

REPUBLIQUE DU SENEGAL

*Un Peuple - Un But - Une Foi*

----

MINISTRE DE L'ECONOMIE,  
DES FINANCES ET DU PLAN

----

OBSERVATOIRE DE LA QUALITE DES SERVICES FINANCIERS



# RAPPORT D'ACTIVITES

*Exercice 2014*

## SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	4
I. ENVIRONNEMENT DU SECTEUR FINANCIER DU SENEGAL.....	7
I.1. PRINCIPAUX INDICATEURS DU SECTEUR FINANCIER .....	7
I.1.1. Secteur des Etablissements de crédit .....	7
I.1.3. Secteur des Assurances .....	8
I.1.4. Secteur Postal .....	8
I.2. CADRE LEGAL ET INSTITUTIONNEL .....	9
I.2.1. Secteur des établissements de crédit, des SFD et de La Poste.....	9
I.2.2. Secteur des assurances .....	10
II. ACTIVITES DE L'OBSERVATOIRE.....	10
II.1. ACTIVITES COURANTES .....	10
II.1.1. GESTION ADMINISTRATIVE.....	10
II.1.2. ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION .....	11
II.1.2.1. Information et sensibilisation sur le programme d'éducation financière des PME .....	11
II.1.2.3. Autres actions de communication.....	12
II.1.3.1. Renseignement du public sur les services financiers .....	13
II.1.3.2. Réalisation d'enquêtes et d'études thématiques.....	14
II.1.3.2.1. Analyse de la durée moyenne d'instruction des demandes de prêts .....	14
II.1.3.2.2. Enquête sur les incidences de la contre-expertise sur le coût moyen des sinistres.....	15
II.1.3.4. Promotion des services bancaires de base.....	16
II.1.4. RELATIONS AVEC LES ACTEURS DU SECTEUR.....	17
II.2. ACTIVITES SPECIFIQUES .....	18
II.2.1. Programme d'éducation financière des PME.....	18
II.2.2. Projet de Gouvernance Economique (PGE) .....	19
II.2.3. Sessions du Conseil d'Orientation .....	20
II.2.3.1. Session du 25 septembre 2014.....	20
II.2.3.2. Session du 27 novembre 2014 .....	21

III.1. Au plan national .....	21
III.2. Rencontres et missions à l'étranger .....	23
VI.1.. Anomalies relevées sur le secteur bancaire .....	24
VI. 2. Anomalies relevées sur le secteur des assurances.....	24
VI.3.1. Recommandations aux établissements de crédit et SFD .....	25
VI.3.2. Recommandations aux compagnies d'assurances.....	25
V. PRINCIPALES DIFFICULTES RENCONTREES.....	26
VII.1. Traitement des litiges financiers .....	26
VII.2. Incidences de la médiation.....	27
VIII. PERSPECTIVES.....	27
Annexes : <i>Questionnaires enquête sur l'incidence de la contre expertise sur le coût moyen des sinistres.....</i>	29

## INTRODUCTION

L'environnement économique international a été marqué en 2014 par une reprise timide de la croissance mondiale qui ressort à 3,4%, soit au même niveau qu'en 2013. Cet élan de reprise est essentiellement porté par la relance économique aux Etats-Unis où il est noté un taux de croissance de 2,2% à la faveur de l'amélioration de la situation du marché. La zone euro a enregistré un faible niveau de croissance (0,8%) en liaison avec un relâchement de la politique budgétaire et des conditions de crédit. Dans les pays émergents et en développement d'Asie, la croissance se situerait à près de 6,5%.

Pour ce qui est des pays de l'UEMOA, l'activité économique s'est améliorée en 2014 avec un taux de croissance du Produit Intérieur Brut (PIB) réel qui ressort à 6,8% contre 5,8% en 2013. Les facteurs à l'origine de ce dynamisme sont essentiellement imputables à l'accroissement des investissements et aux bonnes conditions climatiques dans plusieurs Etats membres.

Au titre de l'évolution des prix, les pays de l'Union ont enregistré en moyenne annuelle, un taux d'inflation de -0,2% en 2014 contre 1,6% en 2013. Cette baisse des prix est essentiellement favorisée par le recul des prix des produits alimentaires d'environ 2,1% et les différentes mesures prises dans la plupart des pays de l'Union pour un approvisionnement régulier des marchés.

Au Sénégal, l'activité économique a connu également une amélioration avec le PIB réel qui est passé de 3,6% en 2013 à 4,7% pour l'année sous revue. Cette croissance de l'activité est portée notamment par la relance amorcée dans le secteur secondaire et la bonne tenue dans les services.

Les prix à la consommation ont toutefois enregistré une légère hausse, en liaison avec l'accroissement des cours mondiaux des produits alimentaires et énergétiques. Le taux d'inflation s'établit à +0,8% en 2014, restant toujours en dessous de la norme communautaire de 3%.

S'agissant de la situation des institutions monétaires, elle a été principalement marquée en 2014, par une augmentation du crédit intérieur qui passe de 2 565,3 Mds

en 2013 à 2637,5 Mds FCFA en 2014 ainsi que par la progression de la masse monétaire (+11,4%) qui ressort à 3 484,0 Mds sur la période sous revue, contre 3 127,1 Mds en 2013.

De même, les crédits à l'économie ont connu une augmentation de 6,3% en ressortant à 2 567,7 Mds à fin décembre 2014 contre 2 414,2 Mds FCFA un an auparavant, en liaison avec l'augmentation des crédits à court terme et ceux de moyen et long terme qui passent respectivement de 1263,9 Mds et 1150,2 Mds FCFA en 2013 à 1296,3 Mds et 1271 Mds FCFA en 2014 ; les crédits de campagne ont toutefois connu un repli pour passer de 17,9 Mds à fin décembre 2013 à 9,1 Mds FCFA un an plus tard, soit une baisse de 49,1%.

Le taux de financement bancaire de l'économie, mesuré par les crédits à l'économie rapportés au PIB, ressort à 31,5% à fin décembre 2014 contre 30,4% un an auparavant. Cette légère augmentation du taux de financement bancaire s'est accompagnée d'un accroissement du volume des dépôts bancaires et CCP qui passent de 2507,2 Mds en 2013 à 2799,5 Mds FCFA pour la période sous revue, soit une hausse de 10,4%.

