

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 DE L'OBSERVATOIRE DE LA
QUALITE DES SERVICES FINANCIERS**

2009-2010

SOMMAIRE

AVANT PROPOS	4
INTRODUCTION	5
I. L'ENVIRONNEMENT DU SECTEUR FINANCIER SENEGALAIS	6
I.1 Principaux indicateurs du secteur financier	6
I.1.1. Secteur des établissements de crédit.....	6
I.1.2. Secteur des SFD	7
I.1.3. Secteur postal.....	7
I.1.4. Secteur des assurances	8
I.2 Cadre légal et réglementaire	8
I.2.1 Secteur des établissements de crédit, des SFD et de La Poste	8
I.2.2 Secteur des assurances	9
II. CADRE JURIDIQUE ET INSTITUTIONNEL DE L'OBSERVATOIRE	10
II.1 Missions de l'observatoire	10
II.2 Cadre organisationnel de l'observatoire	10
II.3 Moyens humains et financiers de l'observatoire	12
II.3.1. Moyens humains.....	12
II.3.2 Moyens financiers.....	12
III. ACTIVITES DE L'OBSERVATOIRE	13
III.1 Activités menées en 2009	13
III.1.1. Travaux de benchmarking	13
III.1.2. Sensibilisation des acteurs du secteur	14
III.1.3. Travaux d'installation.....	14
III.1.4. Sessions du Conseil d'Orientation.....	15
III.2 Activités réalisées en 2010.....	16
III.2.1. Finalisation des travaux d'installation	16
III.2.2. Programme prioritaire de l'OQSF et de la médiation	18
III.2.3. Activités spécifiques	26
IV. DIFFICULTES RENCONTREES	31
IV.1 Difficultés liées à la collecte.....	31
IV.2 Difficultés liées aux enquêtes de terrain.....	31
IV.3 Difficultés liées à la mise en œuvre du programme d'activités de l'OQSF	32

V.	ENSEIGNEMENTS DES ENQUETES	32
V.1	Anomalies recensées au cours de l'ESUB	32
V.2	Anomalies recensées au cours de l'ESUA	33
VI.	ACTIVITES DE MEDIATION	34
VI.1	Résultats de la médiation	34
VI.2	Cas d'anomalies les plus récurrents.....	35
VI.2.1.	Pour les établissements de crédit, les SFD et La Poste	35
VI.2.2.	Pour les compagnies d'assurances.....	35
VII.	RECOMMANDATIONS ET PERSPECTIVES.....	36
VII.1	Recommandations en direction des établissements de crédit, des SFD et de La Poste	36
VII.2.	Recommandations en direction des compagnies d'assurances	37
VII.3.	Autres recommandations.....	37
VII.4.	Perspectives	38
ANNEXES.....	39
Annexe 1 :	Organigramme de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers	40
Annexe 2 :	Extrait du canevas de collecte des conditions de banque applicables à la clientèle.....	41
Annexe 3 :	Extrait du canevas de diffusion des conditions de banque	42
Annexe 4 :	Questionnaire du volet « personnes morales » de l'ESUB	43
Annexe 5 :	Questionnaire du volet « personnes morales » de l'ESUA	50
Annexe 6 :	Décret portant création et organisation de l'Observatoire	57

AVANT PROPOS

L'émoi suscité par l'effondrement des crédits hypothécaires à risque et la crise mondiale subséquente ont mis au premier plan la nécessité d'une meilleure prise en compte du facteur humain dans les mécanismes de régulation financière et les politiques économiques.

Ainsi, parmi les leçons essentielles tirées de la crise financière récente, beaucoup de chercheurs et de décideurs ont proposé d'ajouter le renforcement de la protection des consommateurs et des petits investisseurs. Il est apparu en effet important de les prémunir, y compris au besoin contre leurs propres choix, lorsqu'ils traitent avec les institutions financières dont ils ne maîtrisent pas, en règle générale, les conditions de tarification des produits et des services.

La nécessité d'une telle protection prend un relief tout particulier avec l'essor de la finance décentralisée et du marché de l'assurance, eu égard notamment au dilemme que pose l'arbitrage entre les objectifs de viabilisation des unités installées et de baisse des taux d'intérêt et des primes, mais aussi des commissions et frais d'actes appliqués.

Globalement, la problématique de la protection des consommateurs occupe désormais, une position centrale dans les politiques de régulation, en complément indispensable de la réglementation prudentielle du système monétaire et financier. Sa résolution confère aux services financiers la dimension qualitative requise, au-delà du respect des conditions d'exercice et des normes de solidité et de stabilité du système.

Il est ainsi apparu impérieux de lever l'asymétrie d'information. Ce phénomène, en obstruant la perception et la mesure du risque exposé, peut incliner des opérateurs financiers à retarder indûment leurs prises de décision ou à appliquer des primes de risque élevés (taux d'intérêt, prime d'assurance), voire un rationnement du crédit. Il n'est pas étranger non plus à la réclamation de garanties jugées disproportionnées par de petits emprunteurs. Sous ce regard, l'asymétrie d'information constitue une sérieuse entrave au financement de l'économie.

C'est dans ce contexte qu'après plus d'une décennie de réformes qui ont permis d'affermir la solidité du système financier et de moderniser les moyens de paiement, en phase avec la poursuite de politiques macroéconomiques et monétaires bien orientées, les autorités nationales ont entrepris de renforcer le positionnement concurrentiel du Sénégal au sein de l'UEMOA et de mettre sa place financière aux standards internationaux.

A cet effet, dans la mesure où la compétitivité des institutions financières se mesure de plus en plus à la qualité de leurs prestations, le Gouvernement du Sénégal a institué l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF), instance consultative chargée de veiller à la qualité des services financiers et d'assurer la mission de médiation qui est un mode alternatif de règlement amiable et gratuit des différends et litiges entre les opérateurs financiers et les usagers.

Le Secrétaire Exécutif

INTRODUCTION

Malgré l'augmentation sensible du nombre de points de services financiers au Sénégal, et la dynamique insufflée aux produits postaux par Postefinances, le taux de bancarisation est demeuré faible, tournant autour de 7,0% (et à moins de 20,0% en tenant compte de l'apport de la microfinance). Ce taux est quasiment de 100,0% en France, 60,0% en Tunisie et 40,0% au Maroc. Le taux de financement de l'économie culmine ainsi à 26% en 2010 tandis que pour sa part, le taux de pénétration du secteur de l'assurance peine à dépasser 2,0% contre une moyenne africaine de plus de 5% et une moyenne mondiale de près de 10,0%.

Ce tableau qui contraste avec l'importance du produit net des services financiers et de leur marge bénéficiaire, appelle des mesures hardies et spécifiques. Celles-ci, tout en préservant la viabilité des structures qui font appel à l'épargne, doivent cibler, en plus, une qualité de service propre à fidéliser la clientèle, singulièrement pour la petite entreprise et attirer de nouveaux déposants. Elles doivent en outre asseoir des mécanismes robustes d'assistance de la clientèle vulnérable, pour un traitement diligent, satisfaisant et sans coût de ses réclamations et de ses différends avec le système financier.

Ainsi, les dispositions légales et réglementaires régissant les composantes du système monétaire et financier ont introduit, à la charge des établissements, des obligations d'information du client, à différents niveaux, sur les produits et conditions tarifaires. Ces obligations constituent un pas important dans la recherche de la transparence. Celle-ci doit être synonyme de renforcement de la concurrence, réputée porteuse d'une amélioration de la qualité des services et d'une baisse des tarifs de prestations.

Toutefois, l'atteinte de ces objectifs suppose que les informations délivrées sur les services financiers soient plus intelligibles et crédibles et que le public - notamment les agents les plus vulnérables ou les plus réticents à se bancariser ou à se couvrir par l'assurance - soit en mesure de comprendre le contenu de l'offre de produits et la logique des tarifs et des normes de qualité, afin de procéder à des comparaisons et arbitrages adéquats.

Il est tout aussi important que les clients et usagers disposent de voies de recours crédibles, au sein des services financiers et surtout en dehors. Enfin, il est crucial qu'ils soient bien informés par lesdits services, en temps utile, sur ces voies de recours.

Ces impératifs ont été bien perçus par les pouvoirs publics et justifient la création au Sénégal de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers et du dispositif de médiation des litiges financiers qu'il abrite. Ils justifient par ailleurs la coordination par l'Observatoire d'un programme d'éducation financière en gestation, principalement destiné aux PME et aux toutes petites entreprises.

Ce premier rapport d'activités, couvrant la période 2009-2010, présente l'environnement de l'Observatoire, son cadre juridique et ses missions, ainsi que les principales activités réalisées ou en cours de réalisation dans le cadre de la promotion de la qualité des services financiers, de la vulgarisation de l'information financière ainsi que dans la mise en œuvre de la médiation financière. Il relève des difficultés rencontrées et propose en perspective des pistes de recommandations pour des évolutions souhaitables. Celles-ci visent à faire

apporter des réponses concertées, consensuelles ou légales, à la perception par les usagers d'anomalies récurrentes ou de niches d'efficience dans la qualité des prestations, notamment en ce qui concerne certains services minimum de base.

I. L'ENVIRONNEMENT DU SECTEUR FINANCIER SENEGALAIS

Le secteur financier a poursuivi son essor au Sénégal sur la période 2009-2010. Les dépôts privés collectés par les banques, les centres de chèques postaux et la Caisse nationale d'épargne totalisent 1 979 Mds de FCFA en 2010 et l'encours des crédits à l'économie se situe à 1 651,3 Mds FCFA. Pour le secteur de la microfinance, les données les plus récentes, publiées par la Direction de la Microfinance (DMF), indiquent à fin juin 2010 un volume de dépôts de 142,0 Mds FCFA et un encours de crédits de 163,0 Mds FCFA. Quant aux sociétés d'assurance, elles présentent un chiffre d'affaires de 80,7 Mds FCFA en 2009 et une prime moyenne par habitant relativement stable, d'environ 6 627 FCFA.

I.1 Principaux indicateurs du secteur financier

I.1.1. Secteur des établissements de crédit

Le secteur des établissements de crédit compte à la fin de l'année 2010, dix huit(18) banques et trois (3) établissements financiers à caractère bancaire en activité et une banque agréée en voie de démarrage.

Le nombre de guichets bancaires fonctionnels déclarés à l'Observatoire se situe à 283, dont 170 unités concentrées dans la région de Dakar, soit 60,1 %, suivie de loin par celle de Thiès (8,5%), avec 24 guichets, Diourbel (8,1%) qui en compte 23 et Saint Louis, 18 guichets (6,4%). Le reste du pays connaît une faible implantation. Kaffrine ne compte pas de guichet et les régions de Kédougou, avec 2 unités, Fatick et Sédhiou, une unité chacune, sont à peine desservies.

Selon les données récentes publiées par la Banque Centrale, les crédits mis en place se sont établis à 1 512,2 Mds de FCFA en 2010, soit une hausse de 5,9% par rapport à 2009. La part des crédits de trésorerie représente 68,5% de ces flux contre 16,7% pour les crédits d'équipement et d'habitation. Par terme, les crédits à moins d'un an, cumulés, représentent 70,4% du total et ceux à moins de deux ans, les trois quarts (74,8%).

Sur la période 2008/2010, le taux d'intérêt débiteur appliqué est ressorti en moyenne à 7,3%, soit le niveau le plus faible dans la zone UEMOA (8,1%). Cette moyenne occulte cependant des niveaux de taux encore élevés, en particulier pour les crédits à maturité comprise entre 6 mois et 10 ans, pour lesquels les taux d'intérêt varient entre 8,4 % et 9,8 %. Concernant les crédits de faible montant, généralement accordés aux particuliers, entreprises individuelles, coopératives et groupements, ces taux varient entre 9,68% et 11,03 %.

