

**REPUBLIQUE DU SENEGAL**

*Un Peuple – Un But – Une Foi*

----

**MINISTERE DE L'ECONOMIE  
ET DES FINANCES**

----

**OBSERVATOIRE DE LA QUALITE  
DES SERVICES FINANCIERS**



# **RAPPORT D'ACTIVITES**

*Exercice 2013*

## **SOMMAIRE**

INTRODUCTION.....	4
I. ENVIRONNEMENT DU SECTEUR FINANCIER.....	6
I.1. PRINCIPAUX INDICATEURS DU SECTEUR FINANCIER.....	6
I.1.1. Secteur des établissements de crédit.....	6
I.1.2. Secteur des SFD.....	6
I.1.3. Secteur des Assurances.....	6
I.1.4. Secteur Postal.....	7
I.2. CADRE LEGAL ET INSTITUTIONNEL.....	7
I.2.1. Secteur des établissements de crédit, des SFD et de La Poste.....	7
I.2.2. Secteur des assurances.....	8
II. ACTIVITES DE L'OBSERVATOIRE.....	9
II.1. ACTIVITES COURANTES.....	9
II.1.1. EVOLUTION DES EFFECTIFS.....	9
II.1.2. ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION.....	9
II.1.2.1. Tournées régionales d'information et de sensibilisation sur le programme d'éducation financière des PME.....	9
II.1.2.2. Autres actions de communication.....	10
II.1.3. SUIVI ET PROMOTION DE LA QUALITE DANS LE SECTEUR FINANCIER.....	11
II.1.3.1. Renseignement du public sur les services financiers.....	11
II.1.3.2. Réalisation d'enquêtes et d'études thématiques.....	11
II.1.3.3. Elaboration d'indicateurs de satisfaction et d'indice sur les coûts des services bancaires.....	13
II.1.3.4. Organisation d'un atelier technique de restitution des résultats de l'enquête nationale auprès des usagers de La Poste.....	13
II.1.4. RELATIONS AVEC LES ACTEURS DU SECTEUR.....	14
II.2. ACTIVITES SPECIFIQUES.....	15
II.2.1. Mise en œuvre des recommandations issues de la 2 <sup>ème</sup> concertation nationale sur le crédit.....	15
II.2.2. Sessions du Conseil d'Orientation.....	16
III. POSITIONNEMENT DE L'OBSERVATOIRE DANS LA SPHERE FINANCIERE.....	16

III. 1. Au plan national .....	16
III.2. Rencontres et missions à l'étranger .....	17
IV. ANOMALIES RELEVÉES SUR LE SECTEUR ET RECOMMANDATIONS.....	17
IV.1. Anomalies relevées sur le secteur .....	17
IV.1.1. Anomalies relevées sur le secteur bancaire .....	17
IV.2. Recommandations .....	19
IV.2.1. Recommandations aux établissements de crédit.....	19
IV.2.2. Recommandations aux compagnies d'assurance.....	20
V. PRINCIPALES DIFFICULTES RENCONTREES ET ENSEIGNEMENTS A TIRER .....	20
VI. AMELIORATION DE LA RELATION ENTRE OPERATEURS ET USAGERS DES SERVICES FINANCIERS .....	21
VI.1. Typologie des saisines .....	21
VI.2. Incidences de la médiation .....	22
VII. PERSPECTIVES.....	23
<i>Annexe 2 : Questionnaires enquête durée moyenne des demandes de crédit .....</i>	<i>26</i>

## INTRODUCTION

L'environnement économique international, encore sous l'emprise de la crise, a été marqué en 2013 par une décélération de la croissance mondiale, estimée à 2,9%, soit une perte de 0,3 point de pourcentage par rapport à son niveau de 2012. Ainsi, la tendance à la reprise observée au niveau des marchés financiers et les efforts d'ajustement budgétaire dans les économies développées n'ont pu impulser une relance significative de l'économie mondiale.

Pour les pays de l'UEMOA, l'activité économique a connu en 2013 un net recul, avec un taux de croissance réel du Produit Intérieur Brut (PIB) de l'ordre de 4,3% contre 6,4 en 2012.

Au titre de l'évolution des prix, l'UEMOA a enregistré en moyenne annuelle un taux d'inflation de 1,6% en 2013 contre 2,8% en 2012. Les facteurs à l'origine de la maîtrise de l'inflation sont essentiellement imputables à la détente observée sur les prix des produits alimentaires ainsi que la décélération des cours mondiaux du baril de pétrole.

Au plan des conditions des banques, le taux d'intérêt débiteur moyen calculé par la BCEAO est ressorti à 7,12% en 2013, après avoir fléchi de 0,6 point de pourcentage comparé au niveau de 7,56% atteint en 2012 alors qu'à l'inverse, le taux d'intérêt créditeur, appliqué en moyenne sur les nouveaux dépôts, s'est établi en 2013 à 5,41%, en légère hausse par rapport à taux moyen de l'année précédente, soit 5,25%.

Au Sénégal, l'activité économique a connu en 2013 une croissance très timide, avec un taux de croissance du PIB réel estimé à 3,5% contre 3,4% en 2012.

L'inflation a été bien maîtrisée, affichant un taux de 0,7% en 2013 contre 1,4% en 2012, dans un contexte de détente du cours du baril de pétrole brut et de repli des prix des communications et de certains services liés aux logements.

La situation des institutions monétaires a été marquée par un repli de la position extérieure, ressortie à 858,5 Mds en décembre 2013 contre 879,4 Mds en 2012, une augmentation du crédit intérieur sur la période de 2 239,7 Mds à 2 565,4 Mds FCFA et une progression de la masse monétaire de 2 894,7 Mds à 3 127,2 Mds.