S'agissant des conditions de banques relevées en 2014, il est observé un niveau du taux de débiteur minimum se situant à 12,1% pour les banques et 17% pour les établissements financiers.

Dans le secteur de l'assurance, les données provisoires disponibles font état d'un chiffre d'affaires global qui s'établit à 102,8 Mds FCFA en 2014 contre 96,0 Mds en 2013, soit une progression nette de 7,03%. Ce dynamisme est essentiellement porté par la croissance du volume d'affaires dans les branches « Assurance Dommage » (76,1 Mds en 2014, soit une hausse de 6%) et « Assurance Vie » (26,6 Mds en 2014, soit une progression de 9%).

En ce qui concerne les services de mobile banking, le Sénégal a enregistré un volume de transactions estimées à 18,8 millions pour un volume d'activité de 192 Mds FCFA et un réseau de souscripteurs de 2,5 millions de personnes, soit le deuxième après celui de la Côte d'Ivoire.

C'est dans ce contexte que l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) a poursuivi en 2014 ses actions orientées vers le renforcement de la transparence du marché, la sensibilisation des acteurs sur les anomalies à prendre en compte en vue d'un traitement diligent des requêtes et des réclamations et la protection des clients et usagers.

A ce titre, ses activités ont essentiellement porté sur :

- l'information du public sur les services financiers et l'actualisation en continu des données tarifaires pour faciliter la comparaison des tarifs et le choix des produits et services bancaires ;
- la poursuite des études et enquêtes sur les thématiques ressortant du suivi de la qualité des services offerts par les opérateurs financiers et des cas de réclamations recueillies auprès des usagers ;
- l'expérimentation de la production de l'indice sur les coûts des services bancaires et l'identification des points d'amélioration requis pour sa représentativité et sa continuité.
- l'amélioration de la relation entre opérateurs et usagers des services financiers à travers le traitement amiable d'un volume croissant de litiges par les Médiateurs financiers ;
- la contribution aux travaux de conception et de formation de la Sous-Composante Médiation et Conciliation du Programme de Gouvernance Economique initié par le Ministère de la Justice ;
- la coordination des travaux de sélection de formateurs et la définition des outils pédagogiques requis en vue de la mise en œuvre du programme national d'éducation financière des PME.

Ce rapport présente au titre de l'exercice 2014, ces activités réalisées par l'Observatoire en matière de promotion de la qualité des services financiers.

## **I. ENVIRONNEMENT DU SECTEUR FINANCIER DU SENEGAL**

### **I.1. PRINCIPAUX INDICATEURS DU SECTEUR FINANCIER**

#### **I.1.1. Secteur des Etablissements de crédit**

L'année 2014 a été marquée par une progression de l'activité bancaire, une amélioration du taux de bancarisation et une poursuite de la politique d'extension du réseau.

Le volume des dépôts collectés par les banques et les CCP s'établit à 2799,5 Mds FCFA 2014 contre 2507,2 Mds à fin décembre 2013, soit une augmentation de 10,4%.

L'encours du crédit intérieur est ressorti à 2637,5 Mds en 2014 contre 2 565,3 Mds en 2013, soit un léger taux de progression de 2,8%. Les crédits à l'économie ont augmenté de 6,36% pour s'établir à 2 567,7 Mds à fin décembre 2014 contre 2 414,2 Mds un an auparavant.

Les créances en souffrance (237,1 Mds) ont augmenté de 16,3% à fin décembre 2014 comparées à 2013 où elles ressortaient à 203,9 Mds à fin décembre 2013. En particulier, les crédits douteux et litigieux se sont sensiblement dégradés (46,22%), s'établissant à 112,3 Mds à fin décembre 2014 contre 76,8 Mds FCFA en 2013.

Au 31 décembre 2014, le secteur bancaire sénégalais compte 22 établissements de crédit dont vingt (20) banques et deux (02) établissements financiers à caractère bancaire, à la faveur de l'agrément de la BCI-Mali au Sénégal. Par ailleurs, le réseau bancaire a poursuivi son extension avec le nombre d'agences et de bureaux qui a connu un accroissement de 190 unités en s'établissant à 557 en 2014 ; le nombre de comptes de la clientèle ressort à 1 335 963, soit un taux de progression de 13% par rapport en 2013. Le taux de bancarisation strict est également en progression pour ressortir à près de 15% contre 13% en 2013.

Enfin, les établissements de crédit en activité ont affiché un total bilanciel de 4 672 Mds en 2014 en progression de 14% par rapport à l'année 2013.

### **I.1.2. Secteur des SFD**

Le secteur de la microfinance a poursuivi les efforts de consolidation de ses performances relevées en 2013 et les statistiques publiées par la Direction de la Réglementation et de la Supervision des Systèmes Financiers Décentralisés (DRS/SFD) font état d'un accroissement d'environ 11,4% du volume d'épargne qui est ressorti à 219,5 Mds au 31 décembre 2014 contre 196,9 Mds CFA un an plus tôt.

L'encours de crédits a connu une progression d'environ 10,0%, s'établissant à 258,9 Mds contre 235,3 Mds à fin décembre 2013.

La qualité du portefeuille s'est légèrement améliorée avec un taux brut de créances en souffrance à 90 jours de 4,64% en 2014, contre 5,75% en 2013 et reste toujours au delà du seuil réglementaire (3%).

Le sociétariat s'est accru de 14,0%, atteignant 2 189 567 membres en 2014 contre 1 919 240 à fin décembre 2013. Les personnes morales représentent 8% du sociétariat contre 92% pour les personnes physiques composées de 1 164 826 hommes et 843 554 femmes Le taux de pénétration est ressorti à 16,21% de la population totale contre 15% en 2013, soit un taux de progression de près de 8%.

### **I.1.3. Secteur des Assurances**

Au 31 décembre 2014, il est recensé, au total, 23 sociétés d'assurance dont 16 dans le sous-secteur de l'assurance dommage contre 7 exerçant dans l'assurance vie. Le chiffre d'affaires du secteur ressort à 102,8 Mds FCFA en 2014 porté essentiellement par l'Assurance dommage (76,12 Mds) et l'Assurance vie (26,684 Mds). La contribution du secteur de l'assurance au PIB s'établit à près de 1,28%.