Les frais de tenue de compte, les commissions de mouvements et les montants requis à l'ouverture d'un compte ont connu une légère baisse, grâce à la concurrence impulsée par la présence de nouvelles banques agréées et des SFD. Les frais de tenue de compte ordinaire

déclarés par les banques interrogées varient entre 2 000 et 9 000 FCFA par mois contre des montants compris entre 4 000 et 15 000 FCFA par mois en moyenne dans la zone UEMOA.

Il est par ailleurs noté une tendance vers la suppression des dépôts minimum requis à l'ouverture de compte au profit des clients qui domicilient leur salaire. Pour d'autres catégories de clientèles, ces dépôts varient entre 20 000 et 100 000 FCFA pour les personnes physiques, 100 000 et 1 000 000 FCFA pour les personnes morales. Le dépôt initial minimum déclaré est de 25 000 F CFA pour l'épargne simple et de 500 000 FCFA pour les dépôts à terme. Les dépôts initiaux sur les nouveaux comptes bancaires se sont établis à 686,7 Mds de FCFA en 2010 (dont 95,8% de placements à terme), contre 588,4 Mds l'année précédente.

Les taux créditeurs ont évolué légèrement à la baisse en 2010, affichant une moyenne de 4,96%, après une hausse de 4,79% à 5,0% entre 2008 et 2009. Seuls les placements de maturité comprise entre 5 ans et 10 ans atteignent un pic de 6,47%. La moyenne dans la zone UEMOA est ressortie à 5,12% en 2010, avec un maximum de 5,7% pour les maturités de plus de 5 ans.

I.1.2.Secteur des SFD

Selon les données les plus récentes publiées par la DMF, ce secteur affiche 1 289 000 sociétaires à fin juin 2010, soit un taux de pénétration de la population totale de 10,7%. Le volume des dépôts s'établit à 142,0 Mds FCFA pour 947 000 épargnants, dont 22,4 % de dépôts à terme et l'encours de crédits ressort à 163,0 Mds FCFA, avec 303 000 emprunteurs actifs.

Au plan géographique, les taux de pénétration les plus significatifs sont notés à Dakar (20,4%), Ziguinchor (19,7%) et Thiès (12,7%). Dakar concentre 45,0% des dépôts et 43,0% des crédits.

I.1.3.Secteur postal

En fin 2009, le réseau postal regroupait 183 points de service dont 160 bureaux de poste et 23 bureaux de Postefinances disséminés sur le territoire national. Dakar centralise 50 bureaux de poste et 13 points de vente de Postefinances. Les délégations régionales de Thiès (29), Saint Louis (26), Kaolack(21) et Tambacounda suivent de loin. La délégation de Ziguinchor-Kolda compte 14 bureaux.

Le chiffre d'affaires s'est établi en 2009 à près de 5,0 Mds FCFA, marquant une progression de 3% par rapport à 2008. La création en 2006 de Postefinances qui fédère les CCP et la Caisse Nationale d'Épargne, répondait notamment au souci de renforcer la fonction financière de La Poste et sa rentabilité, de façon à contribuer davantage à l'effort de bancarisation, par une diversification de l'offre de produits financiers susceptibles de soutenir la concurrence dans son segment de clientèle.

I.1.4. Secteur des assurances

Avec un chiffre d'affaires de 80,7 Mds en 2009, en hausse de 1,7% par rapport à 2008, le secteur des assurances compte 22 compagnies et affiche un taux de pénétration de la population de 1,33%. Sa densité, reflétée par la prime moyenne par habitant, s'établit à 6 627 FCFA contre 6 699 FCFA un an plus tôt.

En 2008, Le réseau de distribution regroupait environ 285 points de vente en sus des bureaux directs des compagnies.

I.2 Cadre légal et réglementaire

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

La libéralisation des conditions de banque a été assortie, pour les établissements de crédit et de microfinance, d'obligations d'information du public et de protection des consommateurs. En particulier, les taux débiteurs, libres et fixés d'accord parties, ne doivent pas excéder, tous frais, commissions et rémunérations de toute nature compris, le taux de l'usure, actuellement fixé à 18% pour les banques et 27% pour les établissements financiers et les institutions de microfinance.

S'agissant des conditions créditrices, si la rémunération de la plupart des dépôts est également libre et convenue entre les parties, en revanche les taux créditeurs sur les produits d'épargne sont réglementés aux fins de garantir un minimum de rémunération à la petite épargne.

A partir de 2007, avec l'adoption d'un nouveau cadre juridique pour les banques et SFD, les dispositions réglementaires de protection des consommateurs ont été renforcées, dans l'optique d'une plus grande transparence dans la tarification de leurs services. En la matière, les exigences concernent notamment :

- la publication de la liste des établissements de crédit et de microfinance agréés (article 9 de la loi bancaire et 14 de la loi portant réglementation des SFD) ;
- l'affichage des taux et conditions de tarification de leurs opérations (article 12 de la loi bancaire et 60 de la loi portant réglementation des SFD) ;
- le respect de la loi portant définition et répression de l'usure,
- la lutte contre le surendettement, la centrale des risques bancaires devant être élargie et complétée d'une centrale analogue pour les SFD ;
- les dispositions contre les pratiques abusives de recouvrement des créances (acte uniforme de l'OHADA portant sur les sûretés) ;
- le respect de ratios prudentiels de liquidité et de solvabilité ;
- la confidentialité des transactions des clients (articles 19 de la loi bancaire et 28 de la loi portant réglementation des SFD) ;

- l'obligation de signaler, le cas échéant, le statut d'institution en liquidation, incombant à tout SFD frappé d'une telle mesure (article 138 de la loi portant réglementation des SFD) ;
- l'obligation de se doter d'un code de déontologie portant sur les relations avec la clientèle et les fournisseurs de biens et services ainsi que les obligations des dirigeants relatives à l'organisation du contrôle interne au sein des SFD (Instruction de la BCEAO n°017-12-2010 du 29 décembre 2010,) ;
- l'obligation faite aux institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit de veiller à l'éducation et à la formation de leurs membres/clients (article 85 de la loi portant réglementation des SFD) ;
- l'avis conforme de la Banque Centrale requis pour l'agrément des SFD et celui de la Commission Bancaire de l'UEMOA pour leurs organes financiers, seuls des promoteurs ayant démontré leur potentiel pour assurer la solvabilité de leurs institutions, étant désormais autorisés à exercer.

POSTEFINANCES, filiale à 87% du groupe La Poste, a été créée en 2005 dans le cadre de la réforme du secteur postal, comme structure autonome, dédiée à la gestion des services des Chèques Postaux et de Caisse Nationale d'Epargne. Elle a démarré ses activités en janvier 2006 en qualité d'institution financière non bancaire, ayant pour vocation principale d'assurer une offre additionnelle de services financiers de base de meilleure qualité et plus accessible pour les populations. Depuis quelque temps, elle se lance dans la diversification de sa gamme de produits vers ceux de la banque et de l'assurance.

1.2.2 Secteur des assurances

En plus du raffermissement des dispositions relatives à la solidité des institutions financières, la réglementation CIMA en vigueur a introduit des réformes en vue du renforcement de la transparence et de la concurrence, vecteurs d'une amélioration de la qualité des services, d'une rationalisation des coûts des produits et services et d'une meilleure protection des assurés et des bénéficiaires de contrats d'assurance et de capitalisation. Entre autres évolutions significatives, il peut être noté :

- le relèvement en 2007 du capital social des compagnies d'assurances qui passe de 500 millions à 1 Md FCA pour les sociétés anonymes et du fonds d'établissement des sociétés mutuelles qui est désormais fixé à 800 millions contre 300 millions ;
- la faculté de renonciation offerte au client en assurance-vie, lui permettant de dénoncer une transaction avec l'assureur dans un délai de 30 jours suivant le premier versement ;
- la fixation d'un tarif minimum en assurance de responsabilité civile automobile assorti de conditions d'indemnisation des victimes (avec l'institution de la notion

d'offre automatique et du principe d'indemnisation pour compte d'autrui en vue de mettre fin aux pratiques dilatoires liés aux contestations de responsabilités entre assureurs) ;

- l'obligation pour les intermédiaires d'avoir une garantie financière et de se doter notamment d'une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle vis-à-vis des assurés ;
- enfin l'institution, en assurance de personnes, d'une lettre d'information annuelle par laquelle l'assureur est tenu de communiquer à l'assuré les montants respectifs de la valeur de rachat, de la valeur de réduction des capitaux garantis et de la prime du contrat.

II. CADRE JURIDIQUE ET INSTITUTIONNEL DE L'OBSERVATOIRE

II.1 Missions de l'observatoire

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est une institution à caractère consultatif, créé par décret n° 2009-95 du 06 février 2009 et rattaché au Ministère de l'Economie et des Finances.

L'OQSF est chargée d'assurer :

- le suivi de la qualité des services rendus aux usagers par les services financiers (banques et établissements financiers, sociétés d'assurance, systèmes financiers décentralisés, services financiers postaux) ;
- la mise en œuvre d'un dispositif de médiation financière, mode alternatif gratuit de résolution amiable de différends ou litiges individuels entre les services financiers et leurs clients ou usagers, personnes physiques et petites entreprises, suivant les conditions d'exercice fixées par arrêté n° 2256 du 2 mars 2009 du Ministre de l'Economie et des Finances.

II.2 Cadre organisationnel de l'observatoire

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est administré par un Secrétaire Exécutif, nommé par arrêté n° 4482 du 06 avril 2009 du Ministre de l'Economie et des Finances, sous la supervision d'un Conseil d'Orientation comprenant, outre les représentants du Ministre dont le Président du Conseil :

- les directeurs des administrations ou institutions chargées de la supervision des établissements de crédit, des sociétés d'assurance et des systèmes financiers décentralisés et de l'appui au secteur privé : Banque Centrale, Direction de la Monnaie et du Crédit, Direction des Assurances, Direction de la Réglementation et de la Supervision des SFD, Direction de l'Appui au Secteur Privé ;
- les présidents des associations professionnelles des établissements de crédit et des assurances (Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers,

Fédération des Sociétés d'Assurance) et le représentant de l'Association Professionnelle des SFD ;

- le Directeur Général de la société nationale La Poste ;
- le Représentant de la Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar ;
- deux représentants des organisations de défense du consommateur (les présidents de l'ASCOSSEN et de l'UNCS désignés par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances) ;
- un expert juriste et un chercheur de rang universitaire, personnes ressources désignées par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Le Conseil d'Orientation est chargé notamment de :

- définir les orientations de l'Observatoire ;
- d'approuver son programme d'activités, d'études et d'enquêtes ;
- d'adopter le budget et les comptes ;
- d'examiner le rapport d'activités du Secrétaire Exécutif et les rapports annuels des médiateurs ;
- d'adresser des recommandations aux médiateurs, aux opérateurs et aux autorités compétentes du secteur financier ;
- de proposer des réformes ou réaménagements des dispositions réglementaires en vigueur en vue d'une amélioration de la qualité des services financiers.

Le Conseil a été installé le 02 décembre 2009 et sur proposition de ses membres, son président a été nommé par arrêté n° 11987 du 29 décembre 2009 du Ministre de l'Economie et des Finances.

Le Secrétaire exécutif est chargé d'assurer la bonne exécution des missions de l'Observatoire.

