

REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple – Un But – Une Foi

MINISTERE DES FINANCES ET DU BUDGET

**OBSERVATOIRE DE LA QUALITE
DES SERVICES FINANCIERS**



**ATELIER TECHNIQUE DE PARTAGE ET DE RESTITUTION AVEC
LES SYSTEMES FINANCIERS DECENTRALISES (SFD)**

TERMES DE REFERENCE

Saly, du 04 au 06 juillet 2019

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Au Sénégal, le secteur de la microfinance contribue à hauteur de 3,5% au PIB et sa participation au financement de l'économie nationale tourne autour de 10% en 2017¹. Le secteur compte un effectif de trois cent quatre-vingt-sept (387) SFD dont 268 en activité², 886 points de services et 4490 employés en 2017. De même, les statistiques disponibles³ font état d'un accroissement de 8,3% de l'encours des dépôts qui passe à 309,5 Mds à fin décembre 2017 contre 285,7 Mds CFA en 2016.

L'encours de crédits a connu une progression de 11,4%, s'établissant à 430 Mds FCFA à fin décembre 2017 contre 386 Mds à fin décembre 2016. Le taux brut de créances en souffrance se situe à 4,9% à fin décembre 2017 ; en comparaison avec la norme réglementaire exigée (PAR à 90 jours), il reste toujours au-dessus du seuil de 3%.

Le sociétariat des SFD a légèrement évolué, atteignant 2 858 837 clients en 2017 contre 2 613 474 en 2016, soit une progression de +9,4%. Le taux de pénétration du secteur mesuré par le ratio entre le nombre de comptes dans les SFD et la population totale, ressort à 19% à fin décembre 2017 contre 18% en 2016.

Dans un contexte de promotion de l'inclusion financière, la viabilité et la gestion de la performance sociale des SFD demeurent des préoccupations majeures pour les acteurs du secteur de la microfinance, eu égard à leur mission socio-économique, à travers l'accroissement de l'accès aux services financiers des personnes non bancarisées et incidemment l'amélioration des conditions de vie des populations cibles.

Toutefois, des défis restent à relever dans la perspective d'accroître la performance et l'attractivité du secteur au titre desquels, le respect du cadre réglementaire et institutionnel, la gouvernance des institutions de microfinance, la professionnalisation du secteur, l'innovation technologique, le repositionnement de la microfinance dans le financement de l'économie, la diversification des produits et services financiers, la protection et l'éducation financière des membres et sociétaires.

Il s'agit là des enjeux majeurs qui nécessitent de procéder périodiquement à des enquêtes sur les besoins et attentes de la clientèle des SFD, en vue de disposer d'indicateurs pertinents permettant d'évaluer l'efficacité de l'intervention de ces institutions, d'accroître leur viabilité financière et de contribuer à la promotion de la finance inclusive.

¹ Source : Direction de la Microfinance (DMF)

² Les SFD en activité font référence aux institutions qui ne sont pas sous procédures de retrait d'agrément.

³ Source : Notes sur la situation des SFD de la DRS-SFD

C'est dans ce cadre que l'OQSF a réalisé en 2017 une enquête de satisfaction d'envergure nationale auprès des usagers des SFD (ESUSFD) et qui fait suite à celle menée en 2011, en vue de mesurer le degré de satisfaction des clients et membres par rapport aux produits et services financiers offerts. La collecte des informations auprès des sociétaires et leur analyse ont abouti à l'élaboration d'un Rapport dont l'examen est le principal objet de cet atelier technique qui se tiendra du **04 au 06 juillet 2019 à l'Hôtel Filaos-Saly**.

D'autres thématiques subséquentes liées aux projets de mise en place d'une plateforme intégrée de gestion des plaintes et réclamations de la clientèle et d'un dispositif d'aide à la mobilité bancaire seront présentées au même titre que les résultats de la médiation bancaire de l'OQSF.