### **I.1.4. Secteur Postal**

En 2014, le volume des dépôts en CCP s'est stabilisé à 7,9 Mds FCFA.



## I.2. CADRE LEGAL ET INSTITUTIONNEL

### I.2.1. Secteur des établissements de crédit, des SFD et de La Poste

Au plan réglementaire, l'environnement du secteur des établissements de crédit, des SFD et de La Poste en 2014, s'est enrichi des dispositions et textes ci-après :

- la décision n° 088-03-2014 portant création du Fonds de Garantie des Dépôts dans l'UMOA ;
- l'instruction n° 003-03-2014 sur les modalités d'application des sanctions pécuniaires prononcées par la Commission Bancaire de l'UMOA.
- la décision n° CM/UMOA/016/09/14 fixant les conditions de rémunération des produits d'épargne réglementés dans l'UMOA, adoptée par le Conseil des Ministres le 24 septembre 2014 à Lomé ;
- l'instruction n° 004-06-2014 du 25 juin 2014 relative aux services bancaires offerts à titre gratuit par les Etablissements de crédit de l'UMOA à leur clientèle ;
- l'obligation de respect de la loi portant définition et répression de l'usure, qui fixe le seuil du taux d'usure pour les SFD ramené de 27% à 24% depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014 ;
- l'obligation pour les établissements de crédit et SFD de mentionner dans tout contrat de prêt, le taux effectif global (TEG) qui permet d'apprécier le coût réel du crédit ;
- la définition d'un canevas-type de présentation à la clientèle des tarifs des services bancaires ;
- la prise des textes d'application de la loi uniforme relative au traitement des comptes dormants dans les livres des organismes financiers des Etats membres de l'UMOA qui a été promulguée en 2014 au Sénégal.

Par ailleurs, la BCEAO en partenariat avec l'UNCDF, a entamé en 2014, l'élaboration de sa politique d'inclusion financière dans les pays de l'UEMOA à travers une

stratégie commune qui servira de cadre de cohérence pour une déclinaison nationale des stratégies de finance inclusive.

### **I.2.2. Secteur des assurances**

Dans le cadre de l'extension de la protection sociale et de la résilience des populations vulnérables, la Direction des Assurances en collaboration avec le Bureau International du travail (BIT) et United Nations Capital Development Fund (UNCDF) a poursuivi ses activités liées au programme de développement de la micro-assurance au Sénégal.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce programme, deux comités ont été mis en place à savoir un comité de pilotage présidé par la Direction des assurances et un comité technique présidé par la Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurance (FSSA) et dont le secrétariat est assuré par le BIT. L'Observatoire est membre dudit comité technique qui est chargé du volet opérationnel, à savoir la définition du cadre d'intervention pour le développement de la micro-assurance au Sénégal et le suivi de son exécution.

## **II. ACTIVITES DE L'OBSERVATOIRE**

### **II.1. ACTIVITES COURANTES**

#### **II.1.1. GESTION ADMINISTRATIVE**

L'effectif des agents permanents de l'Observatoire s'est établi au 31 décembre 2014 à vingt (20) agents ainsi répartis :

- Secrétariat Exécutif et Médiateurs (02) ;
- Experts juristes (02) ;
- Experts financiers (03) ;
- Expert statisticien économiste (01) ;
- Expert informaticien (01) ;
- Responsable Administratif et Financier (01) ;
- Comptable (01) ;
- Assistant Administratif (01) ;
- Assistantes du Secrétaire Exécutif et des Médiateurs (02) ;
- Agents de service (06).

Pour ce qui est du personnel de terrain, une équipe d'agents composée d'une vingtaine d'enquêteurs et d'opérateurs de saisie a été mise à contribution, principalement pour la collecte et le traitement de l'enquête sur la contre-expertise.

## **II.1.2. ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION**

### **II.1.2.1. Information et sensibilisation sur le programme d'éducation financière des PME**

Dans le cadre de la poursuite des activités de la première phase du programme d'éducation financière des PME, l'Observatoire a organisé une mission d'information dans la région de Matam du *16 au 20 janvier 2014*. Cette mission avait pour but principal de sensibiliser les opérateurs économiques locaux sur les différents du programme d'éducation financière ainsi que les modalités de prise en charge des besoins des TPE/PME de cette zone sur ledit programme.

Dans le même sillage, un atelier national d'information et de sensibilisation sur le PEF s'est tenu le *vendredi 28 mars 2014* à l'Hôtel Radisson Blu, sous l'initiative de l'Observatoire et de la composante du PAPSP de la BAD. Organisée sous la présidence du Président du Conseil d'Orientation de l'Observatoire, du Vice-président de la Chambre de Commerce de Dakar, du Coordonnateur du PAPSP et d'une centaine d'opérateurs économiques, cette rencontre a été marquée par plusieurs activités dont la présentation de l'OQSF, des différents volets du PAPSP et du Programme d'Education Financière. Elle a également permis aux différents participants d'avoir les éclairages nécessaires notamment sur les modalités d'inscription aux modules de formation.

### **II.1.2.2. Réunions Publiques d'Information sur la médiation financière et les services financiers**

Sous ce registre, l'Observatoire et la Médiation financière ont poursuivi la tenue de réunions publiques d'informations dans plusieurs localités de l'intérieur. Il s'agissait à travers ces tournées de sensibiliser le public composé de segments différents sur les missions de l'Observatoire et les modalités de saisine des Médiateurs pour le traitement de leurs litiges. Elles ont également permis de développer un cadre d'échanges entre les agences locales des services financiers et leurs clients ou usagers

appartenant à différents segments (enseignants, corps habillés, commerçants et transporteurs, agriculteurs, etc.) afin de lever les facteurs qui altèrent la qualité de leurs relations.

Le tableau ci-après décline les différentes étapes de ces tournées ainsi que leurs dates de réalisation.