La médiation financière, fonction essentielle de l'institution, est assurée par deux médiateurs indépendants :

- le Médiateur pour les banques, les établissements financiers, les systèmes financiers décentralisés et La Poste, nommé par arrêté n° 4481 du 06 avril 2009 du Ministre de l'Economie et des Finances ;
- le Médiateur pour les sociétés d'assurances, nommé par arrêté n° 4480 du 06 avril 2009 du Ministre de l'Economie et des Finances.

II.3 Moyens humains et financiers de l'observatoire

II.3.1. Moyens humains

La mise en place du personnel de l'Observatoire s'est effectuée de façon progressive, à l'issue du processus de recrutement du personnel dirigeant et des experts entre mai et juillet 2009. Quant aux personnels de service, leur recrutement s'est poursuivie jusqu'en décembre 2009.

Aussi, outre le Secrétaire exécutif, les deux (2) médiateurs et un (1) juriste prestataire de service, l'Observatoire comptait au 31 décembre 2009 un effectif de dix sept (17) agents permanents réparti comme suit :

- deux (2) Experts financiers ;
- un (1) Expert Juriste ;
- un (1) Expert Statisticien Economiste ;
- un (1) Expert Informaticien ;
- un (1) responsable administratif et financier ;
- un (1) comptable ;
- dix (10) agents de service.

Au 31 décembre 2010, l'effectif des agents permanents de l'Observatoire est passé de dix sept (17) à vingt deux (22), avec le recrutement d'un troisième Expert financier, d'un (1) assistant administratif et comptable, de deux (02) assistantes et d'un (1) chauffeur.

II.3.2 Moyens financiers

Les ressources financières nécessaires à l'exécution des missions de l'Observatoire proviennent de contributions de l'Etat et des services financiers installés au Sénégal tels que visés à l'article 2 du décret 2009-95 du 06 février 2009 qui a institué l'Observatoire : banques et établissements financiers à caractère bancaire, sociétés d'assurance, SFD, Poste. Cette liste peut être élargie en tant que de besoin à d'autres catégories d'institutions proposant au public des produits financiers ou assimilés. Les moyens nécessaires à l'exercice des activités des médiateurs sont inscrits dans le budget de l'Observatoire.

Les ressources financières de démarrage en 2009 ont été inscrites dans la loi de finances rectificative pour ladite année. La mise en place des dotations est intervenue en septembre 2009 et le budget de départ de l'Observatoire adopté le 02 décembre 2009, après l'installation du Conseil d'Orientation.

Le siège de l'Observatoire a été réceptionné en novembre 2009 et aménagé en décembre, grâce aux mobiliers de bureau de première nécessité fournis par la Direction du Matériel et du Transit Administratif (DMTA) ; ce qui a permis l'installation du personnel disponible ainsi que l'acquisition du matériel bureautique minimum, nécessaire au démarrage des activités de l'Observatoire et à l'exercice effectif de la médiation. Toutefois, compte tenu de l'étalement des recrutements sur le second semestre 2009, de la disponibilité de locaux pour

le siège en fin d'année et des exigences liées aux procédures réglementaires, les dépenses d'investissements de démarrage ont dû être différées.

Pour 2010, en sus des allocations de la loi de finances, la Direction des Assurances a contribué au fonctionnement de l'Observatoire pour le compte des sociétés d'assurance.

III. ACTIVITES DE L'OBSERVATOIRE

III.1 Activités menées en 2009

III.1.1. Travaux de benchmarking

Une mission exploratoire a été effectuée en France par le Secrétaire exécutif et les deux médiateurs financiers, du 28 septembre 2009 au 02 octobre 2009, à l'effet de s'imprégner des modes d'organisation, procédures et modes opératoires en vigueur dans ce pays, auprès de services de médiation financière et du Comité Consultatif du Service Financier (CCSF).

Cette mission a permis de s'informer sur :

- le cadre juridique et institutionnel de la médiation en France et les pratiques éprouvées, susceptibles d'être adaptées au Sénégal ;
- les modalités de collecte, de traitement et de diffusion de l'information financière par les institutions visitées et, le cas échéant, leurs pratiques en matière de surveillance et de promotion de la qualité des services financiers ;
- les domaines de coopération dans lesquels l'OQSF et la médiation pourraient potentiellement bénéficier de l'assistance de structures d'accueil similaires ;

La mission a rencontré d'éminents acteurs de la médiation et de la protection des consommateurs. Elle a permis d'examiner le cadre légal et institutionnel de la médiation bancaire et plus généralement de la protection des usagers de services financiers ainsi que les principes et procédures en vigueur, au regard de l'intérêt particulier qu'ils sont susceptibles de présenter pour l'environnement du secteur financier au Sénégal. Il a été ainsi observé que :

- en France, la médiation relève d'un régime légal qui après une brève suspension en 2003 pour laisser place à un régime conventionnel, a été rétabli en 2005 en raison de fortes réticences observées tandis qu'au Sénégal, la médiation relève du domaine réglementaire ;
- la compétence du médiateur bancaire en France était limitée au départ aux opérations de gestion des comptes de dépôts des particuliers avant d'être élargie en 2008 aux produits d'épargne et d'investissements financiers effectués par des particuliers à titre non professionnel tandis qu'au Sénégal cette compétence couvre, en plus des particuliers, les petites entreprises ;

- les établissements ont l'obligation d'informer leurs clients de l'existence du dispositif de médiation dans la convention de compte et sur le relevé bancaire, disposition qui, pour le moment, n'est pas accueillie favorablement au Sénégal ;
- en France, la saisine du médiateur interrompt le délai légal de prescription et ne porte donc pas préjudice aux droits du requérant tandis qu'au Sénégal le régime réglementaire en vigueur peut être, à cet égard, en conflit avec les normes légales de rang supérieur régissant cette matière.
- Le CCSF a récemment impulsé au profit des clients, entre autres :
 - « l'aide à la mobilité bancaire » destinée à faciliter le changement de banque et développer la concurrence ;
 - l'institution d'un récapitulatif annuel des frais bancaires à délivrer au client avant le 31 janvier pour assurer plus de transparence et promouvoir la concurrence (disposition qui vient d'être adoptée pour les Etats de l'UEMOA par la BCEAO) ;
 - la lutte contre l'exclusion bancaire et financière (effectivité du droit au compte, mesure et traitement du surendettement dont le regroupement de crédits afin d'en alléger la charge, plafonnement de frais bancaires en suite d'incidents de paiements, procédure de solde bancaire insaisissable) et le développement du crédit « responsable ».

III.1.2. Sensibilisation des acteurs du secteur

L'Observatoire a initié à partir du mois de juillet 2009 une campagne d'information et de sensibilisation dans le but de promouvoir et de vulgariser les missions qui lui sont assignées auprès des différents opérateurs financiers (banques, compagnies d'assurances, SFD, La Poste), des partenaires et usagers. Ces rencontres ont permis de nouer des contacts avec les responsables des différentes entités et de requérir leur collaboration avec la structure naissante. Ces contacts ont été l'occasion de lever, dans la mesure du possible, certaines perceptions négatives et de mettre en relief l'intérêt de la mission pour les opérateurs eux-mêmes.

Dans la même dynamique, des rencontres ont été organisées avec les organisations patronales et les associations de consommateurs.

III.1.3. Travaux d'installation

Les travaux d'installation de l'Observatoire ont démarré en juin 2009, grâce en grande partie au soutien logistique de la Direction de la Monnaie et du Crédit. Ainsi, en application des textes portant création de l'Observatoire et instituant le dispositif de médiation financière, un certain nombre de travaux de base ont été effectués dans les domaines ci-après :

- conception d'outils d'organisation et de gestion :

- organigramme fonctionnel ;
 - projet de règlement intérieur de l'Observatoire ;
 - projet de règlement intérieur du Conseil d'Orientation ;
 - plan comptable et éléments de procédures ;
 - projets de charte de la médiation pour les banques et établissements financiers, les SFD et les services financiers postaux ;
 - projets de charte de la médiation pour les sociétés d'assurances ;
 - schéma informatique ;
 - projets de budget pour 2009 et 2010.
- conception de la trame d'une base évolutive de données (conditions de banque et typologie des produits et services financiers, paramètres de l'activité d'assurance et de la microfinance, etc.) ;
 - conception de supports d'enquêtes sur la qualité et d'outils préliminaires d'analyse et de diffusion d'indicateurs et d'informations financières ;
 - plan d'actions triennal et programme prioritaire d'études et d'enquêtes ;
 - conception du profil d'un portail WEB, suivant une architecture évolutive tenant compte de la configuration des données qui seront effectivement reçues en vue de diffusion ;
 - démarrage des activités de médiation financière.

III.1.4. Sessions du Conseil d'Orientation

Le Conseil d'Orientation a été officiellement installé le 02 décembre 2009 et a procédé à la désignation de son Président.

Il a adopté le plan d'actions, le programme d'activités et le projet de budget pour 2009 de l'Observatoire et examiné les projets de charte de la médiation diffusés pour observations auprès des services financiers.

Le Conseil a différé l'adoption du projet de budget 2010 dans l'attente de nouvelles inscriptions correspondantes dans la loi de finances.

Au cours de sa deuxième réunion tenue le 22 décembre 2009, le Conseil a décidé d'adopter et de soumettre à l'approbation du Ministre de l'Economie et des Finances, le projet de règlement intérieur du Conseil d'Orientation et celui de l'Observatoire.

Les règlements intérieurs susvisés ont été approuvés par le Ministre d'Etat, Ministre de l'Economie et des Finances après l'adoption en avril 2010, par le Conseil, du procès-verbal de la délibération y afférente.

III.2 Activités réalisées en 2010

III.2.1. Finalisation des travaux d'installation

i- infrastructures de base

L'infrastructure de base destinée à rendre l'institution fonctionnelle et opérationnelle a été mise en place pour l'essentiel au cours de l'exercice. Elle comprend les équipements logistiques, le matériel bureautique, le mobilier et les installations ainsi que le réseau téléphonique interconnecté. Elle porte également sur le cloisonnement et les aménagements du siège en bureaux, le câblage et l'installation du système de climatisation ainsi que le dispositif de sécurité incendie et de protection des biens et valeurs.

Par ailleurs, suivant les dispositions du code des marchés publics et sous le contrôle de la DCMP, des marchés par appel d'offres ont été passés au dernier semestre en fonction de la disponibilité des crédits approuvés. Les acquisitions correspondantes, au titre de l'exercice, dont certaines avaient dû être antérieurement différées, ont porté sur le matériel roulant de l'Observatoire et de la Médiation, le parc informatique complémentaire, les logiciels spécifiques de traitement de données d'enquêtes statistiques, et les logiciels d'exploitation comptable et de gestion.

ii- Gestion des ressources humaines

Conformément à l'organisation ressortant du budget prévisionnel de démarrage, l'effectif de l'Observatoire a été complété à une unité près en 2010, par le recrutement d'un expert financier pour remplacer un démissionnaire, des deux (2) assistantes des médiateurs et d'un (1) chauffeur. Un (1) assistant administratif et comptable a été également recruté pour renforcer la division administrative.

iii-Plan directeur informatique

Dans le cadre de l'opérationnalisation de l'Observatoire, une attention particulière a été portée sur l'exploitation des technologies de l'information et de la communication, afin d'optimiser les travaux d'études, d'enquêtes et de recherches, d'une part, et de faciliter, d'autre part, la vulgarisation des données recueillies auprès du public.

