de leurs droits en matière de confidentialité des données (droit d'opposition, d'accès, de contestation, etc.) ni de la manière dont leurs informations seront utilisées ou partagées. Ils ne sont pas non plus formés pour protéger leurs données personnelles.
- Les agents des institutions ne sont pas suffisamment formés pour préserver l'intégrité et la confidentialité des données.
- Le consentement explicite et préalable des clients pour le partage de leurs informations personnelles avec des tiers ou à des fins promotionnelles est rarement obtenu.
- Les systèmes de gestion ne sont pas suffisamment sécurisés (dossiers des clients accessibles, mots de passe rarement changés, systèmes d'archivage ou de sauvegarde non satisfaisants, etc.).
- Le département d'audit interne, quand il existe, ne veille pas au respect de la confidentialité des données, ni à la vérification de l'exactitude des informations collectées.

Enseignements

Les pratiques de protection des données des clients pourraient être considérablement améliorées. En effet, bien que ce principe figure dans certains documents de gestion, les employés et les clients sont peu informés de ces pratiques. Par ailleurs, les systèmes de gestion et pratiques internes ne préservent pas suffisamment l'intégrité et la confidentialité des données. **Le niveau d'application de ce principe est donc faible.**

Priorités pour le secteur

- Appuyer les SFD pour actualiser leurs documents de gestion afin que ceux-ci énoncent clairement les obligations en matière de protection des données à caractère personnel et explicitent les mesures à prendre pour préserver la confidentialité et la sécurisation des données (exemples : politique de confidentialité, manuel de procédures de sécurité informatique , manuel de procédures de contrôle interne, contrat de prêts, contrat de travail, code d'éthique et de déontologie, fiche d'autorisation d'exploitation à faire signer par le client en cas d'utilisation des images ou de données personnelles à des fins publicitaires. etc.).
- Sensibiliser davantage les clients à leurs droits en matière de protection des données personnelles.
- S'assurer que tous les membres du personnel des SFD sont couverts par une politique de confidentialité (document à faire signer).
- Sensibiliser les clients à l'existence et au rôle joué par la Commission informatique et liberté (CIL) et, lorsqu'il sera en place, par le BIC.

Principe 7

Mécanismes de résolution des plaintes

Un mécanisme de résolution des plaintes efficace est fondamental pour la protection des consommateurs. Les clients ont le droit d'exprimer leurs plaintes et de trouver des solutions par le biais d'outils mis à leur disposition. L'application de ce principe suppose que les clients sont conscients de leur droit et que les institutions financières disposent de politiques et de procédures qui orientent le traitement des plaintes, y compris un système de suivi efficace. Idéalement, des mesures de recours externes doivent également exister si aucune solution à l'amiable n'est trouvée entre les clients et l'institution financière.

Textes réglementaires clés

Seules quelques dispositions légales spécifiques font référence au droit des clients de déposer des plaintes :

- Possibilité pour les sociétés coopératives de créer en leur sein des organes d'arbitrage, de conciliation et de médiation (**AU de l'OHADA relatif au droit des sociétés coopératives, Art. 118**)
- Droit de recours des clients : droit d'accès aux données personnelles stockées et droit de correction de données incomplètes ou inexactes (**Loi n°10-2004, Art. 6, 16 et 17 ; LU portant réglementation des BIC dans l'UMOA, Art. 41**)
- Obligation des SFD de mettre en place un dispositif de traitement des réclamations des clients (**LU portant réglementation des BIC dans l'UMOA, Art. 41, 48-52 ; Instruction n°007-05-2015 relative aux modalités de réception et de traitement des réclamations des clients par les BIC**)

La BCEAO a rédigé des statuts types pour les institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit, leur union et fédération dans lesquels elle suggère, en son article 72, que tout membre ayant un différend avec l'institution recherche d'abord une solution à l'amiable par la saisie du conseil de surveillance avant son examen par le conseil d'administration, puis éventuellement par l'assemblée générale. Si nécessaire, le membre peut également avoir recours au ministère de tutelle via la Direction de la surveillance et du contrôle, qui fait office d'organe externe recevant les plaintes des clients/membres des SFD.

Il existe également la Ligue des consommateurs du Burkina Faso qui participe au Comité de pilotage de la Stratégie nationale de microfinance, mais aucun des clients interrogés par la consultante n'y a fait référence. Les clients ignorent la possibilité qui leur est offerte de saisir cette ligue.

Code de conduite de l'AP/SFD-BF

Le code encourage les SFD à mettre en place des mécanismes de résolution des plaintes tant pour résoudre les problèmes individuels des clients que pour améliorer les produits et services offerts.