*Tableau 1 : Tournées régionales d'information et de sensibilisation sur la Médiation et les services financiers*

Activités	Lieux	Dates
Tournée d'information et de sensibilisation sur la Médiation et les services financiers	Kaffrine - Kaolack - Fatick - Mbour	03 au 14 août 2014
	Ziguinchor	31 août au 04 septembre 2014
	Matam - Ourossogui- Podor- Richard Toll - Saint Louis	23 novembre 2014 au décembre 2014

### **II.1.2.3. Autres actions de communication**

L'Observatoire a participé à l'animation de la 24<sup>ème</sup> édition de la Foire internationale de Dakar (FIDAK) au sein du stand du Ministère de l'Economie et des Finances. Cet événement a permis d'enregistrer un nombre important de visiteurs pour l'Observatoire. Il a été mis à profit pour sensibiliser le public sur ses activités d'observation de la qualité des services et de traitement amiable de litiges portant sur des services financiers, à travers la distribution de dépliants et supports d'information.

### **II.1.3. SUIVI ET PROMOTION DE LA QUALITE DANS LE SECTEUR FINANCIER**

La poursuite en 2014 des travaux de suivi de la qualité des services financiers a concerné :

- le renseignement du public sur les services financiers ;
- la poursuite des études sur les lenteurs déplorées par les demandeurs de crédit et les contestations d'expertises de sinistres par les assurés ;

- l'élaboration et l'expérimentation de l'indice sur les coûts des services bancaires ;
- la promotion des services bancaires de base.

### **II.1.3.1. Renseignement du public sur les services financiers**

Dans le cadre de la collecte des données et informations financières pour une plus grande transparence dans le secteur, l'Observatoire a poursuivi les travaux d'actualisation du comparateur des tarifs des produits et services bancaires, diffusé en ligne à l'intention des clients et usagers, sur la base d'un format harmonisé. Les multiples contacts et sollicitations suscités par l'usage de cet outil participent de la vulgarisation de la culture financière.

En outre, dans le cadre de la mise à jour du portail web de l'OQSF, le processus de collecte sur la cartographie des agences et points d'accès des services financiers a été poursuivi, notamment pour les banques, les compagnies d'assurance, les intermédiaires d'assurance (courtiers et agents généraux), de même que pour les grands réseaux de SFD : ACEP, CMS, MICROCRED, PAMECAS.

L'établissement en collaboration avec la DRS/SFD, de la cartographie des SFD isolés ou regroupés en petits réseaux complétera à terme cette base de données.

Toutefois, pour assurer la comparabilité des conditions de banque, les contacts ont été maintenus avec l'ensemble des opérateurs afin qu'ils mettent à la disposition leurs conditions sous un même format dont le modèle a été proposé par l'OQSF. A cet égard e, il convient de relever que peu de banques ont fourni à prime abord les données sous ce format. Par conséquent, même si les outils de comparaison et d'analyse sont fonctionnels, la base de données des conditions de banque reste tributaire d'importants d'efforts d'actualisation au jour le jour.

Par ailleurs, le dispositif d'information a été renforcé de manière à recueillir toutes les informations relatives aux appels du public sur le numéro vert de l'Observatoire.

Il s'agit du profil de l'appelant, de la situation géographique, de l'objet de l'appel et du traitement qui s'en est suivi. Le service d'accueil est spécifiquement chargé de la

réception et, le cas échéant, du dispatching des appels entre les experts en fonction des objets thématiques concernés.

Au plan des statistiques, sur l'année 2014, le nombre d'appels reçus et traités à partir du numéro vert a été de deux cent quarante six (246). La fréquentation du portail web est estimée à 22 291 visites et à 4 796 pour le comparateur des conditions de banque.

### **II.1.3.2. Réalisation d'enquêtes et d'études thématiques**

Au titre des études et enquêtes sur le secteur financier, l'Observatoire a achevé et/ou entamé en 2014 la réalisation d'études thématiques sur des dimensions de la qualité de l'offre de produits et services.

#### **II.1.3.2.1. Analyse de la durée moyenne d'instruction des demandes de prêts**

En vue de proposer des mesures applicables par le système bancaire et les autorités monétaires visant l'amélioration de la qualité de l'offre de crédit à travers notamment un allègement de la durée d'instruction des prêts, l'Observatoire a analysé, sur la base de résultats d'enquête, les procédures et délais de traitement des demandes de prêts déclarés par les établissements de crédit (banques et SFD) et les clients demandeurs de crédits. Ce rapport a été examiné et validé par le Conseil d'Orientation de l'Observatoire en sa session du 27 novembre 2014.

Les principaux résultats de l'étude ont permis de conclure globalement à des lenteurs et un manque de diligence qui allongent les délais d'instruction des demandes de crédits et en particulier celles émanant des PME.

A cet égard, l'Observatoire a recommandé aux banques d'entreprendre des actions correctives en vue, entre autres :

- du renforcement des services de conseils aux PME en matière de formulation de leurs demandes de crédit ;

- du respect d'un délai maximal de traitement des demandes et de notification ou non de l'accord de crédit, qu'il s'agisse de crédits d'investissement, de cautionnements ou d'avances sur marchés... ;
- de l'amélioration du système de collecte d'informations sur le crédit et de connaissance du client, susceptible de valoir, en tant que de besoin, un assouplissement des exigences et la célérité nécessaire dans la prise de garanties ;
- l'inscription des délais rationalisés par type de crédit dans les procédures d'instruction et de mise en place des concours et leur affichage à l'intention des usagers.

#### **II.1.3.2.2. Enquête sur les incidences de la contre-expertise sur le coût moyen des sinistres**

L'Observatoire a démarré en 2014 une enquête nationale auprès des compagnies d'assurances et des intermédiaires en assurance, afin d'appréhender les entraves liées au recours des assurés à la contre-expertise, dans le cadre du traitement de leurs dossiers de sinistres.

L'enquête auprès des compagnies a été menée sur la base d'un échantillon de 540 dossiers sinistres sélectionnés auprès de 12 compagnies IARD.

Les résultats provisoires obtenus auprès des compagnies enquêtées portent sur l'importance des flux de déclarations auprès des compagnies, des sinistres-dommages matériels, leur répartition par compagnie et par branche, leurs modalités d'instruction et de règlement et leur incidence tant quantitative que qualitative sur le niveau des prestations fournies à la clientèle.