A cet effet, il a été conçu un schéma directeur informatique, axé sur l'équipement logistique (matériels et équipements), la conception d'une base de données évolutive et la création d'un site web dans le cadre du programme prioritaire.

iii-1- Logistique

Au titre de l'exercice 2010, l'Observatoire a acquis un équipement informatique de base qui sera complété au terme de l'aboutissement des marchés en cours de réalisation. La première phase a permis la mise en place d'un réseau informatique sécurisé et d'un système intranet.

iii-2- Constitution d'une base de données

L'OQSF a requis des opérateurs financiers la vérification, la centralisation et la transmission des données à collecter auprès de leurs services par des correspondants désignés par chaque opérateur, pour faire office d'interface et faciliter l'alimentation de la base de données et l'interprétation des informations recueillies pour les besoins de la mise en place du système d'information dont, à titre prioritaire :

- la liste des produits et services commercialisés ainsi que les paramètres caractéristiques de la tarification et de la durée des opérations courantes, établie selon un format normalisé autant que possible ;
- le nombre de clients en portefeuille et les paramètres y afférents ;
- le recensement des bureaux et agences des services financiers et leur répartition géographique sur toute l'étendue du territoire.

iv-Plan de communication

Le plan de communication établi conformément aux recommandations du Conseil d'Orientation et de la Cellule de communication du Ministère de l'Economie et des Finances, se déroule suivant différentes séquences tenant compte des progrès réalisés dans l'opérationnalisation de la médiation et le démarrage des enquêtes de l'Observatoire. Outre les interviews accordées à des journaux et des radios de la place par le Secrétaire Exécutif et les Médiateurs, il est articulé autour des principaux axes suivants :

iv-1- Elaboration de plaquettes et dépliants

Les modèles de plaquettes et de dépliants présentant l'OQSF et les deux structures de médiation ainsi que leurs chartes ont été finalisés et la procédure pour leur édition à grande échelle à l'imprimerie a été lancée conformément aux procédures réglementaires régissant la commande publique. En attendant la diffusion en masse des modèles imprimés, des copies des documents sont distribuées en tant que de besoin à l'occasion des rencontres avec les partenaires et des saisines de l'Observatoire et de la médiation.

iv-2- Communication par voie de presse

Des communiqués de presse à l'effet d'informer le public du démarrage des activités de l'Observatoire et de son dispositif de médiation ont été diffusés. Quatre (04) journaux à grand tirage y ont procédé pendant deux semaines, à raison de quatre parutions par semaine. Les communiqués ont également fait l'objet de diffusion en français et en wolof sur les ondes de quatre des principales radios du pays.

iv-3- Autres actions de communication

Les deux grandes enquêtes de satisfaction menées auprès des usagers du secteur bancaire et de celui des assurances durant le second semestre 2010, ont été mises à profit pour mener au niveau national une campagne continue d'information sur l'Observatoire.

Ainsi, en plus de Dakar et sa banlieue, dans chaque département visité, outre la sensibilisation des autorités administratives, des réunions de travail ont permis d'informer les bureaux des chambres consulaires, des chambres de métiers, des syndicats de transporteurs et de chauffeurs sur les missions et le mode de fonctionnement de l'Observatoire et de la médiation. Des séries de contacts ont par ailleurs été noués et seront mis à profit pour l'organisation, à partir du 2^{ème} trimestre 2011, de tournées d'information beaucoup plus ciblées, avec diffusion des plaquettes et dépliants.

L'OQSF et le dispositif de médiation ont été par ailleurs présentés au cours de différentes rencontres touchant à la PME, initiées notamment par la DPME, l'ADEPME et la Banque Centrale ainsi qu'à l'occasion des contacts pris dans le cadre de la coordination d'un programme d'éducation financière pour les PME.

En vue de l'intensification de la campagne de communication, diverses manifestations et actions publicitaires sont envisagées en 2011, à l'occasion de la disponibilité des premiers rapports d'activités, d'enquêtes et de médiation, notamment :

- une cérémonie officielle d'inauguration du siège de l'Observatoire et des services des médiateurs, avec pour la circonstance, la diffusion d'un dossier de presse, et de spots publicitaires dans la presse écrite et audio-visuelle ;
- l'organisation de journées « portes ouvertes » sur la médiation, assortie de la distribution de « flyers » et de plaquettes de présentation et de sensibilisation sur l'institution (sur place et au niveau des guichets des organismes financiers) et d'une campagne d'affichage ;
- la participation en tant que de besoin aux foires, caravanes et salons spécialisés organisés au Sénégal.

III.2.2. Programme prioritaire de l'OQSF et de la médiation

Il est ressorti de l'observation du secteur que la libéralisation des conditions de tarification des services financiers semble pour l'instant encore, en partie biaisée, en dépit des progrès notables relevés, à en juger par les difficultés d'accès aux services, le manque de transparence pour les non initiés, la multiplicité des prélèvements déplorés par les titulaires de compte (taxations en cascade) et un défaut de flexibilité à la baisse du taux de sortie des crédits et des primes d'assurance.

Ces facteurs seraient entretenus notamment par la persistance de distorsions à la concurrence, le faible taux de bancarisation (en dépit des avancées induites par l'introduction du droit au compte) et des entraves à la mobilité bancaire (frais de clôture de

compte par les banques et les SFD jugés importants, taux de pénalité appliqués en cas de remboursement anticipé de crédit, etc.).

Dans le domaine de l'assurance, le non respect des délais de paiement des valeurs de rachat et l'information requise à cet égard, constituent également une source de fréquentes réclamations.

L'OQSF s'efforce de contribuer à l'élimination de ces contraintes par la promotion d'une transparence plus marquée sur les taux d'intérêt, commissions et primes ainsi que sur les coûts des actes et prestations des services financiers et leur durée. Dans ce cadre, les actions ci-après ont été entreprises :

- élaboration de comparateurs de conditions tarifaires, basés sur la typologie des produits et services financiers et leurs coûts et d'autres informations financières à diffuser en ligne et sur dépliants (intérêts, commissions et coûts d'opérations usuelles, frais d'actes et de dossier, etc.) et de délais d'exécution d'opérations courantes ;
- enquêtes de satisfaction, études et recherches pour l'identification de niches à explorer pour asseoir des recommandations en vue d'améliorer la qualité des services financiers et la relation – clientèle.

i- Typologie des produits et services financiers et mise en place d'un comparateur des tarifs

Le premier chantier prioritaire a porté sur l'élaboration - en vue de sa publication et de sa diffusion - d'une typologie des produits et services financiers et d'un comparateur des tarifs.

Le comparateur établi après de multiples concertations pour lever les réticences des établissements sources de données, concerne au premier stade les banques. Il est progressivement élargi aux assurances et aux SFD en commençant par les grands réseaux.

i-1- Alimentation de la base et diffusion des données financières

Pour les besoins de la collecte et de la diffusion des données bancaires, il a été élaboré un canevas de collecte et un canevas de diffusion. Le canevas de collecte a été dans une première phase simplifié pour des raisons pratiques, à l'effet de nécessiter peu ou pas de retraitements des éléments produits régulièrement par le système d'information des banques.

La maquette de diffusion, élaborée pour le site web, apporte pour sa part une certaine sélectivité dans l'affichage des données comparées pour une meilleure utilisation par les clients et le public. Des contacts ont été pris par ailleurs pour permettre l'impression, suivant les voies autorisées, de brochures sur les conditions tarifaires comparées.

La base s'est constituée progressivement, à mesure que les données nécessaires sont transmises par les opérateurs financiers. Il convient à cet égard de souligner qu'en dépit d'un

effort de sensibilisation continu, beaucoup de réticences et de retards de transmission de données ont été notés, et principalement en ce qui concerne les sociétés d'assurances.

En définitive, les déclarations pour le comparateur des tarifs, élément principal de la base, ont été complétées par les banques, à l'exception du Crédit international qui a entre temps démarré ses opérations et de la Diamond Bank, en voie de démarrage.

Le questionnaire de collecte des données des SFD a été parachevé avec le concours de la DRS/SFD et sera mis en service incessamment, à l'issue de concertations avec l'AP/SFD.

En ce qui concerne les assurances, pour tenir compte de l'inertie apparente des sociétés interrogées, le comparateur des tarifs a dû être redimensionné et rendu moins ambitieux pour recueillir, au moins dans un premier temps, uniquement les déclarations sur les risques de masse, plus faciles à comparer et suscitant moins de réticences de la part des compagnies. L'approche est évolutive et tient compte des contraintes exprimées par les compagnies avec lesquelles, toutefois, les contacts se poursuivent pour relever les déclarations et le taux de réponses aux requêtes de l'Observatoire. Les concertations avec la profession et l'appui de la Direction des Assurances devront permettre de recueillir, au fur et à mesure, d'autres paramètres de tarifs comparables.

Le comparateur des produits et tarifs des services financiers concerne par ailleurs les frais de dossier et coûts d'actes les plus usuels, les délais moyens de transferts, les dates de valeur, les opérations et autres services facturés.

En ce qui concerne la cartographie des points de services financiers, elle a été complétée pour les agences bancaires des 19 banques agréées, dont une en veille de démarrage.

Au niveau des compagnies d'assurance, les informations relatives aux risques de masse de dix (10) sociétés sur 22 ont été collectées. Les intermédiaires, courtiers et agents généraux, non pris en compte dans cette première phase, seront intégrés en 2011 sur la base des données attendues.

Au niveau des SFD, les agences des trois plus grands réseaux ont été répertoriées. Toutefois, compte tenu du très grand nombre de SFD, la collaboration de la DRS/SFD a été sollicitée pour l'actualisation des données à fin 2011.

Enfin, les unités du réseau de La Poste et de Postefinances ont été reçues et intégrées dans la base de données.

i-2 Conception du site web

L'architecture du portail web et son contenu ont été présentés au Conseil d'Orientation au cours de sa réunion de juillet 2010 et sa version améliorée, tenant compte des observations de ses membres, en sa séance de novembre 2010. L'outil sera mis en service aussitôt que seront reçus de trois banques, les données pour lesquelles un retraitement a été demandé afin de les rendre conformes au canevas retenu et par suite comparables à celles des confrères.

ii- Enquêtes et études thématiques

Dans le cadre de l'exercice de ses missions d'appréciation et de promotion de la qualité des services financiers, de vulgarisation de la culture financière et de diffusion des meilleures pratiques en la matière auprès des usagers, l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) est requis, suivant les termes de l'article 4 du décret n° 2009-95 du 06 février 2009 qui l'a institué, de procéder à la collecte, des données du secteur financier par le biais d'études, d'enquêtes et de consultations, à leur traitement, à l'élaboration d'indicateurs pertinents et à l'analyse de toutes informations disponibles.

Par ailleurs, en application des recommandations de la 2^{ème} Concertation Nationale sur le Crédit, un programme d'éducation financière au profit des PME et une étude sur les taux d'intérêt sont en chantier, en collaboration avec les associations professionnelles du secteur financier, les administrations et structures d'appui à la PME. Ce programme pourra tenir compte des conclusions objectives des enquêtes de satisfaction susvisées.

ii.1. Enquêtes de satisfaction

L'OQSF a réalisé au second semestre 2010 deux enquêtes de satisfaction, d'envergure nationale, l'une auprès des usagers des services bancaires (ESUB) et l'autre auprès des usagers des services d'assurance (ESUA). Pour chacune de ces enquêtes, un échantillon représentatif de personnes physiques et un échantillon représentatif de personnes morales ont été ciblés.

ii.1.1. Enquête de Satisfaction auprès des usagers des services bancaires (ESUB)

Dans le cadre de la mise en œuvre de son programme d'activités 2010, l'Observatoire a mené sur la période allant du 24 juin au 27 décembre 2010, une enquête de satisfaction auprès des usagers des services bancaires (ESUB), articulée autour de deux volets :

- une enquête « personnes physiques » ;
- une enquête « personnes morales ».

