BILAN DE LA PRATIQUE

# ÉTAT DES LIEUX DE LA PROTECTION DU CLIENT AU SÉNÉGAL

seep
Powering connections

The MasterCard Foundation

BILAN DE LA PRATIQUE

# État des lieux de la protection du client au Sénégal

**The SEEP Network**
1611 North Kent Street, Suite 610
Arlington, VA 22209
T: 202.534.1428 | 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 Sénégal ».*

**Sigles et abréviations**

| | |
|---|---|
| **ACEP** | Alliance de Crédit et d'Epargne pour la Production |
| **APSFD** | Association professionnelle des systèmes financiers décentralisés |
| **BCEAO** | Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest |
| **BIC** | Bureau d'information sur le crédit |
| **CDP** | Commission des Données Personnelles |
| **CEMAC** | Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale |
| **CGAP** | Consultative Group to Assist the Poor |
| **CMS** | Crédit Mutuel du Sénégal |
| **DMF** | Direction de la microfinance |
| **DRS** | Direction de la réglementation et de la supervision |
| **ESUSFD** | Enquête de satisfaction des usagers des services financiers décentralisés |
| **FBS** | Frankfurt Business School |
| **FGD** | Fonds de garantie des dépôts |
| **GIZ** | Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit |
| **IMF** | Institution de microfinance |
| **KfW** | Kreditanstalt fur Wiederaufbau (German Development Bank) |
| **OHADA** | Organisation pour l'harmonisation en Afrique du droit des affaires |
| **OQSF** | Observatoire de la qualité des services financiers |
| **PAMECAS** | Partenariat pour la Mobilisation de l'Epargne et le Crédit Au Sénégal |
| **PAR** | Portefeuille à risque |
| **RFLL** | Responsible Finance through Local Leadership |
| **SFD** | Système financier décentralisé |
| **TEG** | Taux effectif global |
| **UEMOA** | Union économique et monétaire ouest-africaine |
| **UMOA** | Union monétaire ouest-africaine |

## Remerciements

Ce rapport a été produit par Mme Anne Laure Behagel 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 et M. Sidy Lamine Ndiaye de l'APSFD-Sénégal, pour avoir passé en revue ce rapport.

## Résumé

Ce rapport donne un aperçu de la réglementation et des pratiques en matière de protection des clients dans le secteur de la microfinance au Sénégal. Il synthétise les résultats des évaluations que cinq institutions de microfinance IMF; aussi appelées systèmes financiers décentralisés ou SFD) ont entreprises pour évaluer leur conformité avec les standards de protection des clients de la Smart Campaign entre 2014 et 2015. Il s'appuie également sur a) un diagnostic national mené par l'APSFD-Sénégal (Association professionnelle des SFD du Sénégal) en 2015 suivant un outil développé par SEEP Network pour évaluer les pratiques au niveau national, b) une enquête de satisfaction menée par l'OQSF en 2011, et c) un précédent diagnostic mené en 2011 par le CGAP en collaboration avec KfW et l'APSFD. Ce rapport tire les recommandations clés qui restent encore à mettre en œuvre.

Les conclusions sont structurées selon les sept principes de protection des clients promus par la Smart Campaign.

### Principe 1
**Développement des produits et distribution appropriés**

La gamme de produits des IMF est relativement diversifiée avec des produits de crédit collectifs et individuels, des services d'épargne, de transfert d'argent et, dans certains cas, des assurances décès-invalidité rattachées au prêt. Les services financiers digitaux (mobile banking) sont encore très peu utilisés mais devraient se développer dans les prochaines années. Les enquêtes nationales de 2011 révèlent néanmoins une certaine inadéquation de l'offre aux besoins des clients, ce qui montre bien que les IMF ne tiennent pas particulièrement compte de l'avis et des caractéristiques des clients en vue d'améliorer leurs produits. Enfin, la prise de garantie est encadrée par la loi, mais cela ne suffit pas à atténuer le risque que le mécanisme porte préjudice aux clients. **D'une manière générale il reste encore des progrès à faire et les faiblesses autour des procédures de prise de garantie présentent un risque relatif pour le client.**

### Principe 2
**Prévention du surendettement**

Les enquêtes révèlent que l'endettement croisé est une réalité au Sénégal. L'échange d'informations pour connaître l'endettement du client a été longtemps inexistant; le Bureau d'information sur le crédit (BIC) vient d'être rendu opérationnel[1] et devrait couvrir cette lacune, mais seulement dans une certaine mesure puisque seules les IMF de grande taille (régulées par l'article 44) y sont assujetties. Le risque crédit (portefeuille à risque et prêts radiés) atteint des niveaux inquiétants à l'échelle nationale, dépassant largement 10 % dans certaines IMF. **Sans un mécanisme de prévention plus rigoureux mis en place par la direction des IMF (participation au BIC, sensibilisation des élus et administrateurs, critères d'octroi reposant sur la capacité de remboursement, formation des employés, outils de contrôle interne, etc.) un risque de surendettement, notamment en zones urbaine et périurbaine pourrait se profiler.**

### Principe 3
**Transparence**

Les pratiques de l'échantillon varient énormément, ce qui rend difficile la généralisation. Toutefois, on ne constate pas une transparence exemplaire systématique. L'information tarifaire s'avère incomplète pour la plupart des institutions malgré la réglementation en la matière sur l'affichage et la notification d'un TEG. Certaines conditions tarifaires spécifiques (frais annexes ou potentiels) ne sont pas toujours communiquées ou bien expliquées au client. Et si les institutions évaluées communiquent à leurs clients les termes et conditions des crédits à l'oral avant le décaissement, elles ne fournissent pas nécessairement de tableau d'amortissement ou une copie du contrat avant la signature. Cette étape est essentielle afin que le client prenne sa décision de crédit en toute connaissance de cause. **Le niveau d'application de ce troisième principe pourrait être amélioré de façon significative.**

### Principe 4
**Tarification responsable**

La nouvelle règlementation plafonnant le taux effectif global (TEG) pour les SFD à 24 %, niveau parmi les plus bas du monde, fragilise dans l'immédiat la santé financière de l'ensemble des acteurs. La situation s'avère particulièrement préoccupante pour la pérennité des IMF en zones rurales, structurellement moins rentables que leurs pairs des zones urbaines, du fait de la faible densité de population, de l'absence de garanties matérielles et du faible niveau de l'activité économique. **Ce plafonnement des taux génère deux risques potentiels qui vont à l'encontre des priorités affichées pour le secteur :** soit un recentrage des activités de microfinance dans les zones urbaines au détriment des populations vivant dans zones les plus enclavées, soit un manque de transparence de la part des IMF, qui pour pouvoir survivre, multiplieront les frais annexes sans avoir à les inclure dans le calcul du coût total d'un crédit.


[1] Le Bureau d'information sur le crédit est opérationnel au Sénégal depuis fin octobre 2015.

Principle 5
**Traitement respecteux et équitable des clients**

L'attention portée sur le traitement équitable et respectueux des clients a fortement évolué dans le secteur grâce notamment à la diffusion du Code de déontologie de l'APSFD-Sénégal. En revanche, la majorité des IMF évaluées ne l'a pas encore opérationnalisé ; même si des comportements excessifs ont été sanctionnés, la formation du personnel reste globalement insuffisante et les dispositifs de contrôle, de sanction ou d'évaluation de critères éthiques ne sont pas suffisamment intégrés dans les procédures et pratiques courantes des IMF. **La mise en place de bonnes pratiques, en particulier concernant le recouvrement, la saisie des garanties et l'information au client de ses droits sont des points qui restent encore à améliorer** dans la plupart des IMF analysées.

Principe 6
**Confidentialité des données du client**

Les pratiques en matière de protection des données des clients pourraient être considérablement améliorées. Si les grandes institutions appliquent des standards internationaux de gestion de la confidentialité des données de leurs clients, les pratiques des plus petites institutions sont moins avancées. Le client est peu ou pas informé de l'utilisation de ses données personnelles. Ce manque de transparence génère un risque de sentiment de trahison et de perte de confiance des clients dans les SFD. Ainsi, **le faible niveau d'application de ce principe peut entraîner un risque de réputation au secteur.**

Principe 7
**Mécanisme de résolution des plaintes**

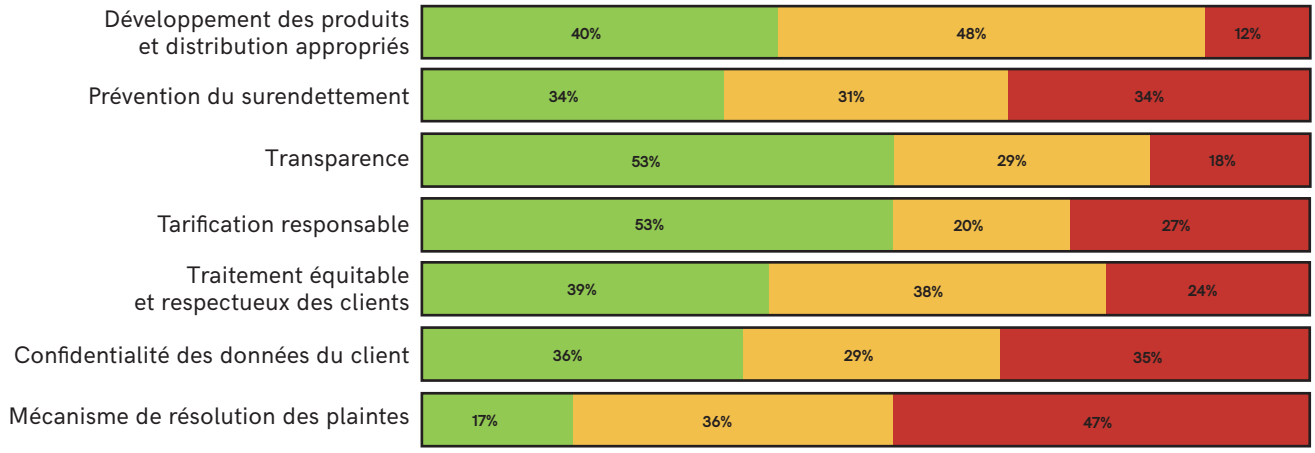
Paradoxalement, bien que les IMF semblent reconnaître l'utilité des retours et réclamations des clients pour améliorer leurs offres et qualité de service, elles sont, pour la plupart, mal outillées pour gérer ces plaintes. Dans la plupart des cas, les procédures de réception puis résolution des plaintes ne sont pas systématisées et intégrées dans la gestion périodique de l'activité : les mécanismes ne sont donc pas efficients et ne sont pas pilotés. En outre, pour la totalité des IMF évaluées, le client n'est jamais informé à priori de l'existence de possibilités de recours en interne ou auprès de l'Observatoire de la qualité des services financiers (OQSF) pour une éventuelle médiation.