L'enquête vise également à mettre en évidence l'intérêt de la contre expertise, tant pour l'assuré que l'assureur afin de favoriser l'attrait de la contre-expertise, la crédibilité des compagnies d'assurance et le raccourcissement du délai de règlement des sinistres en vue d'assurer une meilleure qualité de service.

### **II.1.3.3. Expérimentation d'indicateurs de satisfaction et d'indice sur les coûts des services bancaires**

L'Observatoire a poursuivi, en tenant compte de l'analyse de contributions recueillies du secteur ainsi que des difficultés déjà rencontrées auprès des sources données, les travaux d'élaboration et d'expérimentation de l'Indice des Prix des Services Bancaires (IPSB). La finalisation de ce chantier permettrait de suivre l'évolution des coûts d'une gamme de produits et services liés à l'utilisation d'un compte de dépôt à vue, à savoir :

- la tenue d'un compte à vue ;
- l'importance des frais de dossier pour la mise en place d'un prêt ;
- le taux de la prime d'assurance sur prêt ;
- le retrait d'espèces hors réseau ;
- le retrait d'espèces au guichet sans chéquier (chèque de guichet) ;
- l'exécution d'un virement domestique ;
- l'opposition sur chèque ;
- la délivrance de formule de chèques chéquier ;
- la délivrance de carte bancaire ;
- l'opposition sur carte bancaire ;
- le découvert bancaire.

Ces travaux d'expérimentation de l'indice et la sensibilisation des sources de données y afférentes constituent une œuvre de longue haleine qu'il importe cependant de mener à son terme en vue de garantir la crédibilité de l'indice et la continuité de sa production selon une périodicité appropriée.

### **I.1.3.4. Promotion des services bancaires de base**

Dans le cadre de la promotion de la bancarisation et d'une plus grande inclusion financière, l'Observatoire avait recommandé, sur la base des résultats de ses enquêtes et analyses, la mise en œuvre de propositions visant une rationalisation graduelle et une évolution tendancielle de la tarification vers la gratuité de certaines opérations et services bancaires de base.

La préoccupation sous-jacente, effectivement prise en charge par la BCEAO, de concert avec la profession bancaire, a permis l'adoption par voie réglementaire de 19



mesures de gratuité de services et opérations de banque à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2014 et le lancement d'un processus de normalisation de la typologie de l'offre de produits et services.

Cette avancée significative doit être accentuée en droite ligne des recommandations de l'Observatoire, afin de renforcer l'attrait du secteur et améliorer la satisfaction de la clientèle.

Le suivi de la mise en application de ces mesures a permis de noter, à fin décembre 2014, sur les déclarations reçues des banques un effort global d'adaptation des grilles tarifaires dans leurs systèmes d'information, mais également des lenteurs et un défaut d'affichage spécifique des nouveaux tarifs mettant en relief les services gratuits.

Par ailleurs, les récriminations recueillies des clients de façon récurrente attestent de la nécessité d'une communication accrue de la Banque Centrale et des banques pour une meilleure compréhension de la teneur de certaines opérations et services gratuits.

#### **II.1.4. RELATIONS AVEC LES ACTEURS DU SECTEUR**

Dans le cadre de la poursuite de ses rencontres d'échanges et d'information avec les acteurs socio-économiques, l'Observatoire a été invité par le Conseil Economique et Social pour traiter de la thématique « *Financement de l'entreprise sénégalaise et participation des nationaux au PSE* », lors de sa première session de l'année 2014.

Cette rencontre a été l'occasion pour l'Observatoire de présenter aux membres du CESE, sa contribution visant au renforcement du cadre concurrentiel des systèmes financiers, à l'amélioration de la qualité de l'offre de produits et services financiers, à la promotion de la bancarisation et la vulgarisation de la culture financière, singulièrement en faveur des PME.

Dans ce même sillage, l'Observatoire a été invité à présenter une communication lors de la deuxième Assise du Conseil Scientifique de l'Observatoire du Conseil Economique, Social et Environnemental qui s'est tenue le 02 juillet 2014. Cette

rencontre a permis d'une part, de présenter les principales actions menées par l'Observatoire pour la promotion de l'inclusion financière et d'établir avec cette structure des axes de collaboration notamment en termes de partage d'informations d'autre part.

## II.2. ACTIVITES SPECIFIQUES

### II.2.1. Programme d'éducation financière des PME

Au titre du suivi des recommandations de la 2<sup>ème</sup> Concertation Nationale sur le Crédit (CNC), l'Observatoire a poursuivi en 2014, ses travaux de coordination des activités du programme d'éducation financière, en rapport avec d'autres acteurs institutionnels et professionnels.

A la suite de la tenue de plusieurs réunions publiques d'information dans les régions, près de 2000 PME (voir tableau ci-contre) se sont inscrites aux modules de formation. Les étapes suivantes, menées de concert avec les responsables du Programme d'Appui au Secteur Privé (PASP) portent sur la levée des entraves à l'approbation par la BAD du processus de sélection de cabinets pour l'élaboration des supports de formation et l'administration de la formation.

Tableau 2 : Répartition des inscriptions des PME selon les régions au 31 décembre 2014

Régions	Nombre d'inscriptions
Dakar	231
Diourbel	39
Fatick	63
Kaffrine	450
Kaolack	195
Kédougou	58
Kolda	221
Louga	14
Matam	348
Saint louis	207
Sédhiou	27
Tambacounda	119
Thiès	97
Ziguinchor	112
<b>TOTAL</b>	<b>2181</b>

## II.2.2. Projet de Gouvernance Economique (PGE)

Dans le cadre de sa stratégie de développement économique et d'amélioration du climat des affaires, l'Etat du Sénégal a retenu parmi ses objectifs, la modernisation et l'efficacité de la justice.

A cet effet, le Ministère de la Justice a élaboré un programme décennal de modernisation de la justice, dénommé Programme Sectoriel Justice (PSJ).

Un volet de ce programme concerne la bonne gouvernance judiciaire dont l'ambition est de permettre d'améliorer l'environnement des affaires afin de faire du Sénégal un pays plus attractif pour les investisseurs. Ce volet du programme est réalisé en partenariat avec la Banque Mondiale pour appuyer notamment les réformes axées sur un meilleur fonctionnement de la justice, en particulier dans les domaines portant sur l'exécution des contrats, la protection des investisseurs par la réduction des délais de traitement des dossiers en justice et l'accélération des procédures de traitement des contentieux en général.