II. OBJECTIFS DE L'ATELIER

L'objectif principal de cet Atelier vise à éprouver les résultats et analyses de l'enquête nationale de satisfaction auprès des usagers des SFD (ESUSFD), en les confrontant aux expériences et pratiques diverses de personnes ressources relevant notamment du secteur de la microfinance et des autorités de contrôle et de régulation dudit secteur.

L'OQSF souhaite également partager avec les acteurs du secteur de la microfinance le projet de plateforme intégrée de gestion des plaintes et réclamations, le projet de dispositif d'aide à la mobilité des clients des SFD ainsi que les résultats de la médiation de l'OQSF issus du traitement des cas de saisines provenant des clients des SFD.

III. RESULTATS ATTENDUS

Les résultats obtenus à l'issue des travaux de cet Atelier technique devraient aboutir à :

- une appropriation par les acteurs du secteur de la microfinance du rapport d'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des SFD ;
- une harmonisation de la compréhension sur les éléments mis en relief dans le rapport et plus particulièrement en ce qui concerne les recommandations formulées ;
- la conception dans le cadre de cette approche participative des bases d'un mémorandum à élaborer par l'Observatoire à l'effet de soumettre aux autorités en charge du secteur de la microfinance des recommandations assorties de modalités pratiques de mise en œuvre.

Sur un autre registre, il s'agira à travers cet Atelier de favoriser :

- l'appropriation par les participants de la plateforme intégrée de gestion des plaintes et réclamations pour un traitement plus efficient des requêtes des clients ;
- l'identification des principales entraves liées au changement de domiciliation des clients des SFD et le partage des orientations de l'OQSF en matière de dispositif d'aide à la mobilité ;
- la prise de mesures internes, en amont, par les SFD en vue de corriger les anomalies, les dysfonctionnements et manquements relevés dans le cadre du traitement des cas soumis à la médiation et de consolider, par ailleurs, le cadre de collaboration entre les SFD et la médiation de l'OQSF.

IV. METHODOLOGIE DE L'ATELIER

L'atelier se déroulera en **six (06) séances plénières** avec un Modérateur qui assurera une bonne coordination des interventions et des actes de conclusions.

Pour ce qui est des travaux de validation des résultats et recommandations ressortant du rapport d'analyse de l'ESUSFD-2017, les participants seront constitués en trois (03) Commissions thématiques, dirigées chacune par un Président de séance assisté d'un Rapporteur.

Le schéma d'animation proposé pour les travaux en Commissions est le suivant :

➤ **Commission 1** : « *Offre de services des SFD* »

- **Président** : Direction de la Microfinance (DMF)
- **Rapporteur** : un (01) expert de l'OQSF
- **Membres** : 10 à 15 participants

➤ **Commission 2** : « *Coûts des services des SFD* »

- **Président** : Direction de la Réglementation et de la Supervision des SFD (DRS-SFD)
- **Rapporteur** : un (01) expert de l'OQSF
- **Membres** : 10 à 15 participants

➤ **Commission 3** : « *Qualité de la relation clientèle et Accessibilité physique des SFD* »

- **Président** : Association Professionnelle des SFD (APSFD)
- **Rapporteur** : un (01) expert de l'OQSF
- **Membres** : 10 à 15 participants

A l'issue des travaux de groupe, chaque Commission devra présenter, en 30 minutes au maximum, ses conclusions en plénière. Le plan de l'exposé doit s'articuler autour des trois axes ci-après :

1. Présentation des structures qui composent la Commission ;
2. Synthèse des discussions ;
3. Propositions pour la mise en œuvre des recommandations de l'ESUSFD-2017.

Une liste indicative de la composition de chacune des commissions (*cf. annexe 1*) est proposée et pourra éventuellement faire l'objet de réaménagements in situ.