Des efforts ont été faits par les responsables de l'OQSF pour que les mécanismes de recours soient accessibles à tous les clients, y compris les moins instruits. **Ces mécanismes encore confinés doivent poursuivre leur croissance pour impacter plus significativement les populations des zones reculées.**

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




[3] Source : Banque Mondiale
[4] Source : http://drs-sfd.gouv.sn/sitedrs/documents/Publications/Situation_T4_2015.pdf
[5] Source : Global Findex 2014 - Sénégal

## Introduction

La protection du consommateur, dans toute relation commerciale, consiste en une relation équilibrée entre un fournisseur et son client, au travers d'une information loyale qui permet au client de s'engager dans son acte d'achat en toute confiance et connaissance de cause.

Elle est particulièrement importante dans le secteur de la microfinance où les clients sont la plupart du temps plus vulnérables et moins instruits en matière de services financiers. L'enjeu est considérable dans la mesure où de mauvaises pratiques de la part des fournisseurs de services financiers peuvent avoir des conséquences dramatiques sur cette clientèle, mais aussi sur la réputation et la confiance dans le secteur.

Les trois piliers de la protection du client dans le secteur de la microfinance sont l'environnement réglementaire assurant les règles générales s'appliquant aux fournisseurs, l'information et l'éducation financière du client et enfin les bonnes pratiques de la part des fournisseurs de services financiers.

Les efforts pour promouvoir de bonnes pratiques en matière de protection des clients de la microfinance ont été concentrés par la Smart Campaign dans une démarche consensuelle de l'ensemble des acteurs majeurs du secteur. La Smart Campaign a ainsi structuré les Standards minimaux de protection du client autour de sept principes qui ont pour objectif de recentrer les pratiques des fournisseurs de services financiers sur le bien-être du client.

La mise en œuvre d'une réglementation appropriée et l'engagement des acteurs à l'éducation financière de leurs clients et à ces principes de protection des clients contribueront à l'amélioration de l'inclusion financière d'un pays.

Au travers de son programme de Finance responsable par le biais du leadership local (RFLL) mis en oeuvre en collaboration avec la Fondation MasterCard, SEEP Network accompagne 7 associations professionnelles de microfinance en Afrique subsaharienne (Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Ghana, Ouganda, Rwanda et Sénégal) pour promouvoir une microfinance responsable. Cet appui inclut des initiatives pour :

- Développer et mettre en application des codes de conduite sectoriels nationaux
- Former et évaluer les institutions de microfinance (IMF) sur les Principes de protection des clients
- Favoriser la mise en place ou l'amélioration de systèmes d'information sur le crédit
- Identifier des interventions au niveau « méso » pour promouvoir la protection des clients
- Mener des diagnostics-pays sur la protection des clients
- Promouvoir des mécanismes de gestion des plaintes et de recours pour les clients

Cette publication fait partie d'une série de rapports d'état des lieux de certains pays du programme RFLL. Elle vise à souligner les forces et les axes prioritaires pour améliorer la protection des clients dans chacun de ces pays, et à donner une orientation aux efforts de plaidoyer et d'assistance technique des acteurs.

## Chiffres Clés

**Indicateurs économiques**[3]

**Population totale**
**14.7 millions** (2014)

**RNB par habitant**
**1 050 USD** (2014)

**Croissance du PIB**
**4.7%** (2014)

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

**% de la population vivant sous le seuil de pauvreté national**
**46.7%** (2010)

**Chiffres clés du secteur de la microfinance** (au 31 décembre 2015)[4]

**Nombre de SFD agréés**
**383** répartis dans 206 structures (fédération, Union, SFD non affiliés, SA, association)

**Nombre de clients**
**2,4 millions** soit un taux de pénétration de la population totale de 17,50 %

**Encours d'épargne**
**249,3 milliards CFA**

**Encours de crédit**
**286,7 milliards CFA**

**PAR90**
**4,6%**

**Indicateurs d'inclusion financière** (2014)[5]

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

**% de la population (+ de 15 ans) ayant un prêt dans une institution financière**
**4 %**

**% de la population (+ de 15 ans) épargnant dans une institution financière**
**7 %**

## Aperçu du secteur de la microfinance au Sénégal

Le paysage de la microfinance au Sénégal présente une grande diversité d'institutions, parmi lesquelles de larges réseaux mutualistes, des sociétés anonymes (SA) soutenues par des organisations internationales, et enfin des mutuelles autonomes. Au 31 décembre 2015, le secteur comptait 205 SFD (Systèmes financiers décentralisés) actifs avec 1168 points de services.[2] Il est dominé actuellement par trois grands réseaux mutualistes (CMS, PAMECAS, ACEP) et une société anonyme, Microcred.

## Stratégie et priorités gouvernementales

L'engagement du gouvernement sénégalais pour la formalisation et le développement du secteur se traduit par l'existence d'un ministère délégué chargé de la Promotion de la Microfinance dont l'organe-clé est la **Direction de la Microfinance** (DMF). Cette dernière assure la coordination de la politique du gouvernement et le suivi opérationnel des activités des différents acteurs. La DMF établit également les stratégies prioritaires du gouvernement au travers d'une **Lettre de politique sectorielle**, dont la première version avait été publiée en 2004. Son objectif s'étendait alors jusqu'en 2015 et était de « *Favoriser l'accès à des services financiers viables et durables à une majorité des ménages pauvres ou à faibles revenus et des micro-entrepreneurs sur l'ensemble du territoire national d'ici à 2015, grâce à des SFD viables, s'intégrant dans le système financier national.* »

La nouvelle Lettre de politique sectorielle (LPS) a été adoptée en décembre 2015. Elle a pour axes majeurs l'accroissement de la stabilité et de la sécurité du secteur, ainsi que l'amélioration de l'offre et des canaux de distribution, avec un accent particulier sur les services financiers digitaux (mobile banking).

Par ailleurs, la **direction de la réglementation et de la supervision des SFD** (DRS-SFD), placée sous la tutelle du ministère de l'Économie et des Finances, s'est également engagée en 2011 dans un plan d'assainissement du secteur. Cela a eu pour conséquences de voir disparaître les structures les plus faibles (notamment les groupements d'épargne et de crédit), et de voir les plus petites mutuelles se regrouper ou fusionner.

## Textes règlementaires en matière de protection des clients

Il existe de nombreux textes réglementaires relevant de la protection des clients, résumés ci-dessous. L'application des règles et décisions de la BCEAO incombe aux États au travers de décrets d'application, à l'exception des instructions qui sont directement applicables.

**Cadre réglementaire de l'exercice de la microfinance**

- La loi n°2008-47 du 03 septembre 2008
- Le décret d'application n° 2008-1366 du 28 novembre 2008

**Développement des produits et distribution appropriés**

- La décision de la BCEAO N°088-03-2014 portant création du Fonds de garantie des dépôts dans l'UMOA
- Les actes de l'OHADA visant à l'amélioration de la formalisation et de la réalisation des sûretés réelles (adoptés le 15 décembre 2010)
- Le règlement n°15/2002/CM/UEMOA relatif aux systèmes de paiement dans les États membres de l'UEMOA - Article 131 permet notamment aux SFD de promouvoir l'utilisation des mêmes moyens de paiement que les banques, notamment la monnaie électronique
- L'instruction n°008-05-2015 régissant l'activité des émetteurs de monnaie électronique

**Surendettement**

- La loi uniforme n° 2014-02 portant sur la réglementation des Bureaux d'information sur le crédit (BIC) et toutes les instructions relatives au fonctionnement de ces BIC

**Transparence**

- Le nouveau code des obligations civiles et commerciales, article 20 « Actes des illettrés » garantit qu'un client illettré sera assisté de deux témoins lettrés qui pourront confirmer qu'il a été informé verbalement des termes et conditions du contrat.
- La décision n°397/12/2010 de la BCEAO impose aux SFD la divulgation des informations tarifaires et du TEG

**Tarification responsable**

- L'instruction n°020-12-2010 qui établit une liste d'indicateurs financiers, avec des normes de bonne gestion à respecter, permettant d'assurer la pérennité des SFD
- La loi uniforme portant définition et répression de l'usure, portée à 24 % en TEG depuis le 1er janvier 2014 par l'arrêté du ministère de l'Économie et des Finances (08.01.2014-00311/MEF/DMC)
- Le décret-cadre relatif au calcul du taux effectif global qui précise la méthode de calcul du TEG
- L'instruction n° 004-06-2014 qui dresse une liste des services financiers qui doivent être gratuits

**Protection des données du client**

- La loi N°2008-12 portant sur la protection des données à caractère personnel
- L'instruction n°002-01-2015 relative aux modalités d'obtention du consentement du client par les fournisseurs de données aux Bureaux d'information sur le crédit (BIC) dans les États membres de l'UMOA

**Mécanismes de résolution des plaintes**

- Le décret N°2009-95 portant création et organisation de l'Observatoire de la qualité des services financiers (OQSF Sénégal) : cet organe a notamment mis en place un dispositif de recueil et de traitement des plaintes et réclamations des clients.