Le PGE entend appuyer les efforts de l'Etat et des juridictions visant plus d'efficacité dans le règlement du contentieux économique et financier.

Il comporte trois composantes :

- *1<sup>ère</sup> composante* : l'amélioration de l'environnement des affaires au regard des indicateurs du Doing Business ;
- *2<sup>ème</sup> composante* : l'amélioration du fonctionnement de la justice et de ses relations avec les entreprises ;
- *3<sup>ème</sup> composante* : le renforcement des institutions en charge de la bonne gouvernance économique.

Dans le cadre de la formulation de la sous-composante « médiation et conciliation », l'Observatoire a participé au processus consultatif mis en œuvre sous la coordination de la Cellule d'Exécution Administrative et Financière (CEDAF) du Ministère de la Justice, à travers les activités ci-après :

- l'organisation d'ateliers de validation du projet de décret relatif à la médiation et à la conciliation en février et mars 2014 ;
- la tenue d'un atelier de validation d'une campagne nationale d'information et de communication en vue de la vulgarisation des textes promulgués et la promotion de la médiation et de la conciliation ;

La démarche retenue a consisté à s'appuyer sur les structures existantes pour élargir et promouvoir la pratique de la médiation.

Ainsi, il a été demandé à l'OQSF, au titre de la médiation financière en cas d'habilitation, aux Maisons de justice et au Centre d'Arbitrage de la Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar, au titre de la médiation judiciaire et de l'arbitrage de proximité, de réfléchir sur le nombre de dossiers qu'ils seraient en mesure de traiter, au moins durant les premières années, et sur l'appui nécessaire à cet égard. Le volume de dossiers à traiter pour lequel l'Observatoire est pressenti serait fixé à un niveau compatible avec la célérité de traitement recherchée par le Comité, sans préjudice de l'efficacité qui reste de mise pour une poursuite efficiente de sa mission réglemantaire première de résolution amiable et gratuite des litiges non pendants en justice.

La Médiation financière est engagée à poursuivre la réflexion avec le Comité Directeur du PGE afin de déterminer les contours de la future collaboration et les habilitations requises.

### **II.2.3. Sessions du Conseil d'Orientation**

Le Conseil d'Orientation a tenu deux (02) sessions au cours de l'exercice 2014.

#### **II.2.3.1. Session du 25 septembre 2014**

Au cours de cette session, le Conseil a notamment examiné et adopté les rapports d'activité pour 2013 des Médiateurs et de l'Observatoire. Par ailleurs, le Conseil a recommandé à l'Observatoire :

- d'assurer plus de visibilité et de régularité à la tenue de ses réunions ;

- d'intensifier la communication et la sensibilisation sur les outils de médiation et son action principalement dans les régions de l'intérieur ;
- de renforcer la concertation et les axes de collaboration avec les banques pour le traitement des difficultés identifiées en particulier au plan de la collecte des données nécessaires à l'Observatoire.

### **II.2.3.2. Session du 27 novembre 2014**

Au cours de cette session, le Conseil a examiné :

- le projet de procès-verbal de la réunion du 25 septembre 2014 ;
- l'étude sur la durée d'instruction des demandes de prêts ;
- la note méthodologique de l'indice des prix des services bancaires.

Le Conseil a recommandé de prendre en compte les observations formulées sur l'étude relative à la durée d'instruction des demandes de prêts ainsi que sur la note méthodologique de l'indice des prix des services bancaires et d'accentuer les démarches auprès des sources ciblées pour la production de cet indicateur sur des bases fiabilisées.

## **III. POSITIONNEMENT DE L'OQSF DANS LA SPHERE FINANCIERE**

### **III.1. Au plan national**

L'Observatoire a pris part à l'animation de différentes rencontres en rapport avec ses principaux centres d'intérêt, dont notamment :

- l'Atelier de validation du projet de guide des PME, DGID, Hôtel « Les Résidences Mamoune », *mardi 25 février 2014* ;
- l'Atelier de relecture et de validation technique des supports d'éducation financière des membres des SFD, DMF, *du 13 au 15 mars 2014* ;
- l'Atelier thématique sur la mise à l'échelle des projets sur transferts de fonds et migration organisé par le FIDA, Hôtel Ngor Diarama, *20 et 21 mars 2014* ;
- les travaux de Commissions du CESE sur le thème « Financement de l'entreprise sénégalaise et participation des nationaux au PSE », *jeudi 13 mars 2014*

- l'Atelier de formation sur le Toolkit IHSN et de documentation de documentation d'enquêtes, *ANSD, 14 au 18 avril 2014* ;
- la réunion du Comité National de Coordination des activités de Microfinance (CNC), *Hôtel Novotel, 02 mai 2014* ;
- l'Atelier de réflexion sur le financement innovant dans le cadre de la mise en place de la Caisse Autonome de Protection Sociale Universelle (CAPSU), *DGPSN, Hôtel Lagon 2, vendredi 02 mai 2014* ;
- la première édition du Forum économique régional de Thiès, *28 au 31 mai 2014* ;
- la réunion du Comité de suivi du processus de formulation de la nouvelle LPS/MF, *Direction de la Microfinance, 19 mai 2014* ;
- la réunion du Comité National de Coordination des activités de microfinance (CNC), *Café de Rome, 27 mai 2014* ;
- la séance d'information et de sensibilisation relative au projet de création de Bureaux d'Information sur le Crédit (BIC) organisée par la Direction Nationale de la BCEAO, *Hôtel Novotel, 26 juin 2014* ;
- la deuxième Assise du Conseil Scientifique de l'Observatoire du Conseil Economique, Social et Environnemental, *mercredi 02 juillet 2014*
- l'Atelier de la préparation de revue annuelle conjointe de la politique économique et sociale, *Hôtel Le Ndiambour, mardi 19 août 2014* ;
- l'Atelier de lancement des activités du cadre de dialogue entre les acteurs du secteur économique portant sur le thème : « Financement des besoins de trésorerie des PME » organisé par la DMC et la GIZ, *Hôtel Pullman, 2 et 3 septembre 2014* ;
- les sessions de formation sur les aspects juridiques du commerce électronique, *CNUCED et Ministère du Commerce, 13 au 14 septembre 2014*
- la réunion du Comité de Pilotage de l'Enquête sur l'Inclusion Financière au Sénégal, *vendredi 26 septembre 2014, Direction de la Microfinance*