V. PARTICIPANTS

L'Atelier technique prévu pour une durée de trois (03) jours, regroupera une cinquantaine de participants comprenant notamment :

- les autorités étatiques et monétaires en charge du suivi et de la régulation du secteur de la microfinance (*Cabinet du Ministère des Finances et du Budget, BCEAO, DRS-SFD*) ;
- des structures étatiques chargées de la promotion du secteur (*Ministère de la Microfinance et de l'Economie solidaire et sociale, Direction de la Microfinance, FIME, PROMISE*) ;
- la Direction de la Solde ;
- les représentants des SFD ;
- des représentants de l'APSFD ;
- le Bureau d'Information sur le Crédit (BIC) – *Crédit Info Volo/Sénégal* ;
- le Bureau Opérationnel de Suivi (BOS) du PSE ;
- les associations de consommateurs (*UNCS, ASCOSEN, ASUB, ACSIF*) ;
- des partenaires techniques et financiers (*Groupement Interbancaire Monétique, UNCDF*) ;
- les Experts de l'OQSF.

Participants	Nombre
Représentant du Ministre des Finances et du Budget	01
Direction de la Réglementation et de la Supervision des SFD (DRS-SFD)	01
Direction Nationale de la BCEAO	01
Direction de la Microfinance (DMF)	01
PROMISE	01
Direction de la Solde	01
Crédit Info Volo/Sénégal - Bureau d'Information sur le Crédit (BIC)	01
Association professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés (APSF)	02
Association professionnelle des Banques et Etablissements Financiers (APBEF)	01
Systèmes Financiers Décentralisés (SFD)	25
Groupement Interbancaire Monétaire (GIM)- UEMOA	01
Bureau Opérationnel de Suivi (BOS) du PSE	01
UNCDF	01
Cellule de Communication du Ministère des Finances et du Budget	01
Associations de consommateurs	04
SATIS	01
Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF)	07
Total	51

VI. PROGRAMME D'ACTIVITES DE L'ATELIER

HEURES	ACTIVITES	CONCERNES	DUREE
Mercredi 03 juillet 2019			
16 h	Départ des participants pour Saly (en bus) Point de ralliement : OQSF, Sacré Cœur 3, villa 75 B3 Tél : 33 859 69 30 – Email : ogsf@ogsf.sn	Participants	
Jeudi 04 juillet 2019 (1^{er} jour)			
9h-9h 30	Cérémonie d'ouverture	<ul style="list-style-type: none"> - Représentant de la BCEAO - Directrice de la DRS-SFD - Président de l'APSF - Représentant du Ministre des Finances et du Budget - Secrétaire Exécutif de l'OQSF - Ministre de la Microfinance et de l'Economie solidaire et sociale 	30 mn
9h 30-10h 30	Session plénière 1 : <ul style="list-style-type: none"> • Objectifs et Résultats de l'Atelier – Canevas des travaux de Commissions ; • Présentation des résultats de l'Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des SFD • Présentation des indicateurs de l'ESUSFD-2017 	Modération des travaux : OQSF	15 mn
		- M. François NDIAYE, OQSF	15 mn
		- Dr. Aliou DIOP, OQSF	15 mn
		- M. Alphonse THIAKANE, OQSF	15 mn
	Echanges	Participants	
10h 30-11h 00	Pause-café		
11h-13h 30	Travaux en Commissions		
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Commission « Offre de services des SFD » <ul style="list-style-type: none"> • Examen des résultats • Examen des Recommandations portant sur l'offre des services. ➤ Commission « Coûts des services des SFD » <ul style="list-style-type: none"> • Examen des résultats • Examen des Recommandations portant sur les coûts des services ➤ Commission « Qualité de la relation clientèle et Accessibilité physique des SFD » <ul style="list-style-type: none"> • Examen des résultats • Examen des Recommandations portant sur la qualité de la relation clientèle et Accessibilité 	Président Commission : DMF Rapporteur : OQSF Participants	02 h 30
		Président Commission : DRS-SFD Rapporteur : OQSF Participants	
	Président Commission : APSFD Rapporteur : OQSF Participants		
13h 30-15h 00	Pause déjeuner		
15h 00-16h 30	Poursuite des travaux en Commissions	Participants	01 h 30
16h 30-16h 45	Pause-café		
16h 45-17h 30	Rédaction des Rapports des Commissions	Commissions	45 mn