Par ailleurs, l'Association professionnelle des systèmes financiers décentralisés (APSFD) contribue également à la promotion des principes de protection des clients.

L'association a élaboré un **Code de déontologie** en 2008, révisé le 18 mai 2011, dont l'un des objectifs est de promouvoir des pratiques éthiques de la part des IMF. Il est applicable à tous les SFD (articles 3 et 39). Ce code a fait l'objet de vulgarisation à travers des tournées d'informations dans le pays. Au travers de ses 48 articles, il couvre l'ensemble des principes de protection des clients à l'exception de celui relatif aux produits et services appropriés.

## Supervision

Il n'y a pas d'organe de supervision spécifique à la protection des clients. De plus, l'application des règles relatives à la protection des clients ne fait pas l'objet d'une supervision ciblée. La supervision générale du secteur est assurée par la Direction de la supervision et de la réglementation (DRS-SFD), la Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), et la Commission bancaire de l'union monétaire ouest-africaine.

Dans une certaine mesure, l'APSFD-Sénégal supervise également le respect des dispositions réglementaires, y compris celles qui concernent la protection des clients. L'association a pour ambition de contrôler en particulier le comportement de ses membres au travers de son comité de déontologie, qui devrait veiller au respect du Code de déontologie avec un pouvoir de sanction.

L'Observatoire de la qualité des services financiers (OQSF/Sénégal), institution à caractère consultatif créée par le décret n°2009 – 95 du 06 février 2009, est placé sous l'autorité du ministre de l'Économie et des Finances. Cet observatoire facilite les relations entre les usagers et les institutions financières par la médiation en cas de litiges et de malentendus. Dans son rôle de médiation, l'organe a mis en place un dispositif de recueil et de traitement des plaintes et réclamations des clients. Il procède également à des enquêtes régulières de satisfaction des usagers. Cependant l'OQSF intervient uniquement dans la régulation et la médiation et n'a pas vocation à sanctionner.

## État des lieux de la protection des clients

Ce rapport tire ses conclusions de plusieurs études ou évaluations entreprises au Sénégal :

- Les résultats des évaluations externes de cinq SFD au Sénégal, dont 3 institutions majeures en termes de portée, menées par des consultants externes entre 2014 et 2015 selon la méthodologie Smart Campaign.
- Un diagnostic-pays sur la protection du client, réalisé enjuin 2015 par l'APSFD-Sénégal selon la méthodologie SEEP Network.
- Un rapport d'analyse d'une enquête de satisfaction des usagers de services financiers décentralisés (ESUSFD) menée par l'OQSF en 2011 dans les quatorze régions duSénégal auprès d'un échantillon représentatif de près de 3600 clients.
- Une étude diagnostique sur la protection desconsommateurs de services de microfinance au Sénégal, menée en 2011 par le CGAP en partenariat avec KfW et APSFD.

Le présent rapport analyse ces études diverses, en relation au cadre juridique, et tente de dresser **l'état de la pratique de la protection des clients au Sénégal**. Il est évident que l'échantillon de 5 évaluations externes Smart est loin d'être représentatif. Toutefois, il permet de croiser les résultats des autres études avec des pratiques concrètes, et de faire ressortir des points de vigilance en termes de risques relatifs aux clients.

Le rapport a pour but d'orienter les efforts des différentes parties prenantes du secteur de la microfinance sénégalais (APSFD, SFD, autorités, bailleurs de fonds, partenaires techniques et financiers, 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.

L'analyse est structurée selon les sept principes de protection des clients promus par la Smart Campaign. Elle rappelle le cadre juridique, en mettant plus particulièrement en exergue les dispositions visant à assurer la protection des clients. Puis les résultats des évaluations externes des IMF sont discutés. Le lecteur y trouvera les points forts et faibles observés pour chaque principe ainsi que les enseignements à en tirer.

## Principe 1
# Développement des produits et distribution appropriés

La fourniture de services appropriés qui ne portent pas préjudice au consommateur est un élément central de la protection des clients. Pour les institutions de microfinance, cela signifie avoir des produits et des canaux de distribution qui sont adaptés aux clients qu'elles servent, ce qui nécessite une analyse approfondie des caractéristiques du client lors du processus de conception du produit. Cela implique également d'avoir des politiques de garantie qui ne risquent pas de rendre le client encore plus vulnérable. Rechercher proactivement l'avis des clients est un élément central pour se conformer à ce principe, tout comme comprendre les raisons des départs des clients.

### Textes réglementaires applicables

Il n'existe pas de réglementation régissant le caractère approprié des produits et services.

En revanche, en matière de **protection des épargnants**, la nouvelle loi-cadre (article 69) prévoit l'obligation de souscrire à un Fonds de garantie des dépôts, entérinée par la décision n° 088-03-2014 portant création du Fonds de garantie des dépôts dans l'UMOA (FGD-UMOA).

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 de se faire payer en cas de défaut de remboursement. D'autres dispositions concernent plus particulièrement l'enregistrement et la valorisation des garanties (articles 18, 50, 192, 195), y compris, notamment, l'obligation d'inscription au registre du commerce des sûretés mobilières sous peine de nullité de l'acte

« 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**

Cette loi s'applique à toute institution financière. Toutefois, le public cible de la grande majorité des SFD fait en sorte qu'il est difficile d'appliquer toutes les dispositions de l'OHADA en matière de réalisation de garantie et de recouvrement. La réalisation des garanties est coûteuse, et n'est pas réaliste pour de nombreux SFD. Par ailleurs, cet Acte uniforme n'encadre pas le type de garantie pouvant ou ne pouvant être pris, ni les méthodes de valorisation.

**Code de déontologie de l'APSFD**

L'article 14 du Code de déontologie de l'APSFD indique que:

*« Les SFD s'engagent à donner, le cas échéant, la priorité à la collecte de l'épargne dans la mobilisation des ressources. Les SFD doivent mettre en place un système de contrôle interne en vue de préserver l'épargne contre les pertes dues aux erreurs, aux fraudes, aux détournements et aux vols. Ils doivent veiller à rendre l'épargne toujours disponible pour les déposants. »*

### Enquêtes auprès des clients

L'OQSF dont la mission est entre autres de « promouvoir la **qualité des services financiers** » réalise des enquêtes de satisfaction régulières auprès des usagers, ce qui peut permettre éventuellement de donner des pistes d'amélioration aux IMF qui n'ont pas les moyens de mener ces enquêtes elles-mêmes.

L'enquête ESUSFD-2011 menée auprès de près de 3600 personnes indique qu'une frange non négligeable des usagers (27,7 %) juge l'offre de produits des SFD peu adaptée à leurs besoins. Parmi les clients ayant changé de fournisseur de services financiers, 56 % estiment que les SFD sont indifférents à leur départ. Il en ressort également que 40,5 % des personnes interrogées jugent les garanties assorties à l'octroi du crédit contraignantes.

Une autre enquête de la Frankfurt School of Business (FBS) menée également en 2011 sur plus de 5000 usagers révèle que 93 % des clients ayant des prêts multiples les ont contractés dans diverses institutions, ce qui souligne la probable inadéquation des montants avec les besoins.

## Pratiques

Un examen détaillé des pratiques des cinq IMF évaluées selon les principes de la Smart Campaign indique des pratiques conformes dans l'ensemble, avec des améliorations possibles sur la prise en compte de l'avis des clients et sur les mécanismes de prise de garantie.

### Développement des produits et distribution approprié

+ Les gammes de produits sont souvent spécifiques à un type de clientèle-cible de l'IMF ; les petites institutions offrent, pour certaines, un seul produit de crédit et une épargne à vue et à terme. Les autres ont une segmentation plus détaillée de leur cible et proposent une variété de produits aux caractéristiques différentes.

+ Le produit d'assurance phare est l'assurance décès-invalidité ; quand il est proposé, il est obligatoire, assorti au prêt, et géré par des compagnies d'assurance partenaires ; les tarifs sont abordables et en ligne avec le marché (0.5 % - 1 % du montant du prêt). Une des institutions laisse le choix au client de s'assurer auprès d'une autre compagnie.

- Seule une IMF, parmi celles évaluées, dispose d'un département dédié au développement de produits.

- La prise de garantie matérielle reste encore assez informelle dans la majorité des cas ; elle est souvent prise à titre dissuasif, quasiment jamais réalisée, et les IMF n'ont donc pas de processus pour l'enregistrement et la valorisation de ces garanties matérielles.

- Les enquêtes auprès des clients sont encore assez rares ; aucune IMF n'a de processus systématique de recueil des avis des clients.