Pratique du secteur

Les six SFD évalués affichent un très faible score pour ce dernier principe. En effet, 85 % des principes ne sont pas du tout satisfaits, 8 % le sont partiellement et 8 % le sont totalement. Ce principe est donc celui qui respecte le moins les normes de protection des clients de la Smart Campaign.

Mécanismes de résolution des plaintes

+ Deux institutions disposent d'un document (règlement intérieur et manuel de gestion des risques) dans lequel des éléments de gestion des plaintes sont évoqués. Toutefois, ces documents ne sont pas réellement appliqués.
+ En cas de réclamation orale des clients, les institutions s'efforcent de résoudre leurs problèmes.

O Bien que les clients soient conscients de leurs droits, ils ne reçoivent pas d'orientation claire sur les modalités d'exercice de ce droit.
O Il n'existe pas de procédure suffisamment explicite pour la prise en charge des plaintes et suggestions des clients (canal de communication, personnel dédié, mécanismes de suivi, délai de traitement, etc.).
O Il n'existe pas de mécanisme formel permettant de collecter les plaintes (boîte à idées, numéro vert, etc.), ni de les quantifier.
O Aucun employé n'est responsabilisé pour collecter les plaintes et les réorienter vers le service compétent.

Enseignements

Même si, en principe, les clients des SFD savent qu'ils ont le droit de se plaindre et le font ponctuellement au travers de canaux de communication généralement informels, les SFD n'ont pas de dispositif (procédures et outils) pour résoudre les plaintes ou intégrer efficacement les suggestions des clients. Une plus grande formalisation du processus leur permettrait de mieux répondre aux besoins et préoccupations de leurs clients et partant, de mieux les fidéliser. Les clients ont tendance à méconnaître les rares mécanismes de recours externes existants. Un renforcement de ces mécanismes permettrait pourtant d'envoyer un message fort sur le respect des droits des clients. **La résolution des plaintes est le principe pour lequel le niveau d'application est le plus faible.**

Priorités pour le secteur

- Sur la base des outils de la Smart Campaign, appuyer les directions des SFD pour mettre en place des mécanismes efficaces de résolution des plaintes et suggestions des clients.
- Sensibiliser les clients des SFD sur la réglementation existante et leurs droits à déposer une plainte.
- Expliquer aux clients les différentes voies de recours existantes (internes et externes).
- Explorer la possibilité de mettre en place un service de médiation gratuit à l'attention des clients des institutions financières.
- Explorer la possibilité d'intégrer dans la réglementation générale des SFD l'obligation de mettre en place des mécanismes de résolution des plaintes.

Résumé des priorités du secteur

Comme l'indique cette analyse, il existe des défaillances dans l'application des principes de protection des clients. Avec le temps, les efforts et les ressources nécessaires, il est possible d'imposer un changement au sein du secteur, mais tous les problèmes ne peuvent être résolus simultanément. Les défaillances constatées ne posent fort heureusement pas toutes les mêmes risques aux consommateurs. Il est donc recommandé d'établir des priorités. Les différentes parties prenantes (institutions financières, AP/SFD-BF, autorités de tutelle, partenaires techniques et financiers, etc.) doivent commencer à traiter les problèmes qui sont le plus susceptibles de nuire aux clients et aux institutions. Le tableau suivant propose un résumé de tous les domaines de priorité recommandés pour le secteur de la microfinance au Burkina Faso, avec, pour chacun des principes, l'attribution d'un risque élevé, moyen ou faible.