- l'atelier d'apprentissage et de partage sur les nouvelles opportunités de la microassurance, *BIT et Direction des Assurances, jeudi 30 septembre 2014, Hôtel Pullman ;*
- l'atelier de sensibilisation sur les points clés de la GAR et d'harmonisation des plans stratégiques, *14,15 et 16 octobre 2014, Hôtel Pullman ;*
- le cadre permanent de dialogue entre les banques, les SFD, les Compagnies d'assurances et les PME, *vendredi 28 novembre 2014 ;*
- la 1<sup>ère</sup> édition du Forum des investisseurs en Microfinance organisé par l'APSPD, *16 au 17 décembre 2014 ;*
- la réunion du Comité de pilotage ad hoc de l'étude portant élaboration d'une plateforme intégrée de suivi-évaluation des dispositifs de financement existants au Sénégal, *Direction de la Monnaie et du Crédit (DMC), jeudi 18 décembre 2014 ;*
- la réunion du Comité de suivi du plan d'actions pour la mise en œuvre des recommandations de la 2<sup>ème</sup> CNC, *17 et 24 décembre 2014.*

### **III.2. Rencontres et missions à l'étranger**

, L'Observatoire a été représenté aux rencontres et missions ci-après :

- la 38<sup>ème</sup> Assemblée Générale Annuelle de la FANAF, *du 16 au 31 février 2014 ;*
- l'Atelier de réflexion sur l'inclusion financière dans l'UEMOA, *BCEAO siège, du 14 au 16 avril 2014 ;*
- le 6<sup>ème</sup> Rendez de l'Assurance Transport sur invitation du CESAM, *du 09 au 15 mai 2014 ;*
- la 9<sup>ème</sup> Conférence annuelle du Groupe de travail sur la Gestion de la Performance Sociale des Institutions de Microfinance (SPTF), *Hôtel King Fahd Palace, 02 au 06 juin 2014 ;*
- la participation au Forum de la 23<sup>ème</sup> session de l'ACBF, *Hôtel King Fahd Palace, 26 juin 2014 ;*
- le 25<sup>ème</sup> Congrès international des assureurs vie et de personnes, *05 au 09 octobre 2014 ;*

- la 3<sup>ème</sup> édition de la Foire Régionale de l'intégration de l'UEMOA, 23 octobre au 02 novembre 2014, CICES ;

## **VI. ANOMALIES RELEVÉES SUR LE SECTEUR ET RECOMMANDATIONS**

### **VI.1. Anomalies relevées sur le secteur bancaire**

Sur la base du traitement et de l'analyse des informations collectées par l'Observatoire et des litiges soumis à la médiation, un certain nombre d'anomalies sur la qualité des services bancaires ont été relevées à savoir :

- les difficultés persistantes d'accès aux services financiers, nonobstant les progrès enregistrés dans la promotion de la bancarisation et l'avènement du mobile banking ;
- l'insuffisance de la qualité de l'information fournie par les opérateurs sur les obligations et droits du client à l'ouverture et tout au long de la relation commerciale ;
- des entraves tarifaires et non tarifaires à la mobilité des clients et sociétaires des banques et des SFD liées aux :
  - frais de clôture de compte par les banques et les SFD jugés importants ;
  - taux de pénalité élevés appliqués en cas de remboursement anticipé de crédit ;
  - retards importants voire des cas de blocage dans la délivrance d'attestations d'engagement et d'attestation de non engagement.

### **VI. 2. Anomalies relevées sur le secteur des assurances**

En ce qui concerne le secteur des assurances, les principaux griefs portent sur :

- les retards qui continuent d'être enregistrés dans la désignation des experts par les assureurs et la production de leurs rapports d'évaluation des sinistres ;
- la non désignation ou la désignation tardive par certains assureurs d'expert préposé à l'évaluation des dommages, sur des sinistres engageant la responsabilité totale des assurés qu'ils ont couverts ;



- les retards récurrents dans le règlement des demandes de rachat formulées par les assurés ;
- le refus par l'assureur de libérer l'épargne constituée au terme du contrat.

### **VI.3. Recommandations**

#### **VI.3.1. Recommandations aux établissements de crédit et SFD**

Les principales recommandations formulées concernent notamment :

- le renforcement des conditions de transparence de l'information financière destinée à la clientèle ;
- la mise en place d'un dispositif d'aide à la mobilité bancaire pour favoriser la coopération minimale requise entre les opérateurs de services financiers impliqués dans l'opération de rachat de crédit le renforcement du dispositif interne de suivi des réclamations ;
- la rationalisation des coûts liés aux services pour l'obtention de l'attestation d'engagement et de non engagement ;

#### **VI.3.2. Recommandations aux compagnies d'assurances**

Pour le secteur des assurances, il s'agira de centrer les efforts sur :

- le renforcement de la transparence dans les clauses précontractuelles et contractuelles ;
- le traitement diligent des requêtes et la réduction des délais de règlement et de paiement des sinistres aux assurés ;
- la gestion du réseau d'experts à l'effet de réduire la fréquence des griefs relatifs aux procédures d'expertise, dont les plus récurrents ont trait aux délais de nomination des experts ou de production des rapports d'expertise ;
- le relèvement et uniformisation du taux horaire de main d'œuvre.

## V. PRINCIPALES DIFFICULTES RENCONTREES

Au titre de l'exercice 2014, les principales difficultés rencontrées dans le cadre du suivi de la qualité des services sont invariablement liées :

- *à la collecte de l'information* notamment le manque de diligence de certains opérateurs de services dans le traitement des requêtes de données pour l'actualisation du comparateur des banques et la production de l'indice des prix des services bancaires;
- *aux travaux d'échantillonnage nécessaires aux enquêtes de terrain* avec les problèmes d'accès aux fichiers clientèle des opérateurs ;
- *à l'esprit peu coopératif* de certains opérateurs de services dans le traitement des dossiers de litiges soumis à la médiation financière.