## Enseignements

La gamme de produits des IMF est relativement diversifiée avec des produits de crédit de groupe et individuels, des services d'épargne, de transfert d'argent, et dans certains cas des assurances décès-invalidité rattachées au prêt. Les services financiers digitaux (mobile banking) sont encore très peu utilisés mais devraient se développer dans les prochaines années. Les enquêtes nationales de 2011 révèlent néanmoins une certaine inadéquation de l'offre aux besoins des clients, ce qui traduit bien que les IMF n'utilisent pas particulièrement l'avis et les caractéristiques des clients en vue d'améliorer leurs produits. Enfin, la prise de garantie est encadrée par la loi, mais cela ne suffit pas à minimiser le risque que le mécanisme porte préjudice aux clients. En règle générale des **progrès peuvent être encore faits et les faiblesses autour des procédures de prise de garantie présentent un risque relatif pour le client**.

### Priorités pour le secteur

- Aider les IMF 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 la collecte des 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 IMF à développer des procédures de **prise de garantie** plus formelles, qui vont au-delà du cadre législatif, notamment sur les méthodes de valorisation, ainsi que sur le principe de ne pas dessaisir un client de ses biens de première nécessité.
- Effectuer un **plaidoyer** en vue 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 aux Actes uniformes de l'OHADA).
- Au regard des résultats des différentes enquêtes sectorielles, engager une réflexion sur **l'adéquation des montants** octroyés par rapport aux besoins, pour minimiser le risque que les clients prennent des prêts multiples.
- Mettre en œuvre le **Fonds de garantie des dépôts**, dont les statuts sont définis, mais dont on attend encore les modalités d'adhésion et de couverture.

## Principe 2
# Prévention du surrendettement

Le surendettement est probablement le problème le plus susceptible de causer des dommages significatifs, tant aux clients individuels qu'aux fournisseurs de services financiers. Les institutions financières ont le devoir de veiller à ce que les clients aient la capacité de rembourser sans se retrouver surendettés. Une analyse solide de la capacité de remboursement est cruciale, tout comme les mécanismes de contrôle interne qui s'assurent que l'analyse est correctement réalisée. Dans les marchés très concurrentiels ou à forte croissance, notamment en zone urbaine au Sénégal, il est également essentiel pour les institutions de pouvoir disposer d'informations précises et en temps réel sur l'historique de crédit des clients pour prévenir le surendettement.

### Textes réglementaires correspondants

- La BCEAO a développé un cadre réglementaire pour la création et la mise en œuvre de B**ureaux d'information sur le crédit** (BIC) dans les États membres de l'Union monétaire ouest-africaine (UMOA), ce qui devrait contribuer à réduire le risque de surendettement des clients. En particulier, au travers de l'instruction n°005-05-2015, la BCEAO précise l'obligation de transmettre les informations sur le crédit mensuellement sur support électronique.
- Suite à un appel d'offres, la BCEAO a sélectionné début 2015 la société CréditInfo Volo pour mettre en œuvre les bureaux de crédit dans 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[6]), ainsi que des sociétés de fourniture d'eau, d'électricité, de téléphonie, etc.

**Code de déontologie de l'APSFD**

Le code de déontologie traite également indirectement de ce risque dans son Article 15:

*« les SFD sont tenus d'étudier rigoureusement toute demande de crédit afin de cerner tous les risques liés à ladite demande, notamment le risque de non-remboursement. Chaque SFD s'engage à mettre à la disposition des autres SFD toute information utile permettant une meilleure appréciation du risque. »*

### Enquêtes auprès des clients

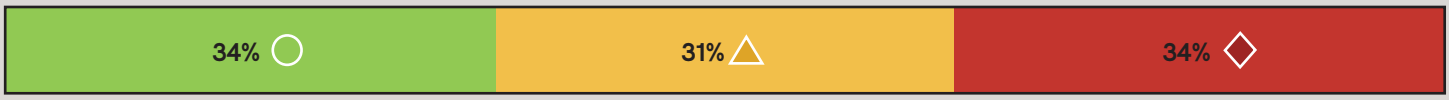
L'étude menée par la FBS en 2011 n'indique aucun problème majeur de surendettement dans les 4 % de clients avec prêts multiples. Néanmoins, comme le soulignait déjà l'étude diagnostique de 2011, « une étude plus ciblée serait extrêmement utile pour mieux cerner l'étendue de l'endettement de la population en général et de différentes catégories de clients des SFD en particulier ».

### Pratiques

L'analyse des évaluations externes sur la protection des clients indique qu'un tiers des indicateurs de ce principe ne sont pas du tout mis en œuvre, et un autre tiers ne le sont que partiellement, ce qui représente un véritable point d'attention à porter sur le sujet étant donné l'enjeu pour le secteur et pour les clients. A noter que le détail des évaluations externes révèle néanmoins une grande disparité dans les pratiques des IMF.

[6] Seuls les SFD de grande taille (régulés par l'article 44) sont assujettis au BIC présentement

## Prévention du surendettement




+ Aucune des IMF évaluées ne semble avoir de pratiques commerciales dangereuses.
+ La qualité du portefeuille est suivie par la plupart des IMF évaluées à travers le portefeuille à risque (PAR), cependant comme la norme BCEAO est le PAR90, certaines ne suivent pas le PAR30.
+ Une institution se démarque notablement en matière de bonnes pratiques pour la prévention du surendettement : celle-ci dispose de procédures détaillées d'analyse de la capacité de remboursement des emprunteurs, d'un personnel de terrain compétent en la matière, attentif et impliqué sur la qualité du portefeuille, ainsi que de mécanismes de contrôle adéquats.

- Le contrôle du risque de surendettement est insuffisant au sein de la majorité des IMF évaluées. Les IMF ont encore une large tendance à reposer sur les garanties du client (matérielles, caution solidaire ou épargne préalable) pour prendre une décision d'octroi de crédit.
- Certaines IMF ne rendent même pas visite au client sur son lieu d'activité ou à son domicile
- Seules quelques IMF appliquent une décote sur les primes des agents de crédit en fonction de la qualité de leur portefeuille.
  Dans le cas des petites institutions mutualistes, les agents de crédit n'ont pas d'objectifs de performance, et la qualité du portefeuille n'impacte donc pas la rémunération.
- Il n'y a à ce jour aucun échange d'information sur l'historique de crédit des clients entre les différents acteurs du secteur, malgré la mention de cette possibilité dans le code de déontologie.
- Les organes de gouvernance, en particulier dans les structures mutualistes, sont encore assez peu sensibilisés au risque de surendettement.
- En général, les fonctions d'audit ou de contrôle interne n'existent pas systématiquement, et quand elles existent, elles ne sont pas orientées sur les thématiques du surendettement du client.

## Enseignements

Les enquêtes révèlent que l'endettement croisé est une réalité au Sénégal. L'échange d'informations pour connaître l'endettement du client a été longtemps inexistant ; le Bureau d'information sur le crédit (BIC) est en cours d'opérationnalisation ce qui couvrira cette lacune, mais seulement dans une certaine mesure puisque seules les IMF de grande taille (régulées par l'article 44) y sont assujetties. En outre, le risque crédit atteint des niveaux inquiétants à l'échelle nationale et dépasse largement 10 % dans certaines IMF. Cela représente un risque non négligeable pour le client, comme pour le secteur. **Sans un mécanisme de prévention plus rigoureux mis en place par la direction des IMF (participation au BIC, sensibilisation des élus et administrateurs, critères d'octroi reposant sur la capacité de remboursement, formation des employés, outils de contrôle interne, etc.) un risque de surendettement, notamment en zones urbaine et périurbaine pourrait se profiler.**

## Priorités pour le secteur

- Aider les IMF à développer des politiques **permettant une maîtrise du risque de surendettement**, en se focalisant sur les points suivants :
  - S'éloigner de la pratique consistant à réclamer une épargne préalable à une demande de crédit, car cela ne démontre aucunement la capacité de remboursement d'un client, et n'apporte aucun confort à la décision de crédit, et enfin augmente inutilement le coût du crédit pour le client.
  - Intégrer dans la décision d'octroi de crédit une mesure concrète de l'endettement et de la capacité de remboursement des clients ;
  - Renforcer les capacités du personnel de terrain à reconstituer les flux de trésorerie des emprunteurs ;
  - Systématiser les visites préalables au crédit,
  - Améliorer les supports d'analyse des agents de terrain
  - Développer des systèmes d'incitation pour les agents de terrain qui prennent en compte au moins autant la qualité du portefeuille que la quantité
  - Mettre en place un système de contrôle interne performant avec des outils de gestion
- Avec la mise en application du BIC, **aider les SFD et le BIC à assurer l'efficacité du système et la régularité des transmissions :**
  - Assurer que l'opérateur du BIC se donne les moyens de renforcer les capacités des utilisateurs avec supports, manuels d'utilisateurs didactiques, et formations.
  - Assurer que le coût d'accès au BIC et le coût du logiciel servant de passerelle pour l'exportation des données soient accessibles aux SFD.
  - Communiquer sur les champs qui doivent être obligatoirement renseignés dans le SIG des SFD, afin de permettre l'exportation de la totalité du rapport.
  - Encourager l'utilisation du BIC par tous les SFD, afin d'assurer une bonne qualité de données.
- Réfléchir à la possibilité de créer **une cellule d'analyse ou un organe de prévention du surendettement** qui aurait pour mission de prévenir toute crise systémique dans le secteur et de mieux guider le législateur. Cet organe suivrait ainsi l'évolution de certains ratios (taux de portefeuille à risque, de radiation de crédit, etc.), d'indicateurs clés macro économiques et du secteur financier (volume de crédit, type de crédit, etc.), complété d'études ponctuelles plus ciblées sur l'endettement des ménages et le surendettement de la population sénégalaise.