	Risque pour les clients	AP/SFD avec l'appui des partenaires techniques et financiers	Autorités de tutelle
Tarification responsable	ÉLEVÉ	- Plaider pour une révision du taux d'usure. - Proposer des formations sur la manière de déterminer les taux d'intérêt sur la base d'une étude de rentabilité. - Former les cadres dirigeants à l'analyse financière et à la gestion du risque.	- Révision du taux d'usure à la hausse. - Supervision accrue. - Mise en œuvre du fonds de protection des dépôts.
Prévention du surrendettement	ÉLEVÉ	- Veiller à ce que les SFD disposent d'un manuel de procédures de crédit et de contrôle interne qui réponde aux exigences de la Smart Campaign. - Former les SFD à une analyse plus fine de la capacité de remboursement et les doter des outils de gestion ad hoc pour qu'ils améliorent la qualité de leur PAR. - Aider les SFD à mettre en place des mécanismes d'incitation qui veillent à la qualité du portefeuille et au respect des politiques et procédures internes sur les crédits.	- Accélérer la mise en place des BIC. - Réfléchir à un mécanisme de partage de l'information pour les SFD qui ne sont pas concernés par l'Art. 44 de la loi 023. - Envoyer des signaux d'alarme clairs aux SFD lorsque le PAR(90) dépasse la norme BCEAO et exiger de prendre des mesures strictes de redressement lorsqu'il dépasse 10 %.
Tarification responsable	MOYEN	- Appuyer l'informatisation des SFD pour augmenter la productivité des agents, disposer de données fiables en temps réel et faciliter le contrôle interne.	
Traitement respecteux et équitable des clients	MOYEN	- Encourager les SFD à rédiger leur CED et le faire signer par leurs employés. - Aider les SFD à mettre en place des mécanismes d'incitation qui encouragent des comportements respectueux de l'éthique de la profession et des normes de bonne conduite. - Renforcer le contrôle interne.	- Réviser les dispositions des AU portant réglementation des sûretés applicables aux SFD.
Transparence	MOYEN	- Diffuser le guide d'utilisation du calcul du TEG de la BCEAO auprès des SFD. - Former les SFD au calcul du TEG et les encourager à insérer ce taux dans le contrat de prêt ou sur l'échéancier.	- S'assurer du bon respect des dispositions réglementaires en matière d'affichage et de publication de la tarification en vigueur.
Confidentialité des données des clients	MOYEN À FAIBLE	- Appuyer les SFD lors de l'actualisation de leurs outils de gestion pour intégrer les mesures de protection de la confidentialité. - Sensibiliser les clients à l'existence et au rôle de la Commission informatique et liberté (CIL) et, lorsqu'il sera en place, par le BIC.	
Transparence	FAIBLE	- Dégager des financements pour permettre aux SFD de mener des campagnes sur l'éducation financière à l'attention de leurs clients.	
Mécanismes de résolution des plaintes	FAIBLE	- Appuyer les SFD dans la mise en place de mécanismes de traitement des plaintes des clients. - Expliquer aux clients les mécanismes de recours à leur disposition et les encourager à les utiliser.	- Prévoir la mise en place d'un service de médiation gratuit. - Envisager l'ajout de dispositions imposant la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes dans la loi portant réglementation des SFD.
Développement de produits et distribution appropriés	FAIBLE	- Offrir des formations sur les processus de développement de produits et les études de marché en particulier. - Aider les IMF à élaborer des procédures de collecte, d'analyse et d'utilisation du retour d'information des clients. - Appuyer les SFD dans la mise en place des innovations technologiques.	- Poursuivre la réflexion sur la mise en place d'une législation adaptée aux innovations technologiques.

À propos de SEEP

SEEP est un réseau mondial d'apprentissage. Nous soutenons des stratégies qui créent de nouvelles et de meilleures opportunités pour les populations vulnérables, en particulier les femmes et les pauvres des régions rurales, de participer à des marchés et améliorer la qualité de leur vie.

Fondée en 1985, SEEP a été pionnier au sein du mouvement du microcrédit et a contribué à bâtir les bases des efforts actuels de l'inclusion financière. Au cours des trois dernières décennies, nos adhérents ont continué à servir de banc d'essai pour les stratégies innovantes qui favorisent l'inclusion, le développement des marchés compétitifs, et le renforcement des moyens de subsistance des pauvres à l'échelle mondiale.

Les membres de SEEP œuvrent dans plus de 170 pays à travers le monde. Ils travaillent ensemble et avec d'autres acteurs du secteur à mobiliser les connaissances, et à favoriser l'innovation, la collaboration significative et, surtout, pour maximiser la portée de leurs actions.

À propos de RFLL

Les associations de microfinance jouent un rôle clé d'appui à la croissance durable du secteur de la microfinance. Le Réseau SEEP assiste ces associations en les connectant à une communauté mondiale d'apprentissage et en promouvant des efforts de renforcement des capacités. Avec l'expansion et la commercialisation de la microfinance en Afrique, il y'a une opportunité d'encourager une plus grande protection des consommateurs et la transparence au sein du secteur.

SEEP met en œuvre le programme de Finance Responsable par le biais du leadership local (RFLL), un partenariat de quatre ans avec la Fondation MasterCard pour améliorer les capacités institutionnelles des associations de microfinance, et promouvoir la transparence financière et la protection des consommateurs. Les leçons et expériences de ce programme seront partagées avec d'autres associations afin de contribuer à la croissance du secteur en Afrique sub-saharienne et audelà.

seep
Powering connections