L'ESUB a consisté à collecter toutes informations pertinentes permettant d'apprécier la qualité des services proposés par les banques implantées au Sénégal, en jugeant le degré de satisfaction des clients interrogés sur divers paramètres dont :

- l'offre de services bancaires ;
- les coûts des services ;
- l'accessibilité des guichets ;
- la qualité de l'accueil et la disponibilité du personnel du front office et des chargés de comptes ;
- la pertinence des informations fournies à l'ouverture du compte et avant la mise en place d'un crédit ;
- la facilitation ou l'absence d'entrave à la fermeture de compte ... ;

D'autres éléments sont abordés en tenant compte de spécifications géographiques, de critères d'âge et de catégories socioprofessionnelles des clients. Des questions portant sur le niveau des taux d'intérêt, l'adéquation des dates de valeur, la durée d'exécution des virements, la couverture géographique des zones de desserte par les guichets et GAB ont été prévues. La détection de niches d'insatisfaction motivée et d'entraves soulevées en particulier par des agents non bancarisés ou qui changent d'établissement de domiciliation est également recherchée.

Les recommandations, tirées de l'exploitation de la perception des clients, combinée avec les réclamations et déclarations d'anomalies à l'Observatoire, seront soumises à l'examen du Conseil d'Orientation, aux autorités monétaires et aux opérateurs de services financiers, en vue de faire entreprendre les initiatives et concertations requises pour rendre le service plus performant et de meilleure qualité.

La phase de collecte des données de l'enquête, structurée en deux étapes, à Dakar d'une part, dans les autres régions, d'autre part, s'est achevée en novembre 2010. Le dépouillement et la saisie des résultats ont été réalisés à fin décembre 2010. Le rapport d'analyse de l'enquête « personnes morales » a été finalisé et validé. Le rapport sur le volet « personnes physiques » est également finalisé et en cours de validation. Leur diffusion est prévue au cours du second trimestre 2011.

En perspective, un programme d'analyse approfondie permettra d'exploiter de manière plus efficiente toutes les données collectées dans le cadre de cette enquête. Il s'agit de faire régulièrement un focus sur l'une des problématiques soulevées lors de cette enquête qui se présentera sous la forme d'une note à mettre à la disposition du Conseil d'Orientation, des autorités, des partenaires et du public.

D'autres enquêtes ponctuelles seront également réalisées de manière à approfondir, par recoupement avec d'autres informations, certains aspects particuliers ressortant de conclusions de l'ESUB.

ii.1.2. Enquête de Satisfaction auprès des Usagers du secteur des Assurances (ESUA)

Parallèlement à l'ESUB, et suivant la même approche méthodologique, l'Observatoire a mené, sur la période du 18 août au 15 décembre 2010, une enquête de satisfaction auprès des usagers du secteur des assurances (ESUA). Celle-ci avait comme principal objectif, la collecte de toutes informations pertinentes permettant d'apprécier la perception par les usagers interrogés de la qualité des services fournis par les compagnies d'assurances implantées au Sénégal.

Outre la mesure de la perception globale de la qualité des services d'assurance, les résultats obtenus sont exploités à l'effet de définir des indicateurs sur le degré de satisfaction des usagers et de déterminer des normes de qualité de service à partir de leurs attentes et opinions et de l'analyse des bonnes pratiques éprouvées ailleurs. L'ESUA a mis l'accent notamment sur :

- le niveau de connaissance des besoins d'assurance, l'identification et l'évaluation des besoins immédiats, non ou insuffisamment couverts ;
- l'appréciation des griefs couramment formulés à l'endroit des opérateurs ;
- la perception de la qualité des services avant et après-vente, des méthodes et techniques de commercialisation et de la façon dont les attentes et intérêts des usagers sont pris en charge ;
- les aspects essentiels de l'offre de couverture et les difficultés y afférentes ;
- la collecte de toutes données fiables et pertinentes venant des usagers et pouvant servir de base à la formulation de recommandations en direction des opérateurs et des autorités.

La saisie et la tabulation des données recueillies sur le terrain ont été réalisées au cours des mois de décembre 2010 et janvier 2011. L'exploitation des résultats est en cours et les rapports sur les deux volets « Personnes physiques » et « Personnes morales » de l'enquête seront disponibles au cours du second trimestre 2011.

En perspective, il est prévu des travaux de partage des recommandations de l'ESUA avec les acteurs et la détermination de modalités de suivi et d'actualisation des principaux indicateurs obtenus sur l'évolution de la perception de la qualité.

ii.2. Autres enquêtes et études

Au titre de l'exercice 2010, l'Observatoire a réalisé ou entamé divers autres travaux d'enquêtes sur les domaines suivants :

- durée moyenne comparée des transferts bancaires ;
- caractéristiques des packages bancaires ;
- problématique des services bancaires de base ;
- problématique des contrats d'assurance vie échus et non payés.

ii-2-1 Etude sur les transferts bancaires

L'étude sur la durée moyenne et les coûts des transferts bancaires est menée sur la base d'une enquête auprès des banques installées au Sénégal. De façon spécifique, elle vise à réunir les éléments permettant de :

- fournir aux clients/usagers une information compréhensible et accessible sur les coûts, les délais et les procédures liés aux transferts bancaires et les innovations nées de l'utilisation des NTIC et du téléphone mobile en particulier ;
- établir un comparateur plus détaillé sur les durées d'exécution des opérations de transferts en vue de donner aux clients l'opportunité et la possibilité d'en apprécier la qualité ;
- inciter les opérateurs à rationaliser les délais et les coûts d'exécution des transferts ;

Sur la base des termes de référence élaborés, les phases suivantes ont été réalisées :

- envoi des requêtes aux banques sur la base d'un questionnaire portant sur les coûts, les délais et les procédures d'exécution des transferts ;

- exploitation et analyse des informations reçues des dix (10) banques ayant répondu à la requête de l'OQSF et établissement d'un premier cadre d'analyse.

En vue de compléter l'analyse et conférer un profil plus robuste aux conclusions ressortant des données déclaratives compilées, une petite enquête complémentaire de satisfaction est en train d'être menée parallèlement auprès d'un échantillon représentatif de PME évoluant notamment dans le secteur du pétrole et de l'import-export.

ii-2-2 Etude sur les packages bancaires

Cette étude porte sur :

- la nature et le contenu des packages proposés à la clientèle des banques (package d'entrée de gamme, package classique, package haut de gamme, etc.) ;
- les conditions et avantages liés à ces services bancaires ;
- les tarifs ou forfaits appliqués aux différents packages ;
- la transparence sur la composition des offres et leur tarification.

L'enquête de base, effectuée auprès des banques, cible des pistes de propositions visant à rendre plus transparentes et inciter à rendre plus concurrentielles les offres de packages, en termes de crédibilité, de qualité et de prix.

La phase de collecte des données a été entamée au mois de décembre 2010 et a enregistré les réponses de sept (07) banques. Toutefois, la transmission des informations requises par les établissements bancaires ayant accusé du retard est attendue incessamment.

L'exploitation et l'analyse des données recueillies sont prévues une fois la phase de collecte d'informations finalisée et les conclusions du rapport devraient être disponibles au courant du second semestre 2011.

ii-2-3 Approche sur les services minimum de base

Cette étude sur les services minimum a été mise en chantier dans le cadre des efforts de promotion de la bancarisation de l'économie. Elle vise notamment le service bancaire minimum auquel a droit tout client ou usager dès l'ouverture d'un compte de dépôt, conformément aux dispositions de l'article 10 du Règlement N° 15/2002/CM/UEMOA relatif aux systèmes de paiement dans les états membres de l'UEMOA. Ce service bancaire minimum comprend la gestion du compte et la remise d'un instrument de paiement sécurisé, la possibilité de faire des virements (domiciliation, encaissement, paiement) et prélèvements, la réception et la remise en compensation de paiements pour compte, la délivrance de relevés trimestriels et, à la demande, de relevés d'identité bancaire ou postal. L'article 13 prévoit en outre une remise de frais de mise à disposition de moyens scripturaux pour le client qui en fait un usage régulier, voire la gratuité de la gestion du compte.

Il a été ainsi procédé à la collecte et l'étude des modèles de conventions établis par les banques de la place, avec comme principal objectif, de fournir des recommandations aptes à

favoriser davantage l'accès des populations aux services minimum. L'étude participe d'une démarche inclusive qui s'inspire par ailleurs des expériences et pratiques bancaires éprouvées ailleurs, notamment en France et en Tunisie.

L'avant-projet de rapport est en cours de validation et la disponibilité des conclusions est attendue dans le courant du 2^{ème} trimestre 2011. D'ores et déjà, des pistes et axes de propositions sont explorés pour susciter l'examen avec les parties concernées, - toutes représentées au sein du Conseil d'Orientation de l'Observatoire, - de recommandations aux autorités publiques et monétaires visant à établir un processus de concertation en vue d'une rationalisation graduelle des tarifs, voire autant que possible, *à l'instar de la Tunisie pour une gamme élargie notamment au paiement par carte dans le commerce et à la clôture du compte*, une tendance vers la gratuité des prestations susvisées. Ces objectifs sont du reste suggérés déjà – certes sélectivement et de façon limitée dans le temps – par la publicité de plusieurs packages en cours de commercialisation sur le marché.

ii.2.4. Problématique des contrats d'assurance vie échus et non payés

L'objectif visé au travers de cette étude est d'examiner les modalités de liquidation des contrats arrivés à maturation, en rapport avec les attentes normales des bénéficiaires. L'intérêt de mettre en évidence les pratiques en la matière est d'arriver, au-delà du respect des règles dont la surveillance incombe aux structures de contrôle, à susciter l'adhésion des compagnies à une procédure plus transparente, favorisant le règlement spontané à bonne date, des prestations échues, de façon à minimiser, voire supprimer d'éventuelles rétentions d'indemnités. Il est observé en effet que dans bien des cas, les ayants droits, parce que n'étant pas dûment informés, peuvent ignorer jusqu'à l'existence de sommes qui leur sont dues.

L'étude s'appuie sur une enquête destinée à collecter des données au moyen d'un questionnaire type. Cependant, compte tenu de la sensibilité de la question et de son enjeu pour les compagnies, la progression de l'enquête est très lente bien qu'elle soit circonscrite strictement à l'appréciation de la qualité de service ressortant des pratiques répertoriées, à l'exclusion de toute velléité de contrôle de l'application de dispositions réglementaires.

iii-Recueil des textes de base régissant le secteur et élaboration d'un glossaire des termes financiers

L'OQSF a procédé au recueil de textes légaux et réglementaires comportant des clauses de protection des usagers du secteur financier et à l'élaboration de glossaires de référence simplifiés pour vulgariser les produits et services.

Ces glossaires sont destinés à aider les clients et/ou usagers des services financiers à mieux comprendre la communication des opérateurs sur les produits, notamment les plus complexes et en identifier des anomalies ou zones d'ombre éventuelles. La vulgarisation des terminologies contribue également à rendre plus intelligibles, par les usagers de tous bords,

certaines clauses des contrats types d'adhésion, établis par les services financiers et nécessitant, préalablement à leur signature, un examen attentif, voire le conseil préalable d'une personne avisée.

La publication des textes et glossaires préparés sur le site de l'Observatoire sera suivie de leur exploitation continue, sous forme d'extraits ponctuels à diffuser sur des dépliants. La mise en ligne et l'exploitation des documents sélectionnés et des glossaires participant d'un processus continu d'éducation financière, il est retenu de procéder à des mises à jour en tant que de besoin.