# Principe 3
# Transparence

Une communication transparente sur les produits et les prix aide les clients à prendre des décisions en toute connaissance de cause. Les clients des institutions de microfinance ont souvent de faibles niveaux d'éducation ou d'alphabétisation et peuvent être peu familiers avec les produits financiers formels. Il est donc de la responsabilité des fournisseurs de services financiers de communiquer au client une information qui lui soit facilement compréhensible. Le principe de la transparence implique de stipuler les informations sur les produits et les prix de façon claire, précise et complète, qui permette au client de comparer la proposition de prêt avec des offres concurrentes, et en temps opportun, c'est-à-dire avant tout engagement par signature. Ce principe est également un préalable à la tarification responsable (Principe 4).

## Textes réglementaires correspondants

- La **décision de la BCEAO n°397/12/2010** en ses articles 31 à 34 donne des règles de transparence tarifaire à suivre par tous les opérateurs financiers de l'UMOA, y compris les SFD.
- En particulier, **l'article 31** précise que les conditions débitrices et créditrices doivent être affichées dans les locaux de manière visible.
- **L'article 33** oblige également à notifier le TEG à un emprunteur.
- L'obligation de calculer et d'afficher le TEG vient du **décret-cadre 95-1004 du 7 novembre 1995**[7]. La BCEAO a aussi mis à la disposition des SFD un modèle-type de maquette de calcul du TEG (document méthodologique N° DSF-001/2015).
- Les règles qui s'appliquent aux produits de crédit s'appliquent ainsi également à l'épargne. Les agents doivent expliquer la rémunération, les frais et les autres conditions des produits d'épargne aux clients.
- Enfin, la BCEAO exige que l'information tarifaire lui soit également communiquée quand le volume d'activité (encours d'épargne ou de crédit) dépasse 2 milliards de FCFA (≈3,3 MUSD).

Néanmoins, il n'est rien prévu dans la loi sur la manière de communiquer avec le client, notamment sur l'usage de langues locales, de contrats simples, ou encore sur le temps de réflexion à donner au client.

**Code de déontologie de l'APSFD**

**Le code de déontologie** aborde la transparence dans son article 29:

*« Les SFD et leur personnel s'engagent à donner à leurs membres ou clients selon leurs besoins, toutes les informations requises quant aux caractéristiques des produits et services offerts de manière fidèle et transparente. »*

## Enquêtes auprès des clients

L'enquête de la FBS 2011 relève qu'en matière de crédit, 55,9 % des personnes interrogées ne connaissent pas le taux d'intérêt, mais que 93,8 % n'ont pas eu de surprise quant au montant à rembourser. En matière d'épargne, 68 % ne connaissent pas le taux de rémunération de leurs comptes. La plupart des clients ignore même l'existence d'une réglementation en la matière.

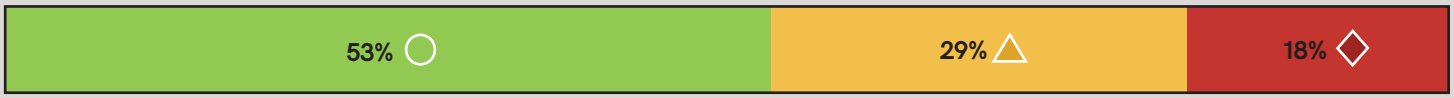
L'enquête ESUSFD-2011 démontre une large satisfaction des bénéficiaires (85,2 %) sur la transparence des informations fournies sur les termes de leur contrat de prêt. Pourtant, une autre question révèle que les principales causes de litiges avec les SFD sont le prélèvement indu et le déficit d'informations (72,2 % des causes de litiges déclarées par les personnes physiques). Enfin, selon cette même enquête, 84,9 % des usagers interrogés n'avaient jamais reçu de relevés de compte ; 87,3 % de ceux qui avaient reçu leurs relevés avaient dû le demander.

## Pratiques

Les évaluations externes des pratiques indiquent un niveau relativement encourageant en matière de transparence avec plus de 50 % d'indicateurs conformes et 29 % d'indicateurs partiellement conformes.

[7] A 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 MicrofinanceTransparency.

## Transparence




+ Une des 5 institutions se distingue sur la transparence en remplissant les conditions de divulgation exhaustive des informations tarifaires et non tarifaires au client, dans un langage adapté à l'oral comme à l'écrit, avec une tarification simplifiée et une capacité d'actualisation satisfaisante de la situation de compte du client.
+ Dans l'ensemble, les mécanismes de tarification permettent au client de comprendre correctement le coût total du crédit auquel il s'engage.
+ En général, les clients reçoivent des informations précises et actualisées sur leurs comptes, le plus souvent au travers d'un livret d'épargne ou de crédit.
+ Les **contrats** sont en général rédigés de manière simple et leurs termes sont communiqués à l'oral en langue locale.

- Les clients ne reçoivent pas systématiquement un exemplaire des documents signés avec l'institution.
- Le calcul systématique du TEG n'est pas encore une réalité dans les IMF. La plupart des institutions se limitent à calculer des TEG moyens.
- Parfois, le TEG n'est même pas stipulé dans le contrat de prêt et le client n'en est pas informé en conséquence. Dès lors, les clients ne sont pas en mesure de comparer les offres de prêts entre diverses institutions.
- L'affichage des tarifs en agence ou sur les sites internet n'est pas toujours effectué. Les IMF ignorent souvent que l'affichage des coûts et des conditions des produits d'épargne et de dépôt constitue une obligation légale.
- Il subsiste des frais annexes ou potentiels qui ne sont pas expliqués au client avant la signature du contrat, comme ceux liés au dépôt de garantie, au remboursement anticipé, aux pénalités de retard ou au nombre limité de retraits sur l'épargne volontaire.
- La plupart des institutions ne laissent pas au client un temps pour qu'il puisse examiner et prendre conscience de l'intégralité des termes auxquels il s'engage.
- Les contrats sont en général rédigés de manière simple et leurs termes sont communiqués à l'oral en langue locale. Cependant, les clients illettrés restent dépendants de l'information divulguée par les agents de crédits, information souvent incomplète ou de qualité inégale du fait de la surcharge de travail de ces agents de crédit, d'un manque de formation ou encore de supports de communication inadaptés.

## Enseignements

Les pratiques de l'échantillon varient énormément, ce qui rend difficile la généralisation. Toutefois, on ne constate pas une transparence exemplaire systématique. L'information tarifaire s'avère incomplète pour la plupart des institutions malgré la réglementation en la matière sur l'affichage et la notification d'un TEG. Certaines conditions tarifaires spécifiques (frais annexes ou potentiels) ne sont pas toujours communiquées ou bien expliquées au client. Et si les institutions évaluées communiquent à leurs clients les termes et conditions des crédits verbalement avant le décaissement, elles ne fournissent pas nécessairement de tableau d'amortissement ou de copie du contrat avant la signature. Cette étape est essentielle afin que le client prenne sa décision de crédit en toute connaissance de cause. **Le niveau d'application de ce troisième principe pourrait être amélioré de façon significative.**

### Priorités pour le secteur

- Développer un **format standard** pour l'affichage des informations tarifaires.
- Offrir au client la possibilité de choisir et comparer ses offres de prêt librement et à tout moment :
  - Proposer un libre accès au **simulateur TEG**[8] de la DRS-SFD afin que toute personne qui le souhaite puisse vérifier en toute transparence le calcul de l'institution
  - À l'instar du comparateur des opérations de banque de l'OQSF, mettre en place un tel comparateur pour les SFD
- S'assurer que l'autorité de tutelle vérifie la conformité aux **obligations juridiques** d'affichage et de publication de la tarification en vigueur.
- Proposer 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.

[8] Disponible ici : http://drs-sfd.gouv.sn/espacepro/?q=node/88

## Principe 4
# Tarfication responsable

La Smart Campaign définit une tarification responsable par la pratique d'un coût total du crédit qui soit raisonnable pour le client, tout en permettant à l'institution d'être rentable de façon pérenne. Aussi, cette tarification doit émaner de procédures définissant la méthode de fixation du taux d'intérêt et les critères pris en compte. Une tarification est dite responsable lorsque le montant total des intérêts et des frais liés à un crédit est aligné sur celui pratiqué sur le marché national, et ne reflète pas soit de graves problèmes de gestion et d'efficacité de l'IMF qui seraient répercutés sur les prix, soit une volonté de rentabilité excessive. Les institutions doivent également s'efforcer de fournir une rémunération positive (supérieure à l'inflation, par example) aux dépôts de leurs clients.

## Textes réglementaires correspondants

- Un décret-cadre de la BCEAO détermine les éléments qui entrent dans le calcul du taux effectif global (article 3).
- La loi uniforme portant définition et répression de l'usure prévoit des sanctions en cas de dépassement du taux d'usure. Le taux d'usure est déterminé par le Conseil des ministres de l'UEMOA. Il est passé de 27 % à 24 % le 1er janvier 2014 suite à l'avis n° 003-08-2013 de la BCEAO aux établissements de crédit et aux systèmes financiers décentralisés, relatif à la fixation du taux de l'usure dans les États membres de l'UMOA.
- Obligation de gratuité de certains services bancaires (instruction n° 004-06-2014 de la BCEAO)
- Obligation de respect des conditions de rémunération des produits d'épargne (décision CM/UMOA/016/09/2014).