Le taux de financement bancaire de l'économie a poursuivi bien que timidement sa tendance haussière, enregistrant une progression de 0,5 point de pourcentage pour s'établir à 30,4% en 2013 contre 29,9% un an plus tôt.

Dans le secteur de l'assurance, le chiffre d'affaires s'est établi à 97,593 Mds FCFA en 2013 contre 92,574 Mds en 2012, la prime de réassurance ayant été de l'ordre de 20,0 Mds F CFA. Le Sénégal est ainsi resté au 3<sup>ème</sup> rang sur le marché des assurances en Afrique subsaharienne francophone, après la Côte-d'Ivoire et le Cameroun, en dépit d'un taux de pénétration encore très faible d'environ 3,0%.

Dans ce contexte, les activités menées par l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) au cours de l'exercice 2013 ont invariablement porté à titre principal sur :

- l'information continue du public et la collecte de données permettant la mise à jour des tableaux comparatifs publiés sur la typologie et les tarifs des produits et services bancaires, en vue d'en promouvoir la transparence au profit des usagers et favoriser la concurrence et l'émulation auprès des opérateurs ;
- le suivi et la promotion de la qualité des services offerts par les opérateurs du secteur ;
- les travaux d'élaboration d'indicateurs de satisfaction et d'un indice de prix des services bancaires, destinés à servir de support à la publication de notes de conjoncture ;
- l'organisation d'un atelier de partage et de validation des résultats de l'enquête nationale de satisfaction sur le secteur postal et de prise en charge de ses recommandations par les responsables de La Poste et de sa filiale Postefinances.

Par ailleurs, au titre des efforts en vue de l'amélioration de la qualité de la relation entre les opérateurs de services financiers et leurs clients et usagers, le traitement des dossiers soumis à la médiation financière a permis de dénouer de multiples cas de litiges et sur cette base, d'élargir la liste et d'actualiser la typologie des anomalies et des récriminations récurrentes. La maîtrise progressive des cas de figure les plus fréquents aura également facilité l'encadrement des usagers qui consultent régulièrement les médiateurs.

En outre, des actions de sensibilisation et d'information sur le programme d'éducation financière des PME ont été menées dans plusieurs localités du pays, à l'effet de susciter une participation massive des cibles à ce programme élaboré dans le cadre de la mise en œuvre des recommandations de la 2<sup>ème</sup> Concertation Nationale sur le Crédit (CNC).

## I. ENVIRONNEMENT DU SECTEUR FINANCIER

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

#### I.1.1. Secteur des établissements de crédit

Le secteur bancaire a été marqué en 2013 par la bonne tenue de ses principaux agrégats et l'augmentation du nombre de points de services.

Le volume des dépôts collectés par les banques et les CCP est ressorti à 2507,2 Mds à fin décembre 2013 contre 2 310,1 Mds FCFA à fin décembre 2012, soit une augmentation de 8,5%.

Les crédits à l'économie ont augmenté de 12,6%, passant de 2 144,8 Mds dont 2140,7 Mds de crédits ordinaires en 2012 à 2 414,2 Mds dont 2 396,3 Mds de crédits ordinaires en 2013. La qualité du portefeuille s'est aussi améliorée, à en juger par le repli de 9,1% des crédits douteux et litigieux, soit de 84,5 Mds FCFA à 76,8 Mds FCFA.

Le maillage du territoire national a continué par ailleurs de se densifier au gré de la poursuite des politiques de proximité et du renforcement de la concurrence. Le nombre d'agences et de bureaux serait ainsi passé de l'ordre de 538 à 557 unités en 2013. L'environnement bancaire s'est en outre enrichi en nombre et en nature, avec l'agrément de la BNDE, banque orientée prioritairement vers le financement du développement et des PME qui porte le total des établissements de crédit à 22 unités à fin 2013.

#### I.1.2. Secteur des SFD

Le secteur de la microfinance a poursuivi sa progression en 2013 avec un encours de près de 235,5 Mds FCFA à fin décembre 2013 contre 223,4 Mds FCFA à fin décembre 2012. Le volume de dépôts s'est également consolidé de 11,7% en 2013. Il s'est établi à 195,6 Mds FCFA contre 175,1 Mds à fin 2012 pour un sociétariat en hausse de 9,4%, soit de 1 753 919 à 1 919 240 membres et sociétaires. La qualité du portefeuille des SFD s'est en revanche légèrement dégradée sur la période, le taux de créances en souffrance étant passé de 4,05% à 5,75%.

#### I.1.3. Secteur des Assurances

Le marché des assurances a réalisé à fin 2013 un chiffre d'affaires de 97,6 Mds FCFA contre 92,5 Mds sur la période précédente. Cette hausse est essentiellement imputable à l'assurance dommage dont la production s'est établie à 73,5 Mds FCFA en 2013 contre 71,2 Mds en 2012, soit une augmentation de 3,2%.

Quant à l'assurance vie, elle a enregistré une progression nette de 13,1% de son niveau d'activités qui est passé de 21,3 Mds à 24,1 Mds en 2013.

A la fin de l'exercice sous revue, le secteur comptait 16 sociétés d'assurances exerçant dans la branche IARD (Incendie accident et risques divers) et 7 compagnies évoluant dans le secteur de l'assurance vie.

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

En 2013, le volume des dépôts en CCP s'est stabilisé à 7,9 Mds.