Vendredi 05 juillet 2019 (2^{ème} jour)			
9 h -10 h 30	<u>Session plénière 2</u> <ul style="list-style-type: none"> Présentation des travaux des Commissions Discussions et échanges - Validation des rapports 	<u>Modération des travaux : OQSF</u> Rapporteur de chaque Commission Participants	01 h 30 mn
10 h 30 -11 h 00	Pause-café		
11h - 13 h 30	<u>Session plénière 3 :</u> <ul style="list-style-type: none"> Présentation des résultats de la Médiation pour les SFD et Enseignements à tirer Echanges et discussions 	<u>Modération des travaux : OQSF</u> Médiation de l'OQSF Participants	30 mn 02 h 00
13h 30-15h 00	Pause déjeuner		
15h 00-16h 00	<u>Session plénière 4 :</u> <ul style="list-style-type: none"> Présentation de la plateforme intégrée de gestion des plaintes des clients (SATIS-OQSF) Echanges et discussions 	<u>Modération des travaux : OQSF</u> M. Patrick DONDJO, <i>Directeur Général de DMD-SATIS</i> Participants	15 mn 45 mn
16h 00-16h 30	Pause-café		
16 h 30-17h 30	<u>Session plénière 5 :</u> <ul style="list-style-type: none"> Dispositif d'aide à la mobilité des clients des SFD Echanges et discussions 	<u>Modération des travaux : OQSF</u> M. François NDIAYE, OQSF Participants	30 mn 01 h
Samedi 06 juillet 2019 (3^{ème} jour)			
9 h -12 h	<u>Session plénière 6 :</u> <ul style="list-style-type: none"> Synthèse des travaux et échanges Clôture de l'atelier 	<u>Modération des travaux : OQSF</u> Secrétaire Exécutif de l'OQSF Participants	03 h
13h - 14h 00	Pause déjeuner		
15 h	Retour des participants à Dakar	Participants	

NB : Le transport par bus, l'hébergement et les repas sont pris en charge par l'OQSF

ANNEXE : COMPOSITION DES COMMISSIONS

<u>Commission 1</u> « Offre de services »	<u>Commission 2</u> « Coûts des services »	<u>Commission 3</u> « Qualité de l'accueil et Accessibilité physique »
1. DMF (Président)	1. DRS/SFD (Président)	1. APSFD (Président)
2. PROMISE	2. BCEAO	2. Direction de la Solde
3. MICROCRED	3. APSFD	3. UNCDF
4. ACEP	4. APBEF	4. MICROSEN-SA
5. COFINA	5. Crédit Info Volo/BIC	5. MECZY
6. MEC FEMMES DE GD YOFF	6. FIMF	6. CAURIE Microfinance
7. URMECS	7. BOS-PSE	7. MEC JSR
8. MEC UNACOIS KEUR MASSAR	8. CMS	8. MEC FEMME KOLDA
9. MECAP	9. PAMECAS	9. MEC CCIAK
10. MEC des Femmes de Pikine	10. MEC femmes OUAKAM	10. REMEC NIAYES
11. COOPEC-RESOPP	11. FDEA	11. MEC DYNAMIC KEDOUGOU
12. U-IMCEC	12. MECFES	12. UFM/LOUGA
13. MECTRANS	13. ACSIF	13. ASUB
14. UNCS	14. ASCOSEN	14. SATIS
15. GIM - UEMOA	15. OQSF (<i>Rapporteur</i>)	15. OQSF (<i>Rapporteur</i>)
16. OQSF (<i>Rapporteur</i>)		