**Code de déontologie de l'APSFD**

L'article 16 du **Code de déontologie** de l'APSFD stipule que:

*« tout SFD a le devoir de s'assurer de la viabilité et de la pérennité de ses opérations. A cet effet, les taux d'intérêt appliqués par le SFD vis-à-vis de sa clientèle doivent permettre de couvrir entièrement les coûts opérationnels et financiers induits par l'exercice de l'activité de microfinance dans le respect des limites autorisées par la réglementation spécifique. »*

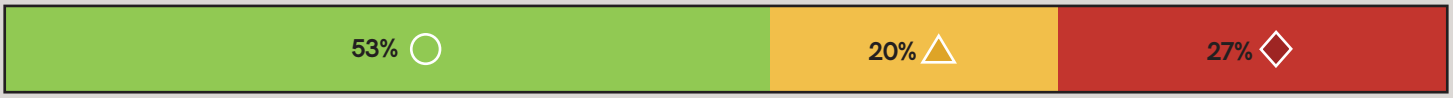
## Enquêtes auprès des clients

La nouvelle règlementation plafonnant le TEG à 24 %, niveau parmi les plus bas du monde, fragilise dans l'immédiat la santé financière de l'ensemble des acteurs. L'APSFD-Sénégal constate une baisse du niveau de rentabilité des SFD en 2015 par rapport à 2014, qu'elle attribue à cette baisse du taux d'usure. La situation s'avère particulièrement préoccupante pour la pérennité des IMF en zones rurales, structurellement moins rentables que leurs pairs des zones urbaines, du fait de la faible densité de population, de l'absence de garanties matérielles et du faible niveau de l'activité économique. **Ce plafonnement des taux génère deux risques potentiels qui vont à l'encontre des priorités affichées pour le secteur** : soit un recentrage des activités de microfinance dans les zones urbaines au détriment des populations vivant dans des zones les plus enclavées, soit un manque de transparence de la part des IMF, qui pour pouvoir survivre, multiplieront les frais annexes sans avoir à les inclure dans le calcul du coût total d'un crédit.

## Pratiques

Les évaluations externes montrent que plus de 50 % des indicateurs sont conformes, 20 % le sont partiellement et 27 % ne le sont pas du tout.

### Tarification responsable




+ Le taux d'usure est respecté par l'ensemble des IMF évaluées.
+ Les institutions évaluées n'imposent pas de frais excessifs même si des frais importants de remboursement anticipés ont pu être relevés.

O La nouvelle exigence réglementaire (24 %), malgré l'absence de recul pour en mesurer son impact sur la durée, semble poser des problèmes de rentabilité aux institutions, comme en témoigne la dégradation de leurs ratios financiers. Les IMF en zones rurales fonctionnant sur une structure de coût plus exigeante sont encore plus exposées à cette dégradation.

### Priorités pour le secteur

- Remettre à l'ordre du jour une réflexion sur la pertinence et les conséquences du **taux d'usure**, et les solutions possibles pour garantir à la fois l'inclusion financière des populations en zones reculées et la transparence à l'égard des consommateurs. Les autorités pourraient s'appuyer sur ce qui a été fait dans d'autres pays (CEMAC, Maroc, Tunisie, Pérou, etc.).

## Principe 5
## Traitement équitable et respectueux des clients

Les IMF ciblant essentiellement un segment de clientèle à bas revenu et vulnérable, ayant peu ou pas d'expérience avec le secteur financier formel, le rapport de force est intrinsèquement inégal en faveur des institutions. Aussi, un traitement équitable et respectueux des clients peut se matérialiser par un code de conduite, une politique de non-discrimination et des procédures de contrôle interne visant à détecter les actes de corruption, de traitement agressif ou abusif envers le client émanant du personnel ou des agents de crédit des institutions, notamment lors des procédures d'octroi de crédit et de recouvrement. La non-discrimination inclut le fait d'empêcher toute discrimination sur la base du genre, de l'appartenance ethnique, de l'âge, de la confession, etc. Cela implique également d'informer le client de ses droits en la matière.

### Textes réglementaires correspondants

- **L'instruction BCEAO n°017-12-2010** relative au contrôle interne inclut l'obligation pour les SFD de se doter d'un Code de déontologie « portant notamment sur les relations avec la clientèle ».
- **Acte uniforme** de l'OHADA adopté à Lomé le 15 décembre 2010, portant organisation des sûretés depuis leur constitution jusqu'à leur réalisation.

**Code de déontologie de l'APSFD**

- L'APSFD a pris en charge cette priorité pour le secteur en matière de traitement équitable au travers du code de déontologie applicable à tous les SFD. L'association est ainsi l'entité chargée de l'application des règles contenues dans ce Code de déontologie ; elle a en outre la possibilité de proposer et de prendre des sanctions en cas de violation de ce code.
- Le code de déontologie stipule que : « les SFD doivent s'assurer que leurs dirigeants et personnel adoptent une attitude respectueuse et courtoise vis-à-vis de toute personne en relation avec l'Institution ; proscrivent toute forme de harcèlement et de discrimination ; observent un devoir de réserve, de confidentialité et de discrétion sur les opérations réalisées avec la clientèle ; s'obligent à un service de qualité de manière à répondre aux besoins des membres et clients » (article 22).
- Autres stipulations du code sur ce thème:
  - Une exigence de qualité morale des dirigeants et employés des SFD (articles 9 et 21).
  - Interdiction de toute forme de harcèlement et de discrimination (article 22).
  - Les dirigeants des SFD investis de mandats électifs, administratifs ou de fonctions honorifiques ne doivent pas en user pour orienter les opportunités vers leurs institutions exclusivement (article 27).
  - Les principes d'équité et de non-discrimination, le bannissement de la corruption, de l'abus de confiance, des pressions physiques et morales, et des méthodes violentes ou nuisibles de recouvrement sont évoqués aux articles 31, 32 et 33.

En outre, selon le diagnostic pays fait par l'APSFD en 2015 :

- la plupart des SFD semble traiter tous les clients d'une manière équitable, bien qu'il y ait des cas isolés de violences verbales ou psychologiques dans le recouvrement, de corruption ou de favoritisme. Ainsi, les clients jugent l'accueil et la disponibilité des agents globalement satisfaisants.
- seul un nombre restreint de SFD communique aujourd'hui des règles claires sur les comportements interdits à ses employés. Ainsi, 90 % des employés interviewés par l'APSFD en 2015 ignoraient l'existence d'un Code de déontologie dans leurs institutions.
- seuls quelques clients sont conscients des règles en matière de traitement équitable et de non-discrimination. Plus de 90 % des clients interviewés ne sont pas informés de l'existence de ces règles et de leur droit de se plaindre.

## Pratiques

Les évaluations externes montrent que 39 % des indicateurs sont conformes, 38 % le sont partiellement et 24 % ne le sont pas.

### Traitement équitable et respectueux des clients

+ Des SFD évalués, les institutions de taille significative ont toutes mis en place des codes de déontologie incluant une politique de non-discrimination. Ces codes de déontologie étaient signés par l'ensemble des employés pour 2 des 3 grandes institutions. La sensibilisation du personnel à ces questions éthiques à travers le recrutement et la formation est correctement effectuée.

- Les plus petites IMF n'ont pas de Code de déontologie, ou s'il existe, le personnel ne se l'est pas approprié.
- Seule une institution intègre des éléments de comportement éthique dans ses évaluations périodiques du personnel.
- Il est rare que les contrôles internes sur le comportement éthique du personnel soient formalisés. Quand elles existent dans les procédures, les sanctions à l'égard des comportements éthiques inappropriés de la part d'employés sont rarement explicites et bien connues du personnel.
- La plupart des institutions n'ont pas prévu de règlement spécifique concernant la politique de recouvrement.
- Certaines institutions pratiquent une politique restrictive sur les retards de paiement en actionnant des procédures de recouvrement immédiates, dès le premier jour de retard pour l'une d'entre elles (tolérance zéro).
- Plusieurs institutions ne pratiquent jamais de rééchelonnement, rigidité qui traduit une compréhension et une prise en compte limitées des situations particulières du client.
- Une seule institution parmi les 5 observées dispose d'une procédure de gestion et saisie des garanties qui passe systématiquement par la voie judiciaire, et qui sécurise la conservation de ces garanties matérielles. Les autres IMF n'ont pas fourni aux évaluateurs de procédure formalisée de gestion des garanties.

## Enseignements

Le traitement équitable et respectueux des clients dans le secteur a reçu une certaine attention grâce notamment à la diffusion du code de déontologie de l'APSFD. En revanche, la majorité des IMF évaluées ne l'a pas encore mis en application. Même si des comportements excessifs ont été sanctionnés, la formation du personnel reste globalement insuffisante et les dispositifs de contrôle, de sanction ou d'évaluation de critères éthiques ne sont pas suffisamment intégrés dans les procédures et pratiques courantes des IMF. **La mise en place de bonnes pratiques, en particulier concernant le recouvrement, la saisie des garanties et l'information au client de ses droits sont des points qui restent encore à améliorer dans la plupart des IMF analysées.**

### Priorités pour le secteur

- Développer des outils de sensibilisation et des modules de formation, avec des mises en situation où un dilemme éthique pourrait se poser, afin de rendre les **règles déontologiques** plus concrètes pour les élus, les dirigeants et les employés des SFD.
- Intégrer dans les procédures d'octroi de crédit l'obligation d'informer systématiquement le client sur le **processus de recouvrement** et sur ce qui va lui arriver s'il tombe en défaut de paiement.
- Mener une réflexion des acteurs du secteur sur les **méthodes de recouvrement acceptables ou non**, harmoniser ces pratiques et les diffuser au grand public.