### **I.2. CADRE LEGAL ET INSTITUTIONNEL**

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

L'environnement réglementaire du secteur des établissements de crédit, des SFD et de La Poste a été marqué en 2013 par de nouvelles dispositions visant un renforcement de la qualité de l'information financière et de la protection des clients et usagers. Celles-ci portent sur :

- *l'adoption de la loi uniforme portant définition et répression de l'usure ainsi que de la loi relative au taux de l'intérêt légal.* Le plafond des taux d'intérêt applicables marquant le seuil de l'usure a été ainsi abaissé de 18% à 15,0% pour les banques et de 27% à 24,0% pour les SFD et les établissements financiers, avec prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2014.
- *la fixation des différentes catégories de produits d'épargne réglementés, commercialisés par les établissements de crédit, les SFD, les services financiers postaux et caisses d'épargne.*
- *l'adoption de la loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit (BIC) dans les pays membres de l'UMOA* dont la mise en œuvre devrait contribuer à l'amélioration du financement des agents économiques, en volume et à moindre coût, notamment par la réduction de l'asymétrie d'information et incidemment la rationalisation des exigences de garantie pour les demandeurs de crédit crédibles ; cette loi contribue également à la promotion d'un cadre propice à l'émergence d'outils de prévention du surendettement, de protection des clients et de maîtrise du risque systémique.

Par ailleurs, dans le cadre de la promotion de la bancarisation et de l'utilisation de moyens de paiements scripturaux, des réflexions et démarches ont été engagées par la BCEAO, en relation avec la profession bancaire, sur 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. Cette avancée significative s'inscrit en droite ligne des recommandations formulées dans ce sens par l'Observatoire, sur la base des résultats ressortis de ses enquêtes et analyses. Celles-ci avaient été communiquées à la BCEAO à l'occasion de séances de travail tenues avec ses services.

Enfin, il y a lieu de mentionner la poursuite de la détente des taux d'intérêt du marché domestique, à la faveur en partie de la baisse des taux directeurs opérée par la BCEAO en septembre 2013. En moyenne, le taux d'intérêt débiteur a fléchi de 6,23% à 6,1% entre 2012 et 2013, consolidant ainsi la position concurrentielle de la place du Sénégal au niveau le plus bas des taux débiteurs de la zone UEMOA. Le taux créditeur moyen appliqué sur les nouveaux dépôts a poursuivi pour sa part sa tendance ascendante, passant de 5,25% à 5,41%. Toutefois, des efforts vigoureux demeurent encore souhaitables pour infléchir davantage les taux de sortie des concours des banques et des SFD qui restent encore très élevés au regard des niveaux de taux prévalant au Maghreb et surtout en France et dans la zone euro.

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

Le secteur des assurances a enregistré le lancement d'un pool « *microassurance* » en mai 2013. Cette initiative vise à contribuer à la promotion de l'inclusion financière à travers la prévention des risques de l'espèce, l'éducation et la sensibilisation des populations vulnérables à la culture en assurance. Elle constitue notamment un mécanisme de protection destiné aux populations pauvres ou vulnérables qui n'ont pas accès aux services de prise en charge médicale.

L'application effective de la réforme de l'article 13 du code des assurances, par son incidence positive sur la trésorerie des sociétés d'assurance et par suite sur le rythme de paiement des indemnités aux assurés, a constitué un progrès encourageant à consolider. A cet égard, le moment semble propice pour une évaluation globale du nouveau dispositif, le volume et la nature des récriminations soumises à la médiation n'ayant pas permis pour l'heure de conclure à la réalisation à un niveau remarquable des progrès escomptés.



## II. ACTIVITES DE L'OBSERVATOIRE

### II.1. ACTIVITES COURANTES

#### II.1.1. EVOLUTION DES EFFECTIFS

L'effectif des agents permanents de l'Observatoire s'est établi au 31 décembre 2013 à vingt deux (22) agents ainsi répartis :

- Secrétariat Exécutif et Médiateurs (02) ;
- Experts juristes (02) ;
- Experts financiers (04) ;
- 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 (07).

La baisse des effectifs comparativement à leur niveau de 2012, soit 25 agents, est consécutive au départ en cours d'exercice du Médiateur pour les banques, les SFD et La poste, de l'assistant dudit Médiateur et d'un assistant administratif.

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

##### II.1.2.1. Tournées régionales d'information et de sensibilisation sur le programme d'éducation financière des PME

Dans le cadre de la mise en œuvre de la première phase du programme d'éducation financière des PME, l'Observatoire, en rapport avec les membres du Comité de Pilotage, a effectué de juillet à décembre 2013 des tournées régionales de sensibilisation et d'information au profit des PME.

Dans ce cadre, onze (11) rencontres publiques d'information (RPI) ont été organisées dans les régions de Thiès, Kaolack, Saint Louis, Ziguinchor, Diourbel, Fatick, Kaffrine, Tamba, Kédougou et Louga. Ces rencontres ont permis la sensibilisation des opérateurs économiques et des élus consulaires sur les différents volets du programme d'éducation financière, en vue de susciter dans chaque localité visitée,

une appropriation et une meilleure compréhension des modules de formation à administrer et par conséquent un taux d'inscription suffisant aux sessions de formation.

Ces rencontres publiques, rehaussées par la présence des autorités administratives locales, ont enregistré la participation des représentants des chambres consulaires et des opérateurs économiques exerçant dans différents secteurs d'activités. Les axes de communication ont porté notamment sur la présentation des modules de formation, l'intérêt de la formalisation minimale des activités et les modalités d'inscription aux sessions dédiées.

Le tableau ci-après décline les différentes étapes de ces tournées.