III.2.3. Activités spécifiques

En plus des activités déclinées dans son programme de travail au titre de l'exercice 2010, l'Observatoire a eu à réaliser d'autres activités spécifiques dont notamment celles portant sur la mise en œuvre des recommandations de la deuxième Concertation Nationale sur le Crédit, la participation à des rencontres nationales ou internationales sur le secteur financier et l'organisation des sessions de son Conseil d'Orientation.

L'Observatoire a également noué une série de contacts avec la plupart des partenaires stratégiques potentiels : CEPOD, DPEE, GIZ, DMF, DPME, ADEPME, CGAP, AFI, etc. Il a ainsi pris part aux contacts du groupe de suivi de l'Etude-diagnostic sur la protection des consommateurs au Sénégal, initiée entre le CGAP (Groupe consultatif d'assistance aux pauvres), la GIZ et la KFW, en rapport avec la DMF et la DRS/SFD.

i. Mise en œuvre des recommandations de la 2^{ème} Concertation Nationale sur le Crédit et suivi du PESF

Les plans d'actions pour la mise en œuvre des recommandations de la 2^{ème} Concertation Nationale sur le Crédit (CNC) d'une part, du Programme d'Evaluation du Secteur Financier (PESF) d'autre part, ont retenu parmi leurs axes stratégiques, les mesures ci-après qui figuraient déjà, à des nuances de terminologie près, dans le programme prioritaire de l'OQSF :

- Axe 1 : rendre fiables et accessibles les informations financières et sur la clientèle ;
- Axe 2 : réduire le coût du crédit ;
- Axe 3 : promouvoir l'intermédiation financière.

Ainsi, l'Observatoire a été désigné pour assurer la coordination de la mise en œuvre des actions ci-dessous, en rapport avec d'autres acteurs institutionnels ou professionnels :

Au titre de l'Axe 1 :

- informer le client du montant des frais de dossier ainsi que sa proportion dans le taux effectif global (TEG) avant la mise en place du crédit sollicité (acteurs : OQSF, APBEF, APSFD) ;
- assurer l'opérationnalisation de l'OQSF.

Au titre de l'Axe 2 :

- réaliser une étude sur les taux d'intérêt (OQSF, DMC, DRS/SFD, BCEAO).

Au titre de l'Axe 3 :

- assurer une diffusion transparente auprès du public des principaux éléments de tarification des services bancaires (OQSF, DMC, BCEAO, APBEF, DGCPT, DGID, DGF) ;
- élaborer et mettre en œuvre un programme d'éducation financière des PME (OQSF, APIX/CPI, DPME, DASP, CEPOD).

i.1. Information préalable du client sur le montant des frais de dossier et sa proportion dans le TEG

Au nombre de ses recommandations, la deuxième concertation nationale sur le crédit a insisté sur l'obligation pour les établissements de crédit et les systèmes financiers décentralisés (SFD) d'informer le client du montant des frais de dossier ainsi que de sa proportion dans le taux effectif global (TEG), avant la mise en place du crédit, comme mesure dont l'application permet de rendre fiables et accessibles les informations sur le crédit. Dans ce cadre, l'OQSF avait préparé les termes de référence d'une mission d'information auprès des banques et des SFD qui serait menée en collaboration avec les associations professionnelles désignées (APBEF, APSFD) ainsi qu'avec le concours de la DMC, de la DRS/SFD et de la BCEAO, à l'effet de :

- s'assurer que le demandeur de crédit est réellement informé, en temps opportun, du montant des frais de dossier exposés et de leur proportion dans le TEG et apprécier ;
- examiner le mode opératoire par lequel les unités retenues délivrent aux clients l'information sur le TEG et sa composition et situer, au regard des exigences de qualité, d'éventuelles possibilités d'amélioration à recommander en vue d'un bon éclairage du client au moment de contracter ;
- jauger de la qualité de l'information délivrée au client et apprécier le besoin éventuel de parfaire les supports utilisés.

Compte tenu cependant de difficultés suscitées par la démarche, il a été décidé, en accord avec le Conseil d'Orientation et le Comité de suivi du plan d'actions, de surseoir à l'envoi de la mission et de retenir une approche alternative. Celle-ci ajouterait au contrôle sur place de l'application effective de cette disposition légale, réservé à la Commission Bancaire de l'UMOA, la transmission de questionnaires à soumettre à la BCEAO et la DRS/SFD pour obtenir des banques et SFD, les informations permettant de renseigner l'indicateur d'application de la mesure.

Sur cette base, il a été conçu deux types de questionnaires destinés aux banques et aux SFD et portant sur :

- le contenu de conventions de crédits conclus ou tout autre document attestant de la fourniture de l'information sur le TEG en temps opportun ;
- la nature des frais de dossier, leur montant et l'adéquation de leur prise en compte dans le TEG ;

L'état d'application de la recommandation sera par conséquent décliné sur la base des réponses apportées aux questionnaires validés par les autorités de contrôle.

i.2. Etude sur les taux d'intérêt

L'Observatoire, en collaboration avec la DMC, la DRSFD, la BCEAO et d'autres acteurs du secteur financier, a élaboré les termes de référence de cette étude dont le principal objectif est de favoriser la maîtrise des coûts et déterminants des taux d'intérêt, en vue d'assurer à la fois une meilleure qualité de la distribution du crédit et un élargissement de l'accès des populations aux services financiers. L'étude doit identifier en particulier les composantes des taux pratiqués et les analyser, en apprécier la transparence du mode de facturation, examiner l'incidence des fonds de garantie et de refinancement sur le taux de sortie du crédit, et, au total, proposer des mesures en vue d'une meilleure rationalisation du coût du crédit. Le groupe d'acteurs a retenu que l'étude soit menée sur une période de trois (03) mois par un consultant, sur financement de l'APIX. Une requête dans ce sens a été transmise à l'APIX par la DMC.

i.3. Programme d'éducation financière des PME

Cette recommandation qui est au cœur de la mission de vulgarisation de l'information financière dévolue à l'OQSF porte principalement sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'éducation financière apte à faciliter l'accès des PME au financement et à promouvoir l'intermédiation financière. Les termes de référence soumis par l'OQSF à cet égard ont mis en relief la nécessité :

- d'établir un diagnostic actualisé des besoins de formation de la PME ;
- d'élaborer, en évitant des redondances avec l'existant, des modules de formation pratiques permettant aux PME de développer une relation de confiance durable avec les organismes financiers tout en levant l'asymétrie d'information ;
- de proposer un programme de mise en œuvre concerté, tenant compte des chantiers en cours ou au programme des différentes structures concernées et favorisant la synergie et la coordination des actions avec les institutions d'appui à l'entreprise, désignées pour la plupart comme acteurs.

Le renforcement des capacités concernera des domaines relatifs à la gestion financière et comptable et à une meilleure connaissance des produits et services financiers, dont :

- la maîtrise des règles comptables et outils financiers de base ;
- l'élaboration de requêtes de financement suivant la nature des besoins réels ;
- la connaissance des produits financiers et les critères de choix, etc.

Le recensement de l'existant se poursuit en rapport avec les structures concernées, et la première sélection des thèmes de formation à proposer a été finalisée. Les travaux se poursuivent avec l'élaboration dans le cadre d'un groupe élargi, des termes de références des modules et l'identification des besoins en expertise et des formateurs pressentis. Les prochaines étapes concernent la définition des modalités de mise en œuvre du programme, la sélection des PME à cibler et l'évaluation des moyens requis.

ii. Participation à des séminaires et ateliers

ii.1. au plan national

L'Observatoire a pris part à différentes manifestations en rapport avec ses principaux centres d'intérêt, dont, entre autres :

- la session de mars 2011 des auditions du Conseil Economique et Social sur le financement de l'économie ;
- l'atelier MEF/SFI de juillet 2010 sur les bureaux d'informations (crédit-bureaux) tenu au Bureau Régional de la Banque Mondiale ;
- le lancement par la BCEAO en juillet 2010 de la nouvelle Centrale des Incidents de paiement ;
- le séminaire de présentation de la lettre de politique sectorielle des PME et de son plan d'actions, en octobre 2010 ;
- l'atelier sur la capitalisation 2010 et la planification 2011 du programme sénégallo-allemand PACC-PME/PMF d'Appui à la croissance et à la compétitivité des PME et à la Performance du secteur de la Micro finance, organisé en octobre 2010.

ii.2. au plan international

L'Observatoire a fait une présentation au colloque BCEAO, Universités et Centres de recherches organisé en mai 2010 à Dakar, axée sur les obstacles au financement de la PME et à ses propres missions en vue de réduire l'asymétrie d'information entre les services financiers et leurs clients.

Le Médiateur des banques et établissements financiers, des SFD et de La Poste a par ailleurs participé à la réunion annuelle du Réseau International des Médiateurs Financiers qui s'est tenue à Cape TOWN en Afrique du Sud, du 28 au 30 septembre 2010. Les deux médiateurs ont par ailleurs adhéré à ce réseau sur parrainage du Médiateur financier du Royaume Uni.

iii. Organisation des sessions du Conseil d'Orientation

Au cours de l'année 2010, le Conseil d'Orientation de l'Observatoire a tenu trois réunions en avril, juillet et novembre.

iii.1. Session du 22 avril 2010

Au cours de cette session, le Conseil a pris les principales décisions suivantes :

- adoption du programme d'activité 2010 ;
- adoption des états financiers de l'Observatoire au 31 décembre 2009, réallocation des crédits résiduels et adoption du projet de budget 2010 ;
- souscription d'une assurance maladie au profit du personnel de l'Observatoire.

Le Conseil a recommandé :

- l'usage de langues nationales dans la campagne de communication ;
- le recours à des professionnels pour le choix du logo et la charte graphique de l'institution ;
- l'édition en ligne d'un modèle standard de lettre de saisine du médiateur.

iii.2. Session du 22 juillet 2010

Le Conseil a décidé d'adopter le projet de charte de la médiation pour les établissements de crédit, les systèmes financiers décentralisés et La Poste, d'une part et le projet de charte pour les sociétés d'assurance, d'autre part.

Il a en outre recommandé :

- à l'OQSF : de recueillir des membres du Conseil des observations techniques complémentaires sur le portail web de l'Observatoire ;
- aux services financiers : de publier les coordonnées des médiateurs sur le site des associations professionnelles ;
- aux institutions du Conseil : d'appuyer l'OQSF pour la mise en œuvre des recommandations de la CNC.

iii.3. Session du 29 novembre 2010

Le Conseil a été informé de l'évolution des enquêtes de satisfaction initiées par l'Observatoire, du comparateur des tarifs qui conditionne l'ouverture du site ainsi que des progrès de la médiation financière. Il a recommandé :

- d'envisager une enquête ou étude conjointe entre la DMC, la BCEAO et l'Observatoire sur la problématique spécifique des populations non bancarisées, en complément de l'ESUB ;
- de soumettre à la Banque Centrale deux projets de questionnaires destinés aux banques et SFD relativement à la recommandation de la CNC portant sur l'information du client sur les frais de dossier et leur proportion dans le TEG ;
- d'examiner avec la FSSA le profil des demandes d'informations en instance auprès de sociétés d'assurance en vue de la mise en évidence d'approches consensuelles pour collecter des paramètres ou tarifs comparables.

IV. DIFFICULTES RENCONTREES

IV.1 Difficultés liées à la collecte

Le secteur bancaire, en dépit de retards plus ou moins prononcés, réagit de plus en plus positivement aux demandes de données et d'informations de l'Observatoire, exprimées pour les besoins du comparateur des tarifs de ses produits, services, opérations et frais d'actes et de dossiers.