## Principe 6
# Confidentialité des données du client

La confidentialité des données personnelles du client est un droit qui protège la vie privée et les libertés individuelles. Ce principe de confidentialité des informations recueillies par les SFD sur la personne, la famille, les finances ou l'entreprise des clients doit permettre de limiter le risque de perte d'information liée à une fraude, un vol ou un détournement, par la mise en place de dispositif de protection exigeant. Il est par ailleurs de la responsabilité des clients de garder leurs informations financières (par exemple l'échéancier) dans un lieu sûr et de transmettre aux institutions financières les correctifs des données les concernant. Afin de se conformer à ce principe, la confidentialité des données individuelles du client doit être respectée en accord avec les lois et les règlements en vigueur concernant la collecte, le traitement, l'usage, le stockage et la distribution des informations relatives aux clients. L'utilisation de ces données est limitée au seul cadre défini lors de la collecte de ces données, sauf accord explicite du client, en conformité avec les lois.

**Code de déontologie de l'APSFD**

**L'article 22 du Code de déontologie de l'APSFD** stipule que les dirigeants et le personnel doivent s'engager à observer « *un devoir de réserve, de confidentialité et de discrétion sur les opérations réalisées avec la clientèle* », *et l'article 26 leur demande de « respecter scrupuleusement le secret professionnel relativement aux informations portées à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions* ».

D'après l'APSFD, la mauvaise pratique consistant à publier en agence des portraits de mauvais payeurs a définitivement disparu suite à l'interdiction de cette pratique dans le nouveau Code de déontologie.

## Textes réglementaires correspondants

- La loi **2008-47** dans son article 28 § 2 exige de la part des SFD de préserver le secret professionnel : « *Les personnes qui concourent à l'administration, au contrôle, à la direction, à la gérance ou au fonctionnement des systèmes financiers décentralisés, sont tenues au secret professionnel, sous réserve des dispositions des articles 37, 43, 44 et 58 de la présente loi* »
- La réglementation sur le stockage et le traitement d'informations sur la clientèle est renforcée par la loi n°2008 - 12 et le décret 2009-392 du 30 avril 2009, sur la protection des données à caractère personnel, qui mettent en œuvre des standards classiques s'inspirant de normes européennes.
- La Commission des données personnelles (CDP), organe étatique institué par la **loi n° 2008-12 du 25 janvier 2008** poursuit 3 missions principales :
  - la veille et la sensibilisation à travers conseil et propositions.
  - l'instruction de dossiers (formalités préalables à la création de traitement des données à caractère personnel et réclamations, transmission au procureur lors d'infraction).
  - le contrôle et la déclaration de sanctions.
- La **loi 2008-11** portant sur la cybercriminalité introduit dans le Code pénal de nouveaux délits liés au développement des technologies d'information et de communication. En particulier, les atteintes aux données informatisées, et aux droits de la personne au regard du traitement des données personnelles sont désormais inscrites comme des infractions dans le droit pénal classique.

## Pratiques

Les résultats des évaluations externes indiquent une conformité mitigée des IMF évaluées à ce principe avec 36 % de conformité totale, 29 % de conformité partielle, et 35 % de non-conformité.

## Confidentialité des données du client

| 36% ○ | 29% △ | 35% ◇ |
|---|---|---|

+ La confidentialité est abordée d'une manière générale soit au sein d'une charte informatique soit dans un Code de déontologie, pour 4 des 5 SFD.
+ Les grandes IMF forment leur personnel à protéger la confidentialité et la sécurité des données et sanctionnent la mauvaise utilisation ou le détournement des données du client, même si la batterie de sanctions n'est pas toujours précisée dans les textes.

- Le client n'est en général pas informé de l'usage qui est fait de ses données personnelles, y compris lors de la signature du contrat.
- Dans la plupart des IMF observées, il n'y a pas de clause de confidentialité dans les contrats de crédit.
- Les systèmes informatiques sont inégalement adaptés et performants pour garantir une protection des données satisfaisante. Certaines institutions n'ont pas de politique concernant les droits d'accès et les sauvegardes, ni de compétence dans leurs équipes de contrôle interne pour un contrôle adéquat.
- Les procédures de sauvegarde et de stockage des données sont rarement satisfaisantes.
- Une seule institution collecte systématiquement le consentement du client sur l'utilisation de ses données personnelles.

## Enseignements

Les pratiques en matière de protection des données des clients pourraient être considérablement améliorées. Si les grandes institutions appliquent des standards internationaux de gestion de la confidentialité des données de leurs clients, les pratiques des plus petites institutions sont moins avancées. Le client est peu ou pas informé de l'utilisation de ses données personnelles. Le risque de ce manque de transparence est que les clients se sentent trahis, et perdent confiance dans les SFD. Ainsi, **le faible niveau d'application de ce principe peut entraîner un risque de réputation au secteur**.

### Priorités pour le secteur

- Déployer une **campagne de sensibilisation** des SFD à la question de la protection des données, en mettant l'accent sur les risques pour le client, sur les meilleures pratiques du secteur, et sur les éléments de base à communiquer au client à l'oral et dans les contrats.
- Profiter du lancement du BIC pour insister sur l'importance d'une **meilleure communication au client** de ses droits concernant la confidentialité, notamment celui à consentir ou non à certaines utilisations de ses informations personnelles.

## Principe 7
# Mécanisme de résolution des plaintes

Un mécanisme efficace de résolution des plaintes est fondamental pour la protection des consommateurs. Les clients ont le droit de faire entendre leurs doléances ou réclamations et d'obtenir des solutions à travers des outils compréhensibles mis à leur disposition : mécanisme de recours et de médiation en interne avec l'institution, et mécanisme de recours externe non judiciaire en cas d'échec de la médiation interne. Le respect de ce principe suppose d'une part que les clients aient connaissance de leur droit à porter plainte ou faire une réclamation et d'autre part que les IMF aient structuré des politiques et procédures pour guider et gérer la résolution de ces plaintes, incluant un système garantissant l'efficacité de ces dispositifs.

## Textes réglementaires correspondants

Il n'existe aucune réglementation portant obligation de disposer de mécanismes de recours pour les usagers. Et les SFD ne sont pas dans l'obligation de faire rapport des cas de recours interne à une quelconque partie externe.

**Code de déontologie de l'APSFD**

L'article 34 du **Code de déontologie** de l'APSFD-Sénégal stipule que:

*« les SFD doivent s'assurer qu'un mécanisme formel et transparent de gestion des réclamations et des requêtes est mis en place. Ils s'engagent à donner suite aux réclamations et requêtes des membres ou clients dans un délai raisonnable ».*

L'OQSF Sénégal met à disposition des consommateurs de services financiers un mécanisme de recours externe. Cet observatoire surveille la qualité des services financiers rendus aux consommateurs, recueille les plaintes et réclamations des clients et joue un rôle de médiation entre ces derniers et les SFD pour trouver des solutions à l'amiable. Cependant, il n'existe pas de cadre juridique ou règlementaire à ce mécanisme.

Les médiations traitées par l'OQSF ne sont pas encore bien connues des clients des SFD et restent confinées à des volumes de traitement anecdotiques bien qu'en très forte augmentation : le nombre de demandes de médiation auprès de l'OQSF impliquant des SFD a atteint 168 dossiers en 2014 contre 13 en 2013. Il est à noter que les propositions de règlement à l'amiable ont été acceptées et exécutées pour plus de 96 % des dossiers, avec une durée moyenne d'instruction de 35 jours. Les litiges concernant les incidents de paiement et les entraves aux tentatives de rachat de crédit rassemblent à eux deux la majorité des instructions de dossier.

## Pratiques

Le résultat global montre que ce principe est un de ceux le moins bien appliqué au sein des IMF évaluées, avec seulement 15 % de conformité. C'est donc un sujet sur lequel les IMF ont encore énormément d'axes d'amélioration.

### Mécanisme de résolution des plaintes

+ Les SFD se montrent dans l'ensemble réceptives à l'avis de leurs clients pour améliorer leurs pratiques et leurs produits, et sanctionner ou licencier des employés aux pratiques inappropriées.

- Une majorité de SFD présente des lacunes dans la formalisation et la standardisation des procédures de gestion des plaintes.
- Seule une IMF forme spécifiquement ses employés à la gestion des plaintes, les autres institutions n'ont pas intégré de chapitre sur la gestion des plaintes à leur programme de formation.
- Sur l'ensemble du panel d'IMF observées, le client est insuffisamment informé de l'existence de procédures de recours et de réclamation.

## Enseignements

Paradoxalement, bien que les IMF semblent reconnaître l'utilité des retours et réclamations des clients pour améliorer leurs offres et qualité de service, elles sont, pour la plupart, mal outillées pour gérer ces plaintes. Dans la plupart des cas, les procédures de réception puis résolution des plaintes ne sont pas systématisées et intégrées dans la gestion périodique de l'activité : les mécanismes ne sont donc pas efficients et ne sont pas pilotés. En outre, pour la totalité des IMF évaluées, le client n'est jamais informé à priori de l'existence de possibilités de recours en interne ou auprès de l'OQSF pour une éventuelle médiation.