*Tableau 1 : Tournées régionales d'information et de sensibilisation sur le PEF*

LOCALITES	DATES	Nombre de participants
Saint Louis	22-23 juillet 2013	42
Kaolack	27 juillet 2013	35
Ziguinchor	01 au 03 octobre 2013	62
Kolda	04 au 06 octobre 2013	47
Thiès	09 au 10 octobre 2013	103
Diourbel	10 au 12 octobre 2013	50
Fatick	4 au 6 novembre 2013	39
Tambacounda	20 au 22 novembre 2013	99
Kédougou	23 au 25 novembre 2013	57
Kaffrine	4 au 7 décembre 2013	138
Louga	9 au 11 décembre 2013	37
<b>TOTAL</b>	<b>709</b>	

### **II.1.2.2. Autres actions de communication**

La participation de l'Observatoire à la 23<sup>ème</sup> édition de la Foire internationale de Dakar (FIDAK) a été mise à profit, à travers la tenue de panels organisés avec les différents participants du Ministère de l'Economie et des Finances, pour informer et vulgariser davantage auprès du public les missions et activités de l'Observatoire et des Médiateurs.

En marge de la manifestation, des supports d'information ont été également distribués en masse aux visiteurs et des demandes de saisines de litiges enregistrées sur place ainsi qu'à la suite de l'événement.

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

L'Observatoire a poursuivi en 2013 ses travaux visant à promouvoir la qualité des services financiers et portant notamment sur :

- l'information continue du public ;
- la réalisation d'études sur des thématiques sélectionnées ;
- l'élaboration d'indicateurs de satisfaction et d'un indice sur les coûts des services bancaires, susceptibles d'alimenter des notes de conjoncture périodiques ;
- la tenue d'un atelier technique de restitution des résultats de l'enquête nationale auprès des usagers de La Poste (ESUPOSTE).

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

Dans le cadre de la recherche d'une plus grande transparence, à l'effet de renforcer la concurrence dans le secteur et de vulgariser davantage la culture financière au profit des usagers, l'Observatoire a transmis plusieurs requêtes et poursuivi ses contacts avec les responsables des établissements de crédit à l'effet de collecter des données actualisées nécessaires à la mise à jour du tableau comparatif des produits et services bancaires et de leurs tarifs, diffusé en ligne à l'intention des clients et usagers sur la base d'un format harmonisé. La sensibilisation des correspondants de l'Observatoire constitue cependant une œuvre de longue haleine, dictée par l'impératif de surmonter la réticence des établissements sources de données pour permettre l'enrichissement progressif et l'alimentation de façon discontinue du comparateur, avec l'ambition de stimuler une baisse concurrentielle des tarifs et inciter à l'usage de l'outil par les usagers.

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

L'Observatoire a poursuivi ses travaux d'investigation sur les thématiques ressortant des dimensions de la qualité de l'offre de produits et services et de la protection des clients.

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

Les résultats de cette étude à valider sur la base d'une observation continue des paramètres ressortant de l'analyse des réponses aux questionnaires distribués, 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. Les difficultés de l'enquête, reflétées en partie dans la fiabilité insuffisante des données recueillies sur les délais, semblent assez symptomatiques de marges de progrès substantiels à réaliser pour assurer une bonne qualité de service, au regard notamment des besoins des entreprises et de la célérité des transactions. A cet égard, l'Observatoire recommande aux opérateurs 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. Problématique du surendettement des particuliers détenteurs de compte**

En l'absence de statistiques ou d'études dédiées à l'ampleur de ce phénomène ainsi qu'à la prévention et au traitement de ses manifestations, et surtout au regard des difficultés entrevues au sortir des discussions avec les acteurs sur le projet de termes de référence, il est apparu nécessaire de procéder à des investigations préliminaires et des travaux de prospection. La réalisation de l'étude a dû par conséquent être différée au quatrième trimestre 2014, le temps d'améliorer les termes de référence, d'entreprendre de nouvelles démarches destinées à mieux faire percevoir l'intérêt et la méthodologie et de s'assurer de la collaboration des partenaires sollicités.

L'enquête préliminaire a accusé en effet un taux de réponse dérisoire à fin 2013 et il a été ressenti un niveau d'implication et de motivation encore faible de la part des sources principales des données nécessaires à l'étude.

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

L'exploitation continue des résultats des enquêtes de satisfaction réalisées et l'observation continue de l'évolution du secteur financier ont dicté la mise au point d'*indicateurs de satisfaction sur la qualité des services*. Une série d'indicateurs ont été notamment ciblés dans les secteurs des *banques et des assurances*. Ils doivent permettre, avec le concours demandé aux sources de données, d'assurer un suivi régulier de la qualité des services offerts, d'alimenter la lettre d'information en gestation ainsi que des notes de conjoncture à l'effet de vulgariser les analyses sur la qualité de ces services. L'implication des autorités de régulation est toutefois recherchée en vue d'obtenir les renseignements et données nécessaires, selon une périodicité régulière.

L'Observatoire a également démarré en 2013 le projet d'élaboration de l'*Indice des Prix des Services Bancaires (IPSB)* dont la note méthodologique avait été antérieurement soumise aux partenaires. L'objectif à cet égard est de suivre de manière trimestrielle l'évolution des coûts des produits et services bancaires les plus utilisés par la clientèle des banques installées au Sénégal : frais de tenue de compte à vue, coûts de gestion de compte par internet, commissions de mise en place de prêt, frais de retrait d'espèces hors réseau, coût de la carte bancaire, etc. L'expérience sera étendue à terme aux autres branches du secteur financier.

### **II.1.3.4. Organisation d'un atelier technique de restitution des résultats de l'enquête nationale auprès des usagers de La Poste**

Dans le cadre du processus de validation et de partage des résultats de l'Enquête de Satisfaction auprès des Usagers de La Poste, portant sur une population de 5 045 clients et usagers de La Poste et de Postefinances, l'Observatoire a organisé *en mars 2013* un atelier technique. Cet atelier a permis de restituer et d'éprouver les résultats de cette enquête et de l'étude subséquente, au regard des expériences de terrain d'une vingtaine de professionnels et hauts responsables de La Poste. Ainsi, à côté des experts de l'Observatoire, ont pris part à l'atelier des personnes ressources désignés par la Direction Générale de la société nationale, les Directeurs régionaux, des responsables de Centres financiers régionaux et des chefs de bureaux de Poste.