En revanche, la mise au point d'un outil similaire pour les sociétés d'assurance demeure très laborieuse et témoigne de la persistance de fortes réticences. En effet, cette situation ne semble pas imputable uniquement à la liberté tarifaire et à la diversité subséquente des politiques de souscription en usage au sein des compagnies, - notamment dans les branches autres que la Responsabilité Civile Automobile et ses garanties annexes - pour lesquelles les coûts de polices, essentiels dans le calcul de la prime, ne sont ni homogènes, ni réglementés.

Certaines compagnies ont cependant transmis les tarifs de certains produits relevant des « risques divers ». S'agissant des tarifs relatifs à l'incendie et aux risques assimilés, il est parfois simplement fait référence aux traités français de tarification, en vigueur sur la place.

La conception de l'ouvrage a par conséquent changé d'orientation pour plus d'impulsion. L'approche a ainsi été circonscrite prioritairement aux risques de masse, d'autant que les garanties relevant de cette catégorie d'assurance sont celles qui concernent principalement les particuliers et les petites unités.

En ce qui concerne l'assurance sur la vie, les réponses reçues sont pour l'instant constituées principalement d'indications relatives à des paramètres de tarification : âge, durée, genre, taux d'intérêt technique, etc. Pour lever cette difficulté, une nouvelle méthode prévoyant des grilles spécifiques de couverture est en cours d'élaboration. Au-delà, les concertations se poursuivent avec la profession pour faire bannir la rétention d'informations qui freine sensiblement la réalisation de l'objectif de mise en ligne d'un comparateur des tarifs d'assurance sur le site web de l'OQSF.

IV.2 Difficultés liées aux enquêtes de terrain

L'ESUB et l'ESUA ont été confrontées à des lenteurs et difficultés qui s'expliquent en grande partie par l'impossibilité d'accéder à une base d'échantillonnage exhaustive et actualisée sur la clientèle des banques et compagnies d'assurances, notamment pour le secteur informel. Par suite, les enquêteurs ont dû faire face constamment, sur le terrain, à des changements d'adresse imprévus ou à la fermeture d'entreprises ciblées.

Par ailleurs, l'internalisation exclusive des études et enquêtes est apparue finalement réductrice, étant donné la pluralité des enquêtes et études au programme ainsi que le nombre limité et le profil des experts disponibles.

IV.3 Difficultés liées à la mise en œuvre du programme d'activités de l'OQSF

Au vu de son caractère consultatif, il semble impératif d'obtenir une appropriation plus marquée de l'Observatoire par les organismes de régulation et de contrôle membres de son Conseil d'Orientation pour lui permettre de disposer de réponses à ses enquêtes avec plus de célérité de la part des services financiers. Leur pouvoir coercitif devrait en effet lui faciliter, comme en France et en Tunisie, la collecte d'informations de son ressort auprès des institutions interrogées, sans préjudice du respect des prérogatives exclusives reconnues à ces organismes de contrôle.

V. ENSEIGNEMENTS DES ENQUETES

V.1 Anomalies recensées au cours de l'ESUB

Les résultats de l'ESUB ont révélé les points d'insatisfaction ci-après sur la qualité et le coût des différents services offerts par les banques :

- des GAB souvent en panne ou non approvisionnés ;
- un coût élevé de la carte bancaire ;
- un coût élevé des opérations effectuées hors du réseau de GAB de la banque du client ;
- des frais de tenue de compte élevés ;
- un délai d'instruction des demandes de prêt ou de cautionnement jugé long ;
- des manquements relevés au moment de l'instruction du dossier de demande de prêt, notamment la non systématisation de la vérification par la banque des autres engagements pris par le client avant l'octroi du prêt ;
- Un coût du crédit jugé élevé ;
- une présence non négligeable du phénomène de « *turn over* » chez les clients enquêtés, motivé principalement par des difficultés d'obtention de crédit et le coût élevé des services ;
- une implantation géographique des agences bancaires jugée déséquilibrée, marquée par une forte concentration à Dakar au détriment des autres régions ;
- un nombre insuffisant de caisses fonctionnelles dans les régions ;
- une périodicité irrégulière dans la réception des relevés de compte ;
- des produits bancaires jugés inadaptés aux revenus et aux projets des clients ;
- la récurrence des réclamations due notamment à un déficit d'informations et à une facturation élevée des services ;
- une insuffisance dans le suivi des réclamations formulées par les clients ;
- des cas de litiges liés principalement à des prélèvements jugés indus et, dans une moindre mesure, aux coûts des différents services.

V.2 Anomalies recensées au cours de l'ESUA

L'ESUA a permis de soulever un certain nombre de griefs dont :

- Services avant-vente : les récriminations recueillies des assurés sur le service qui leur est fourni préalablement à la souscription de leur contrat se présentent comme suit :
 - l'octroi de garanties sans diagnostic préalable des besoins réels de couverture, donc sans étude de risque pour bien orienter les choix du client et optimiser la couverture ;
 - l'insuffisance des conseils : en assurance automobile par exemple, hormis la garantie Responsabilité Civile, plusieurs assurés, se disant mal conseillés au guichet, ignorent l'existence d'autres garanties annexes ;
 - l'information tarifaire préalable : certains assurés qui reconnaissent être informés du montant des primes dont ils sont redevables à la souscription, soutiennent en revanche ignorer les franchises applicables à leur contrat.
- Obligation des parties : des clients se sont plaints d'informations tronquées reçues de certains chargés de clientèle, ce qui les expose à plusieurs pénalités en cas de non respect d'obligations contractuelles dont ils n'ont souvent connaissance qu'après survenance d'un sinistre : règle proportionnelle de capitaux ou de prime, déchéance pour déclaration tardive, malus, etc. ;
- Etendue de la couverture : Plusieurs assurés ont pointé la méprise de l'assuré sur l'étendue des garanties qui lui sont octroyées, comme principale cause de litige ; ce phénomène dénote un déficit d'informations et d'explications sur les conditions contractuelles, notamment sur les franchises et exclusions de garantie.
- Modalités de règlement des sinistres : entre autres problèmes signalés, il peut être relevé :
 - le non respect des délais de règlement contractuels, parfois entretenu par le retard ou le refus de désigner un expert ;
 - le défaut ou la prise en charge insuffisante de sinistre corporel ;
 - les divergences d'interprétation des garanties et l'application d'abattement ou de réduction d'indemnité injustifiée, voire l'offre tardive d'indemnité ;
 - le paiement tardif ou bloqué malgré l'accord sur le quantum de l'indemnité, voire le fractionnement du paiement de l'indemnité.
- Gestion courante des contrats : les manquements exprimés sur ce plan ont trait aux éléments ci-après :
 - défaut de visite clientèle, insuffisance de conseils et opacité des tarifs ;

- retard dans le traitement des requêtes, la transmission des avis d'échéance et dans l'instruction des dossiers de sinistres ;
- défaut d'envoi du récapitulatif de la situation des contrats (primes versées, valeur de rachat, durée résiduelle, etc.), mise à jour irrégulière des polices et retard de transmission des avenants ;
- difficultés à l'accueil et déficit d'information sur les conditions contractuelles ;
- non paiement des indemnités de sinistres ou indisponibilité des capitaux échus sur des contrats vie.

VI. ACTIVITES DE MEDIATION

VI.1 Résultats de la médiation

L'exercice des activités de médiation a démarré de façon progressive à partir du 1^{er} trimestre de l'année 2010, après l'installation de l'Observatoire dans des locaux fonctionnels, la vulgarisation de l'outil et de la démarche retenue. L'instruction des premiers dossiers de saisine a été en effet diligentée parallèlement au processus de désignation des correspondants par les services financiers ainsi que parallèlement à l'élaboration, la négociation avec les partenaires et l'approbation de la charte de la médiation par le Conseil d'Orientation.

Ainsi, le second semestre a été marqué par le raffermissement de l'activité de médiation financière, qui s'est traduit par une intensification des saisines des deux médiateurs. Celles-ci ont porté sur 96 dossiers dont 66 dossiers d'assurance et 30 dossiers de banque et SFD (sur un total de 80 demandes préliminaires) ressortant d'une saisine formelle par voie épistolaire.

Aucun client d'un établissement financier à caractère bancaire ou de La Poste n'a saisi le Médiateur au cours de l'exercice 2010.

Sur les 66 dossiers d'assurance, 62 ont été éligibles et instruits, contre trois (03) dossiers non éligibles et un (01) dossier non complété. En définitive, sur les dossiers d'assurance traités, émanant des petites entreprises et des particuliers, 60 dossiers (97%) ont été dénoués par le Médiateur et fait l'objet de règlements.

Pour les banques et SFD, trois (03) clients ayant demandé une médiation ont désisté pour avoir reçu de l'opérateur une offre de traitement direct et sur les vingt sept (27) dossiers traités, quinze (15) soit 55,6 % ont abouti à un accord concluant. L'instruction des douze (12) autres dossiers a donné lieu à la production d'un avis formalisé du Médiateur. S'agissant des 50 autres cas n'ayant pas fait l'objet d'une saisine formelle, les renseignements, explications et éclairages donnés dans les cas d'espèce par le Médiateur ont permis une continuité de la relation commerciale.

Il y a lieu d'indiquer à ce propos que Le Médiateur statue en droit et équité et formule un avis, certes non contraignant, mais qui doit être suffisamment crédible pour être applicable

par l'opérateur concerné à la satisfaction du client, de manière à résoudre le différend soumis tout en préservant au mieux la continuité de la relation commerciale entre les deux parties.

Les résultats obtenus par la médiation sont présentés en détail dans les rapports annuels des médiateurs.

VI.2 Cas d'anomalies les plus récurrents

VI.2.1. Pour les établissements de crédit, les SFD et La Poste

L'exploitation des dossiers de médiation auprès des banques et SFD a fait ressortir les difficultés ci-après :

- application au client de pénalités plus ou moins exorbitantes en cas de remboursement anticipé de créance ;
- facturation dans certains cas aux clients d'intérêts non courus ;
- facturation de la délivrance d'attestation de non engagement à un niveau sans commune mesure avec le coût de l'acte exposé par la banque ;
- retard de délivrance de mainlevées relatives aux cautionnements devenus sans objet ;
- retards de régularisation de prélèvement indus ;
- retard dans la mise en place des garanties sur appels d'offres, facteur d'élimination du soumissionnaire ;
- lenteur dans le traitement interne des requêtes ou réclamations des clients ;
- retard de restitution de commissions indues.

VI.2.2. Pour les compagnies d'assurances

Dans le secteur des assurances, l'exploitation des dossiers de médiation a fait ressortir les différentes anomalies ci-après :

- information précontractuelle non fournie à l'assuré ;
- défaut de transmission de la lettre annuelle d'information ;
- non respect des délais de règlement contractuels ;
- recours à des solutions de rechange dénaturant l'intérêt de la garantie acquise ou exposition des assurés ou bénéficiaires à des dépenses imprévues, minorant l'indemnité réelle ;
- retard de désignation des experts ou de dépôt des rapports d'expertise ;
- fractionnement du paiement des indemnités et difficultés pour le client inhérentes à l'application de conventions entre assureurs et courtiers.

VII. RECOMMANDATIONS ET PERSPECTIVES

Le dépouillement des résultats des enquêtes de satisfaction et l'analyse des problèmes soulevés à l'issue de l'examen des dossiers de médiation suggèrent à ce stade des recommandations qui interpellent les opérateurs du secteur financier, pour la levée d'entorses préjudiciables à la qualité des services financiers.

VII.1 Recommandations en direction des établissements de crédit, des SFD et de La Poste

Les points évoqués ci-dessous constituent des indications et orientations à approfondir pour que la politique de suivi et de promotion de la qualité des services financiers – à impulser en partie à partir de l'Observatoire - soit couronnée de succès, en s'inspirant des meilleures pratiques.