Des efforts ont été faits par les responsables de l'OQSF pour que les mécanismes de recours soient accessibles à tous les clients, y compris les moins instruits. **Ces mécanismes encore confinés doivent poursuivre leur croissance pour impacter plus significativement les populations des zones reculées.**

### Priorités pour le secteur

- Accentuer la sensibilisation des populations à **l'action de l'OQSF**, pour mieux faire connaître ses mécanismes et services de médiateur qui s'avèrent efficaces ; à ce titre, la campagne de communication nationale de l'OQSF incluant des tournées régionales avec des séances d'information accessibles aux analphabètes s'avère une très bonne initiative.
- Envisager des **interfaces et solutions mobiles** (numéro vert) ou via internet pour appuyer cet effort de diffusion et de couverture territoriale.
- Pour les institutions désireuses de démarrer un système, dans une première étape, transmettre systématiquement aux clients le contact d'une personne de l'institution – autre que l'agent de crédit - qui sera à leur écoute et qui pourra les aider en cas de besoin.
- Soutenir les SFD dans leur effort de mise en place de **mécanismes internes de gestion des plaintes**, avec des formats standards et des outils de suivi de la qualité du dispositif intégrés au contrôle interne (mesure du taux de résolution des problèmes, délais de réponse aux plaintes, etc.)

## Résumé des priorités du secteur

Comme cette analyse l'indique, il existe encore des lacunes dans la mise en application des principes de protection des clients. Avec le temps, les efforts et les ressources nécessaires, il est possible d'initier un changement au sein du secteur mais tous ces axes ne peuvent être abordés en même temps. Les lacunes 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, APSFD, autorités de tutelle, partenaires techniques et financiers, etc.) doivent commencer à aborder celles qui sont le plus susceptibles de nuire grandement aux clients et aux institutions. Le tableau suivant comporte un résumé de tous les domaines de priorité recommandés pour le secteur de la microfinance au Sénégal, avec, pour chacun des principes, l'attribution d'un risque élevé, moyen ou faible.

| | Risque pour les Clients | APSFD avec l'appui des Partenaires techniques et financiers |
|---|---|---|
| Développement des produits et distribution appropriés | ELEVÉ | - Aider les IMF à développer des procédures de prise de garantie plus formelles, qui vont au-delà du cadre législatif, notamment sur les méthodes de valorisation, ainsi que sur le principe de ne pas risquer de dessaisir un client de ses biens de première nécessité.<br>- Opérationnaliser le Fonds de Garantie des Dépôts, dont les statuts sont définis, mais dont on attend encore les modalités d'adhésion et de couverture. |
| Prévention du surendettement | ELEVÉ | - Aider les IMF à développer des politiques permettant une maîtrise du risque de surendettement. (voir le détail dans le chapitre correspondant)<br>- Aider les IMF et le BIC à assurer l'efficacité du système et la régularité des transmissions en proposant une tarification (des rapports et du logiciel d'extraction) abordable ; une large diffusion de supports d'utilisateurs didactiques ; une communication claire sur les champs qui doivent être obligatoirement renseignés dans le SIG des SFD afin de permettre l'exploitation de la totalité du rapport. |
| Transparence | ELEVÉ | - Développer un format standard pour l'affichage des informations tarifaires.<br>- S'assurer que l'autorité de tutelle vérifie la conformité aux obligations juridiques d'affichage et de publication de la tarification en vigueur.<br>- 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. |
| Tarification responsable | ELEVÉ | - Remettre à l'ordre du jour une réflexion sur la pertinence et les conséquences du taux d'usure, et les solutions possibles pour garantir à la fois l'inclusion financière des populations en zones reculées et la transparence à l'égard des consommateurs. Les autorités pourraient s'appuyer sur ce qui a été fait dans d'autres pays (CEMAC, Maroc, Tunisie, Pérou...). |
| Traitement équitable et respectueux des clients | ELEVÉ | - Développer des outils de sensibilisation et des modules de formation, avec des mises en situation où un dilemme éthique pourrait se poser, afin de rendre les règles déontologiques plus concrètes pour les élus, les dirigeants et les employés des SFD. |
| Confidentialité des données du client | ELEVÉ | - Déployer une campagne de sensibilisation des SFD à la question de la protection des données, en mettant l'accent sur les risques pour le client, sur les meilleures pratiques du secteur, et sur les éléments de à communiquer au client à l'oral et dans les contrats.<br>- Profiter du lancement du BIC pour insister sur l'importance d'une meilleure communication au client de ses droits concernant la confidentialité, notamment celui à consentir ou non à certaines utilisations de ses informations personnelles. |
| Développement des produits et distribution appropriés | MOYEN | - Au regard des résultats des différentes enquêtes sectorielles, engager une réflexion sur l'adéquation des montants octroyés par rapport aux besoins, pour mitiger le risque que les clients prennent des prêts multiples.<br>- Effectuer un plaidoyer en vue 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 aux actes uniformes de l'OHADA). |
| Prévention du surendettement | MOYEN | - Réfléchir à la possibilité de créer une cellule d'analyse ou un organe de prévention du surendettement qui aurait pour mission de prévenir toute crise systémique dans le secteur et de mieux guider le législateur. Cet organe suivrait ainsi l'évolution de certains ratios (taux de portefeuille à risque, de radiation de crédit, ...), d'indicateurs clés macroéconomiques et du secteur financier (volume de crédit, type de crédit, ...), complété d'études ponctuelles plus ciblées sur l'endettement des ménages et le surendettement de la population sénégalaise. |
| Transparence | MOYEN | - Proposer un libre accès au simulateur TEG de la DRS-SFD afin que toute personne qui le souhaite puisse vérifier en toute transparence le calcul de l'institution.<br>- Proposer aux SFD un modèle de contrat de prêt qui contienne toutes les conditions et termes du prêt. |
| Traitement équitable et respectueux des clients | MOYEN | - Intégrer dans les procédures d'octroi de crédit l'obligation d'informer systématiquement le client sur le processus de recouvrement et sur ce qui va lui arriver s'il tombe en défaut de paiement.<br>- Mener une réflexion des acteurs du secteur sur les méthodes de recouvrement acceptables ou non, harmoniser ces pratiques et les diffuser au grand public. |
| Mécanisme de résolution des plaintes | MOYEN | - Pour les institutions désireuses de démarrer un système, dans une première étape, transmettre systématiquement aux clients le contact d'une personne de l'institution - autre que l'agent de crédit - qui sera à leur écoute et qui pourra les aider en cas de besoin.<br>- Soutenir les SFD dans leur effort de mise en place de mécanismes internes de gestion des réclamations, avec des formats standards, des outils de suivi de la qualité du dispositif intégrés au contrôle interne (mesure du taux de résolution des problèmes, délais de réponse aux plaintes, etc.) |
| Développement des produits et distribution appropriés | FAIBLE | - Aider les IMF 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 la collecte des 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. |
| Transparence | FAIBLE | - À l'instar du comparateur des opérations de banque de l'OQSF, mettre en place un tel comparateur pour les SFD, afin que le consommateur puisse choisir et comparer les offres librement et à tout moment. |
| Mécanisme de résolution des plaintes | FAIBLE | - Accentuer la sensibilisation des populations à l'action de l'OQSF, pour mieux faire connaître ses mécanismes et services de médiateur qui s'avèrent efficaces ; à ce titre, la campagne de communication nationale de l'OQSF incluant des tournées régionales avec des séances d'information accessibles aux analphabètes s'avère une très bonne initiative.<br>- Envisager des interfaces et solutions mobiles (numéro vert) ou via internet pour appuyer cet effort de diffusion et de couverture territoriale. |

## Conclusion

La réglementation en zone UEMOA évolue dans le sens d'une attention toujours plus portée vers la protection des clients, avec notamment l'introduction d'un fonds de garantie des déposants, la création d'un bureau d'information sur le crédit, et la mise en place de l'OQSF au Sénégal. Les thématiques qui sont particulièrement réglementées sont la transparence de la tarification et la tarification elle-même. Il semble néanmoins utile d'engager une réflexion sur l'enjeu lié à la transparence de la tarification au regard du plafonnement des taux d'intérêt à des niveaux insoutenables pour certaines SFD. La Smart Campaign propose un modèle de législation centré autour de la protection du client[9] sur laquelle les autorités pourraient s'appuyer dans cette réflexion.

Le secteur de la microfinance au Sénégal présente une grande diversité d'institutions. Notre analyse souffre d'un échantillon trop petit pour pouvoir tirer des conclusions à grande échelle sur les pratiques des IMF du pays. Néanmoins, on constate qu'un appui est nécessaire pour la formalisation de politiques permettant une meilleure prévention du surendettement, les méthodes de recouvrement, la protection des données des clients et la prise en compte et la gestion des réclamations des clients.

Les fondamentaux vers une plus grande protection des clients sont posés avec une réglementation limitée mais suffisante et un Code de déontologie du secteur généralisé. Il s'agira à présent de coordonner les efforts des autorités, de l'APSFD avec ceux des partenaires techniques et financiers pour améliorer la capacité du secteur à se conformer aux standards internationaux de protection des clients.

[9] Principe de protection du client : Loi type et commentaires pour la protection financière du consommateur, microfinance CEO Working Group, avril 2015 – disponible ici.

## 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