Les échanges sur les constats, les conclusions et les recommandations issues de cette enquête ont permis d'élaborer un document de synthèse, approuvé par les acteurs et soumis aux autorités en charge du secteur, pour impulser la prise en charge des recommandations ressortant de l'analyse approfondie de la perception et des récriminations des usagers .

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

L'Observatoire a organisé au second trimestre 2013, sous l'égide du Médiateur des banques, des établissements financiers, des Systèmes financiers décentralisés (SFD) et de La Poste, un atelier d'information et de partage avec ses correspondants. Au-delà de la rencontre ponctuelle, il s'agissait d'établir un cadre plus formalisé de dialogue et d'échanges permettant de proposer des solutions appropriées aux anomalies relevées au terme de chaque exercice dans la relation commerciale entre les opérateurs et leurs clients et usagers.

L'atelier a permis en substance de rappeler avec insistance la nécessité de mettre en œuvre les recommandations ci-après, déjà discutées au sein du Conseil d'orientation de l'Observatoire :

- l'insertion des contacts du Médiateur dans les prospectus, dépliants et conventions diverses confectionnées par les opérateurs à l'intention de leurs clients et du public en général ;
- le concours des associations professionnelles pour permettre l'affichage des coordonnées du Médiateur au niveau des agences des opérateurs ;
- la poursuite du travail de vulgarisation des activités de l'Observatoire et en particulier du dispositif de médiation financière, y compris dans les localités reculées afin de contribuer à atteindre les cibles potentiellement peu informées ou vulnérables.

Cette rencontre a été également l'occasion de sensibiliser les opérateurs financiers sur la problématique du surendettement des particuliers au Sénégal, à travers un échange d'informations sur l'ampleur du phénomène, ses causes ainsi que les pistes de solutions à envisager en vue de sa prise en charge. L'atelier a insisté de prime abord sur :

- le besoin réel de protection des populations exposées à travers la moralisation de pratiques indues, imputables à la fois aux opérateurs de services financiers et à leur clientèle ;

- le développement d'actions d'information, de formation et d'accompagnement en direction de ces cibles ;
- la nécessité de l'opérationnalisation de la Centrale des Risques des SFD et surtout l'accélération des travaux en vue de l'institution d'un cadre juridique et l'émergence de bureaux d'information sur le crédit dont l'usage pourrait aider à disposer d'informations pertinentes pouvant contribuer à prévenir et détecter les cas de surendettement.

## II.2. ACTIVITES SPECIFIQUES

### II.2.1. Mise en œuvre des recommandations issues de la 2ème concertation nationale sur le crédit

L'Observatoire a poursuivi en 2013 les travaux de coordination en vue du déroulement du programme d'éducation financière, en rapport avec d'autres acteurs institutionnels et professionnels membres du Comité de pilotage. Les principales actions menées dans ce cadre se présentent comme suit :

*Tableau 3 : Etat d'avancement des activités du PEF à fin décembre 2013*

Phases	Actions réalisées
Financement du PEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation de requêtes et appui financier la BAD obtenu dans le cadre de la conclusion d'une convention avec le PAPSP (2013-2015) ;</li> <li>- Appui technique de la GIZ pour l'élaboration de 4 modules et guides de formation</li> </ul>
Sélection des formateurs	Préparation et dépouillement des dossiers d'Appels à Manifestation d'Intérêt (AMI) et établissement d'une short list de cabinets éligibles
Information et sensibilisation sur le programme	Organisation de réunions publiques d'information dans les chefs lieu de régions
Inscription des cibles	Près de 2000 PME se sont à inscrites aux modules de formation

Les prochaines phases à réaliser de concert avec les responsables du Programme d'Appui au Secteur Privé (PASP) et les structures d'encadrement des PME portent à ce stade sur :

- la tenue d'une réunion d'information à l'intention des PME de la région de Dakar, en collaboration avec la CCIAD et les associations professionnelles des entreprises ciblées.

- l'élaboration du projet de planning de formation pour les différentes localités à retenir en fonction du niveau des inscriptions ;
- la préparation du processus de sélection de cabinets pour l'élaboration des supports de formation et l'administration de la formation ;
- la préparation des sessions de formation et des procédures d'évaluation post-formation.

### **II.2.2. Sessions du Conseil d'Orientation**

Le Conseil d'Orientation a tenu deux (02) sessions en décembre 2013, à l'effet, entre autres points :

- d'approuver les réallocations budgétaires tenant compte des incidences de la Loi des Finances rectificative sur le niveau initial de la dotation de l'Observatoire pour 2013 et d'adopter le budget pour l'exercice 2014 ;
- d'adopter les rapports d'activités pour 2012 des Médiateurs financiers et de l'Observatoire ;
- d'adopter les états financiers de l'Observatoire pour l'exercice 2012.

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

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

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

- les réunions du Groupe de travail chargé du projet de mise en place de bureaux d'information sur le crédit (BIC) dans l'UEMOA ;
- la réunion du Conseil National du Crédit du 3<sup>e</sup> trimestre 2013 ;
- les réunions de suivi du Comité de mise en œuvre des recommandations issues de la 2<sup>ème</sup> Concertation nationale sur le crédit ;
- les réunions thématiques du Comité National de Coordination des activités de microfinance (CNC).