## VII. AMELIORATION DE LA RELATION ENTRE OPERATEURS ET USAGERS DES SERVICES FINANCIERS

### VII.1. Traitement des litiges financiers

Au titre de l'exercice 2014, un total de 395 nouveaux dossiers litigieux a été enregistré, compte non tenu des consultations auprès des services de l'Observatoire qui ont permis d'encadrer et d'éclairer les choix de multiples requérants, personnes physiques et petites entreprises souvent mal informées.

Le volume de données traitées, arrêté à 260 en 2013, a ainsi progressé de 52% pour l'exercice 2014, à la faveur des retombées des tournées régionales de sensibilisation et d'information des usagers menées dans les localités de Fatick, Kaffrine, Kaolack, Mbour et Ziguinchor.

Au total, sur les deux cent soixante dix (270) demandes soumises au Médiateur des banques, des SFD et de La Poste, 94% des avis formulés ont été acceptés par les parties en litige.

Pour la médiation des assurances, le volume de dossiers traités a connu en 2014 un léger accroissement avec un nombre qui situe à 133 contre 128 en 2013, soit une hausse globale d'environ 4%, avec une prédominance des dossiers matériels qui

représentent 89% des litiges relevant de la branche Automobile contre 11% de dossiers corporels.

## **VII.2. Incidences de la médiation**

En moyenne, près de 90,0% des cas de médiation soumis ont déjà trouvé une issue favorable, à la satisfaction des parties et la relation commerciale a pu être préservée, en évitant des procédures judiciaires.

Le décompte des règlements effectués au titre de l'exercice 2014 s'élève globalement à 198 704 798 FCFA dont 141 691 028 FCFA pour la branche IARD et 57 013 770 FCFA soit une progression de 138% par rapport à l'exercice écoulé.

Par ailleurs, le lancement à fin 2014 des travaux du programme de réformes judiciaires et de sa sous-composante « médiation et conciliation », avec la participation active de l'Observatoire, augure d'un élargissement du champ d'exercice et de l'impact de la Médiation financière.

## **VIII. PERSPECTIVES**

Conformément aux orientations du programme d'activités de l'Observatoire, les actions programmées portent notamment sur :

- ☞ la poursuite de la sensibilisation des opérateurs pour la facilitation de la mobilité bancaire à travers la prise en charge effective d'une liste des services à tarifs modérés ou réduits, en particulier pour les frais de délivrance d'attestations d'engagement et de non engagement... ;
- ☞ l'analyse du système d'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation par les assureurs ;
- ☞ l'administration des modules du programme d'éducation financière des PME ;
- ☞ le lancement de la deuxième série des enquêtes nationales de perception de la qualité des services financiers à l'effet d'actualiser les indicateurs et recommandations formulées sur la base des études réalisées entre 2010 et 2012 ;
- ☞ l'établissement et l'expérimentation des indicateurs financiers sélectionnés en vue de leur diffusion, notamment l'indice des prix des services bancaires ;
- ☞ la poursuite et l'intensification des tournées régionales de sensibilisation et d'information sur le dispositif de médiation.

# **ANNEXES**



REPUBLIQUE DU SENEGAL  
*Un Peuple – Un But – Une Foi*

MINISTRE DE L'ECONOMIE  
ET DES FINANCES

OBSERVATOIRE DE LA QUALITE  
DES SERVICES FINANCIERS



## QUESTIONNAIRE

### INCIDENCE DE LA CONTRE EXPERTISE SUR LE COUT MOYEN DES SINISTRES AUTO DEGATS MATERIELS

*Les informations recueillies dans ce questionnaire sont strictement confidentielles et seront traitées conformément aux dispositions de la loi statistique n° 2012-03 modifiant et complétant la loi n°2004-21 du 21 juillet 2004 portant organisation des activités statistiques.*

*L'observatoire de la Qualité des Services Financiers vous remercie de votre collaboration.*

NOM DE LA COMPAGNIE : .....

Nom du contact au sein de la compagnie.....

Numéro de téléphone.....|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Nom de l'enquêteur .....

Nom de l'Expert Superviseur .....

## I- INCIDENCES DE LA CONTRE EXPERTISE SUR LE NIVEAU D'INDEMNISATION

a. Veuillez indiquer l'année de survenance des sinistres. 1= 2010 2= 2011 3= 2012

N°	INFORMATIONS	BRANCHES D'ASSURANCES		
		AUTO	INCENDIE	ADAB <sup>1</sup>
1.0.1	Nombre de sinistres dommages matériels déclarés			
1.0.2	Nombre de sinistres ayant fait l'objet d'une contre-expertise			
1.1	Cumul des indemnités fixées sur base première expertise			
1.2	Cumul des honoraires de contre-expertise réglés			
1.3	Cumul des indemnités fixées fixée par le rapport de contre-expertise			
1.4	Nombre de sinistres réglés sur base contre-expertise			
1.5	Cumul des indemnités réellement payées après contre-expertise			
1.6	Nombre de sinistres ayant fait l'objet d'une tierce expertise			
1.7	Cumul des quote part d'honoraires à charge de l'assuré après tierce expertise			
1.8	Cumul des indemnités fixées après tierce expertise			

## II- IMPACT DE LA CONTRE EXPERTISE SUR LES DETERMINANTS DE L'INDEMNISATION

Veuillez préciser le **nombre de dossiers sinistres** pour l'année de survenance indiquée à la question

1.0.(Question à choix multiples)

N°	Nature de la modification imputable à la contre-expertise	BRANCHES D'ASSURANCES		
		AUTO	INCENDIE	ADAB
2.1	Correction des distorsions entre PV de constat ou déclarations de sinistres et diagnostic de l'expert			
2.2	Réintégration d'éléments non retenus dans le 1 <sup>er</sup> rapport d'expertise			
2.3	Reconsidération de la vétusté applicable aux organes endommagés ou détruits			
2.4	Analyse différente de l'origine de l'accident/Remise en cause des responsabilités antérieurement définies			
2.5	Correction des coûts d'acquisition des pièces de rechange			
2.6	Tarifification distincte des services de réparation			
2.7	Correction du type de réparation préconisée			
2.8	Autres modifications ne ressortant pas de cette liste (à préciser)			

<sup>1</sup> Autres Dommages Aux Biens