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

Des agents de l'Observatoire ont participé, dans le cadre de délégations conduites par les Médiateurs ou en d'autres circonstances, aux rencontres et missions ci-après :

- du 4 au 5 mars, à Berne en Suisse : participation du Médiateur des Banques au Comité directeur de la *Smart Campaign* ;
- du 25 février au 1<sup>er</sup> mars 2013 : participation du Médiateur des assurances à l'Assemblée Générale de la FANAF tenue à Yaoundé ;
- du 16 au 17 mai 2013 : participation de l'Observatoire au Siège de la BCEAO aux travaux de la Concertation régionale sur la mise en place de bureaux d'information sur le crédit dans les pays de l'UMOA ;
- du 20 au 31 mai 2013 ; Stage de formation de l'Observatoire sur le logiciel de traitement de données d'enquêtes CSPRO, organisé par le « *United States Census Bureau* » des Etats Unis d'Amérique ;
- du 4 au 6 juin : participation pour le compte du Médiateur pour les banques à la réunion annuelle de la Social Performance Task Force (SPTF), tenue à Panama ;
- le 15 juillet 2013 : participation de l'Observatoire au Siège de la BCEAO à la séance de restitution de l'étude du CGAP sur la demande en services financiers au Sénégal.

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

### **IV.1. Anomalies relevées sur le secteur**

#### **IV.1.1. Anomalies relevées sur le secteur bancaire**

Malgré les performances du secteur bancaire et les progrès dans l'accessibilité des points de service reflétées par la bonne tenue de ses principaux agrégats et l'augmentation des points de service ouverts dans le cadre des politiques de proximité, il est apparu, au regard des interpellations et remarques de l'Observatoire, du traitement et de l'analyse des informations collectées et des litiges soumis à la médiation, plusieurs anomalies sur la qualité des services bancaires et des entraves à la bancarisation.

A cet égard, il a été relevé pour l'essentiel :

- les difficultés d'accès aux services et la perception d'une méconnaissance voire d'un sentiment d'indifférence à l'égard de l'introduction du droit au compte et des obligations qui lui sont attachées ;
- l'insuffisance de la qualité de l'information fournie sur les obligations et droits du client au moment de l'ouverture et tout au long du fonctionnement du compte ;
- la persistance des prélèvements multiples (taxations en cascade) déplorés par les titulaires de compte (*y compris les frais liés aux intérêts débiteurs sur des comptes sans mouvements, les prélèvements sur cartes bancaires, les frais administratifs et commissions de diverses natures, etc.*) ;
- un défaut de flexibilité à la baisse des taux de sortie des crédits, en grande partie déconnectés des orientations de la politique monétaire ;
- un suivi inefficace, voire un manque quasi généralisé de diligence dans la prise en charge des réclamations ou sollicitations diverses des clients ;
- des difficultés de fonctionnement des GAB liées principalement à la récurrence des pannes et à la non continuité des approvisionnements ;
- des problèmes de sécurité et parfois de liquidité sur les opérations de transferts rapides et des défauts d'imputabilité des incidents, liés au caractère informel de bon nombre de points de service ;
- des coûts jugés élevés des cartes monétiques et des opérations sur cartes effectuées dans les GAB ainsi qu'un traitement jugé inefficace des cas de prélèvements erronés ou frauduleux signalés sur ces instruments de paiement ;
- la persistance d'entraves à la mobilité bancaire des clients liées principalement :
  - o aux frais de clôture de compte par les banques et les SFD jugés élevés dans l'ensemble ;
  - o à la lourdeur des pénalités appliquées en cas de remboursement anticipé de crédit et dans certains cas au décompte d'intérêts non courus ;

- aux retards importants, voire au sentiment de blocage dénoncés régulièrement concernant la délivrance aux clients demandeurs d'attestations d'engagement et d'attestation de non engagement.

## **IV.2. Recommandations**

### **IV.2.1. Recommandations aux établissements de crédit**

A ce titre, les recommandations formulées concernent invariablement :

- le renforcement de la transparence de l'information financière ; l'appropriation et l'alimentation du tableau comparatif des tarifs des produits et services ;
- la promotion de la réduction progressive, voire la gratuité des services bancaires de base, avec une implication marquée des autorités de régulation, nonobstant la liberté des conditions de banque ;
- la levée des entraves à la mobilité de la clientèle et à la concurrence à travers la suppression ou une forte réduction des frais de fermeture des comptes ainsi que la définition d'un cadre juridique de protection du client désireux de changer de banque ou de SFD ;
- un suivi plus efficient de la clientèle pour asseoir une réactivité accrue dans le traitement de ses demandes ;
- une meilleure prise en charge des personnes exposées au surendettement ;
- une éducation financière de masse avec un recours privilégié aux langues nationales.

#### IV.2.2. Recommandations aux compagnies d'assurance

Dans le secteur des assurances, les efforts et progrès doivent être centrés singulièrement sur les axes ci-après :

- la réglementation de la pratique des accords sur devis ;
- le relèvement du taux horaire de la main d'œuvre applicable pour la fixation du niveau d'indemnisation des sinistres automobile ;
- la fixation de paramètres actualisés pour une appréciation plus objective et moins unilatérale de la vétusté des biens assurés, et leur large vulgarisation auprès des assurés et du public ;
- la vulgarisation de la faculté de contre-expertise auprès des clients ou bénéficiaires de contrats et la réduction des délais de désignation et de dépôts de rapports d'expertise des dommages ;
- le renforcement de la transparence dans les clauses contractuelles de façon à gagner davantage la confiance des assurés et minimiser les risques de litiges ;
- le traitement diligent des requêtes et la réduction des délais de règlement et de paiement des sinistres aux assurés, dans le respect de l'esprit de la réforme de l'article 13 du Code des assurances.

#### V. PRINCIPALES DIFFICULTES RENCONTREES ET ENSEIGNEMENTS A TIRER

Les principales difficultés rencontrées dans le cadre du suivi de la qualité des services sont relatives :

- *à la collecte de l'information*, notamment le manque de diligence et parfois l'absence de réponses de la part de certains opérateurs de services dans le traitement des requêtes transmises par l'Observatoire, vu l'absence d'un cadre coercitif à cet égard ;
- *à l'accès aux fichiers clientèle des opérateurs* pour les besoins d'échantillonnage et d'analyse ;
- *à la mise en œuvre des recommandations de l'Observatoire* au vu de son caractère consultatif et de l'absence d'un cadre institutionnel pour leur prise en charge par les opérateurs et les autorités de supervision et de régulation ;

- *à la réticence* de certains opérateurs de services dans le traitement des dossiers de litiges soumis à la médiation financière.

Toutefois, l'avènement d'un cadre de dialogue formel entre l'Etat, les associations professionnelles du secteur et des entreprises laisse augurer de bonnes perspectives en la matière.

Le Conseil National du crédit a également un rôle à jouer pour le partage et l'approfondissement des recommandations et leur mise en application effective.

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

### **VI.1. Typologie des saisines**

Pour l'exercice 2013, sur les cent trente six (136) demandes soumises au Médiateur des banques, des SFD et de La Poste, 94% des avis qu'il a formulés ont été acceptés par les parties en litige. Les principaux griefs ont porté sur :

- des contestations d'écritures imputables à une évolution imprévue et non notifiée de la tarification appliquée par l'opérateur aux produits et services offerts ;
- le traitement de rachats ou de remboursements anticipés de crédit, la cherté des commissions et pénalités liées ainsi que le manque de diligence dans la délivrance d'attestations d'engagement ou de non engagement aux clients suspectés à tort ou à raison de vouloir changer d'opérateur ;
- les difficultés d'obtenir un reprofilage d'échéances de remboursement en cas de survenance d'un événement fortuit affectant la situation financière du client sans compromettre sa solvabilité intrinsèque ;
- les incidents sur des moyens de paiement, notamment en cas d'utilisations frauduleuses d'instruments monétiques ou de formules de chèques au préjudice de clients.

Dans le domaine de l'assurance, pour l'exercice 2013, cent vingt et huit (128) dossiers ont été reçus par le Médiateur dont 113 cas pour le volet IARD et 15 pour l'assurance VIE.

L'analyse de la typologie des litiges relevant de la branche IARD a permis de relever fréquemment les causes suivantes :

☞ *les litiges de la branche auto qui portent sur :*

- les contestations par les assurés des rapports d'expertises produits par les experts commis par les compagnies ;
- les retards enregistrés dans la nomination des experts et dans la production de leurs rapports.

☞ *les litiges relatifs à l'assurance maladie* notamment avec les problèmes liés au retard de règlement par les assureurs des facteurs dont ils sont redevables vis-à-vis des prestataires de soins.

Dans le domaine de l'assurance VIE, les litiges ont concerné pour l'essentiel :

☞ *les litiges affectant la garantie Complémentaire retraite* qui portent sur :

- les propositions de moratoires faites par l'assureur en lieu et place du règlement global du capital dû lors de l'arrivée à maturité des contrats ;
- les retards récurrents dans le règlement des demandes de rachat formulées par les assurés ;
- les offres de règlement partiels, nettement en deçà des montants dus assorties de propositions de placement du reliquat, probablement par défaut de trésorerie de la compagnie.

☞ *les litiges affectant la Garantie Education*, notamment le non-paiement à bonne date des capitaux échus par l'assureur de la rente scolaire ;

☞ *les litiges affectant la garantie mixte* particulièrement l'incapacité par l'assureur d'honorer ses engagements deux ans après le terme du contrat, malgré de multiples relances de la part de l'assuré.

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

Deux cent soixante quatre (264) nouveaux dossiers ont été formellement traités par les médiateurs en 2013, compte non tenu des consultations et visites domiciliaires qui ont permis d'encadrer de multiples usagers sollicitant régulièrement les services de l'Observatoire.

En moyenne, 95,0% des cas de médiation soumis ont trouvé une issue favorable, à la satisfaction des parties et la relation commerciale a pu être préservée.

Enfin, le décompte des règlements effectués par la Médiation des assurances, au titre de l'exercice 2013 a porté sur 83,5 millions FCFA, dont 72,6 millions relevant de la branche IARD et 10,9 de la branche Vie.

## VII. PERSPECTIVES

Les actions à court terme de l'Observatoire portent en priorité sur :

- la publication d'une lettre d'information trimestrielle destinée aux usagers des services financiers ;
- l'élaboration d'une publication annuelle sur la situation du secteur financier au Sénégal sur la base d'une analyse des différents indicateurs clés du secteur (performance, qualité, etc.) ;
- l'analyse du système d'indemnisation par les compagnies d'assurance des victimes d'accidents de la circulation ;
- la réalisation du programme d'éducation financière des PME ;
- la finalisation des travaux de conception et d'expérimentation des indicateurs de suivi de la qualité des services financiers, à diffuser selon une périodicité infra-annuelle, notamment l'indice de satisfaction et l'indice des prix des services bancaires.

# **ANNEXES**



*Annexe 1 : Prises de photos des RPI sur le programme d'éducation financière*



## Annexe 2 : Questionnaires enquête durée moyenne des demandes de crédit

### VOLET SFD

1. La raison sociale de votre institution

.....

2. Téléphone : |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| .....Fax :  
|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

3. Email : .....@..... Site web :  
www.....

4. Nom du répondant :

.....  
.....

5. Fonction : ..... Contact :  
|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

#### 6. Crédits accordés aux PME/PMI

6.1. Veuillez indiquer la répartition des crédits accordés par votre institution en 2011 aux PME/PMI suivant leur nature.

	Fonctionnement	Investissement	TOTAL
Nombre	_ _ _	_ _ _	
Pourcentage	_ _ _	_ _ _	100%

6.2. Veuillez indiquer la durée moyenne d'instruction des dossiers de crédits accordés suivant leur nature et le montant.

1= moins de 3 jours  
2= entre 3 et 7 jours

3= entre 8 et 15 jours  
4= entre 16 et 30 jours

5= Plus de 30 jours

Montant du crédit (en FCFA)	Fonctionnement			Investissement		
	Crédit Fonds roulement	Avance sur marché	Autres crédits de fonctionnement	Acquisition de nouveaux équipements	Achat de matières premières	Autres crédits d'investissement
Moins de 1 million	_	_	_	_	_	
[1 millions, 3 millions]	_	_	_	_	_	
]3 millions, 10 millions]	_	_	_	_	_	
]10 millions, 20 millions]	_	_	_	_	_	
]20 millions, 40 millions]	_	_	_	_	_	

Plus de 40 millions	_	_	_	_	_	
---------------------	---	---	---	---	---	--

6.3. Si vous avez d'autres commentaires sur ce point, veuillez les préciser ci-dessous.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 7. Prêts accordés aux sociétaires « personnes physiques »

7.1. Veuillez indiquer la répartition des prêts accordés par votre institution aux sociétaires « particuliers » en 2011 suivant leur nature.

	Démarrage activités	Equipement	Construction	Prêt social	Prêt campagne	Autres types de prêt	TOTAL
Nombre	_	_	_	_	_	_	
Pourcentage	_	_	_	_	_	_	100%

7.2. Veuillez indiquer la durée moyenne d'instruction des dossiers de prêts accordés leur nature et le montant.

1= moins de 3 jours  
2= entre 3 et 7 jours

3= entre 8 et 15 jours  
4= entre 16 et 30 jours

5= Plus de 30 jours

Montant du Prêt (en FCFA)	Démarrage activités	Equipement	Construction	Prêt social	Prêt campagne	Autres types de prêt
Moins de 100 000	_	_	_	_	_	_
[100 000, 500 000]	_	_	_	_	_	_
] 500 000, 1 million]	_	_	_	_	_	_
] 1 million, 5 millions]	_	_	_	_	_	_
] 5 millions, 10 millions]	_	_	_	_	_	_
] 10 millions, 35 millions]	_	_	_	_	_	_
Plus de 35 millions	_	_	_	_	_	_

7.3. Si vous avez d'autres commentaires sur ce point, veuillez les préciser ci-dessous.

.....

.....

.....

.....

## 8. Autres commentaires ou suggestions d'ordre général

## VOLET « BANQUES »

1. La raison sociale de votre banque

.....  
 .....

2. Téléphone : |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| ..... Fax :  
 |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

3. Email : .....@..... Site web :  
 www.....

4. Nom du répondant :

.....  
 .....

5. Fonction : ..... Contact :

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

6. **Crédits accordés aux PME/PMI**

a. Veuillez indiquer la répartition des crédits accordés par votre banque en 2011 aux PME/PMI suivant leur nature.

	Fonctionnement	Investissement	Crédit documentaire	TOTAL
<b>Nombre</b>	_ _	_ _	_ _	
<b>Pourcentage</b>	_ _	_ _	_ _	<b>100%</b>

b. Veuillez indiquer la durée moyenne d'instruction des dossiers de crédits accordés suivant leur nature et le montant.

1= moins de 3 jours  
 2= entre 3 et 7 jours

3= entre 8 et 15 jours  
 4= entre 16 et 30 jours

5= Plus de 30 jours

Montant du crédit (en FCFA)	Fonctionnement			Investissement	Crédit documentaire
	Découverts	Financement de marché	Autres crédits de		
Moins de 5 millions	_	_	_	_	_
]5 millions, 10 millions]	_	_	_	_	_
]10 millions, 20 millions]	_	_	_	_	_
]20 millions, 50 millions]	_	_	_	_	_
]50 millions, 100 millions]	_	_	_	_	_
Plus de 100 millions	_	_	_	_	_

c. Si vous avez d'autres commentaires sur ce point, veuillez les préciser ci-dessous.

.....  
 .....  
 .....  
 .....

## 7. Prêts accordés aux clients personnes physiques

- a. Veuillez indiquer la répartition des prêts accordés par votre banque aux clients particuliers en 2011 suivant leur nature.

	Immobilier	Equipement	Consommation	Avance sur salaire	TOTAL
<b>Nombre</b>	_ _	_ _	_ _	_ _	
<b>Pourcentage</b>	_ _	_ _	_ _	_ _	100%

- b. Veuillez indiquer la durée moyenne d'instruction des dossiers de prêts accordés leur nature et le montant.

1= moins de 3 jours  
2= entre 3 et 7 jours

3= entre 8 et 15 jours  
4= entre 16 et 30 jours

5= Plus de 30 jours

Montant du Prêt (en FCFA)	Immobilier	Equipement	Consommation	Avance sur salaire
Moins de 1.5 millions	_	_	_	_
[1.5 millions, 3 millions]	_	_	_	_
]3 millions, 5 millions]	_	_	_	_
]5 millions, 10 millions]	_	_	_	_
]10 millions, 30 millions]	_	_	_	_
Plus de 30 millions	_	_	_	_

- c. Si vous avez d'autres commentaires sur ce point, veuillez les préciser ci-dessous.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 8. Autres commentaires ou suggestions d'ordre général

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....