- Qualité de l'accueil au guichet et amélioration de l'information préalable du client :
La qualité de la relation clientèle, déplorée par certains usagers et une plus grande attractivité, aux yeux des populations, de l'activité bancaire et postale ainsi que celle de la microfinance, appellent une exigence sans cesse accrue de professionnalisme, de disponibilité et de formation des agents préposés à l'accueil et l'orientation des clients, surtout les moins instruits, afin de réduire les risques d'incompréhension et de litiges.
- Connaissance du client et éducation financière :
Le déficit d'information du client sur les clauses contractuelles liées aux caractéristiques du produit à souscrire appelle les banques et les SFD à s'impliquer davantage et en permanence dans l'éducation financière personnalisée des clients, en appréhendant au mieux leurs besoins réels, de manière à être de bon conseil pour le choix de produits adaptés. Les chargés de compte doivent être suffisamment didactiques pour faire comprendre au client ses droits et obligations, y compris toute pénalité encourue par exemple en cas de manquement ou d'anticipation sur des échéances contractuelles.
- Fiche précontractuelle et délai de rétractation :
Au meilleur des cas, les banques et SFD devraient, en évaluant la solvabilité du client, lui expliquer clairement ce à quoi il s'engage sur une fiche précontractuelle. Ils devraient en outre lui concéder un droit de rétractation d'au moins deux semaines, sans frais, ni justification.
- Plafonnement du taux de pénalité pour remboursement anticipé de crédit :
L'éthique et l'équité commandent la possibilité d'un remboursement anticipé de crédit, à tout moment, avec harmonisation et plafonnement à un niveau symbolique du taux de pénalité applicable le cas échéant. Le plafond, à négocier entre l'Etat, la BCEAO et l'APBEF, pourra être assorti d'un sous plafond plus réduit lorsque le

remboursement intervient par exemple après la première année suivant l'ouverture du prêt.

- Déclaration préalable des produits complexes :

Sans préjudice de la liberté des conditions de banque, une meilleure protection des usagers nécessiterait, au moins pour certains types de packages ou produits complexes, une vérification de conformité permettant d'empêcher, avant la commercialisation, une publicité biaisée ou des avantages apparents pouvant occulter des pratiques annexes abusives ou non réglementaires ; à terme une réglementation minimale, compréhensible par le public et préservant l'essence de la concurrence, ne devrait pas être a priori exclue, à l'instar de ce qui est prévu pour les systèmes de paiement électroniques.

VII.2. Recommandations en direction des compagnies d'assurances

- Information précontractuelle : afin d'assurer la maîtrise par le client des conditions de garantie octroyées, les sociétés d'assurance doivent veiller systématiquement à son information précontractuelle et lors de chaque opération de souscription. A cet égard, la disponibilité d'une fiche d'information spécifique par catégorie de risques à faire lire, comprendre et signer par le client doit être de rigueur, préalablement à la prise d'effet des garanties. La FSSA pourrait coordonner la réflexion en vue du choix d'un modèle approprié, uniforme ou harmonisé.
- Information annuelle : le respect de l'obligation d'information annuelle du client en vertu de l'article 75 du code des assurances contribuerait à une réduction des contestations parfois tardives du montant de l'épargne constituée.
- Relation avec les experts : les retards de règlements des sinistres dont se plaignent les assurés sont favorisés en grande partie par les retards accusés dans la désignation et le dépôt de rapports d'évaluation par les experts désignés. Pour cette raison, une convention inter-compagnie à élaborer sous l'égide de la FSSA pourrait fixer des délais normatifs de nomination des experts et de production de leurs rapports.
- Procédures de règlement : pour réduire les réclamations inhérentes au non respect des délais de paiement contractuels, une plus grande célérité serait de rigueur dans le déroulement des procédures de liquidation des sinistres ; la profession gagnerait à cet effet à s'entendre sur des modalités spécifiques minimales de libération des chèques de règlement des indemnités.

VII.3. Autres recommandations

L'optimisation du dispositif de l'OQSF et de la médiation pourrait appeler des évolutions progressives au plan juridique et institutionnel, à mesure qu'arriveront à maturité les réflexions sur certaines questions, parmi lesquelles :

- l'organisation souhaitable pour permettre l'appropriation par les acteurs impliqués du principe de l'observation de la qualité des services financiers – à l'instar de l'adoption de la charte de la médiation financière -, sous la surveillance et l'appui des pouvoirs publics et des autorités monétaires : ainsi à défaut de base légale coercitive, il est impératif que les acteurs s'accordent sur un large consensus pour faciliter la médiation ainsi que la collecte par l'Observatoire de données relatives aux tarifs, produits, moyens de paiement et pratiques financières, (l'approche réglementaire pouvant souffrir éventuellement de conflit avec des normes juridiques de rang supérieur) ;
- l'adoption d'une mesure légale prévoyant, dans le secteur bancaire, la micro-finance et l'administration financière postale, l'interruption de la prescription de faits, objet de litige, par l'ouverture d'une procédure de médiation entre les parties concernées, nonobstant la limitation du délai imparti à la médiation ;
- l'oralité étant encore tenace dans l'environnement sénégalais, il est bien souvent difficile pour certains clients d'apporter la preuve qu'ils ont épuisé les voies de recours internes à l'opérateur financier avec lequel ils sont en litige ; par conséquent, l'élimination de cette disposition préalable à la saisine du Médiateur devrait être étudiée pour plus d'efficacité et pour réduire les délais de médiation.

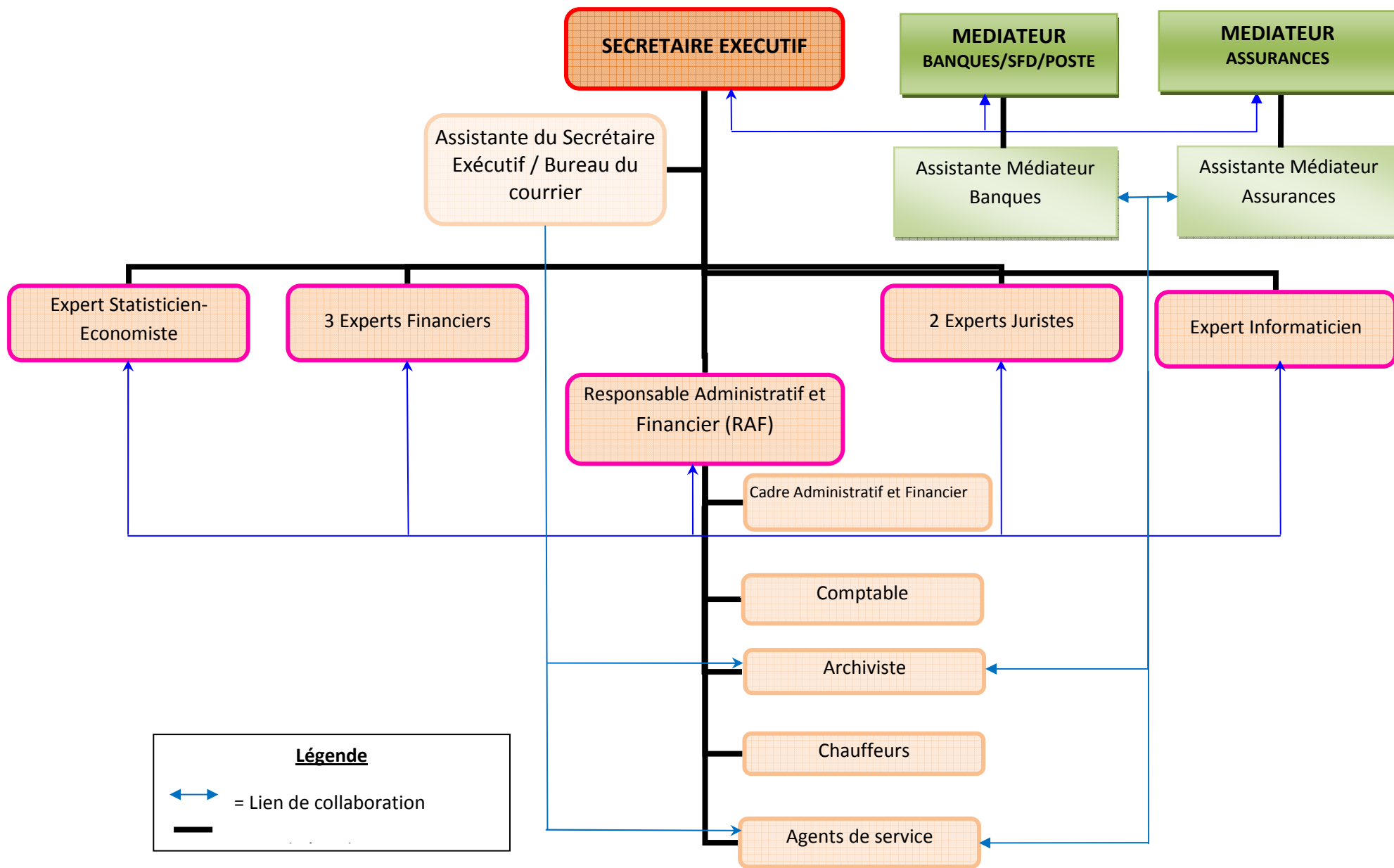
VII.4. Perspectives

Au delà de la poursuite des actions déjà initiées ou qui sont en cours de finalisation et conformément à son plan d'actions 2011-2013 enrichi par les recommandations de la deuxième Concertation Nationale sur le Crédit et celles de son Conseil d'Orientation, l'Observatoire compte entreprendre, dans le court ou moyen terme, les enquêtes et études ci-après :

- enquête sur l'information du client bénéficiaire d'un prêt ;
- enquêtes sur les populations non bancarisées ;
- enquêtes de satisfaction des usagers des systèmes financiers décentralisés ;
- incidences de la contre expertise sur le coût moyen des sinistres ;
- bancassurance/enjeux, perception et impact ;
- impact d'une baisse de taux d'intérêt sur les demandes de crédit ;
- étude du système de compensation inter compagnie du point de vue du client.

ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers



Annexe 2 : Extrait du canevas de collecte des conditions de banque applicables à la clientèle

I - CONDITIONS GENERALES DU COMPTE

1.1 -	Conditions d'ouverture et de clôture du compte	CLIENTELE « PARTICULIERS »	CLIENTELE « ENTREPRISES »
1.1.1 -	Ouverture de compte (avec remise de la Convention de compte)		
1.1.1.1 -	Compte chèque (particulier, Société, ONG et Associations)	Particulier : 100 000 – salarié : domiciliation de salaire –	Entreprise individuelle GIE et Association : 100 000 – SARL : 500 000 – SA 1 000 000
1.1.1.2 -	Compte d'épargne simple (particulier, Société, ONG et Associations)	25 000	
1.1.1.3 -	Compte à terme (particulier, Société, ONG et Associations)	2 000 000	
1.1.1.4 -	Compte d'épargne logement (particulier, ONG et Associations)		
1.1.1.5 -	Compte – Joint (particulier)	100 000	
1.1.1.6 -	Compte – indivis (particulier)		
1.1.1.7 -	Compte d'instruments financiers (Société) - à décliner par type d'instrument		
1.1.1.8 -	Compte Courant (Société et Entreprise individuelle)		
1.1.2 -	Clôture de Compte		
1.1.2.1 -	Compte chèque (particulier, Société, ONG et Associations)	15 000	Entreprise individuelle : GIE et Association : 25 000 – SARL : 50 000 – SA 50 000
1.1.2.2 -	Compte d'épargne simple (particulier, Société, ONG et Associations)	20 000	20 000
1.1.2.3 -	Compte à terme (particulier, Société, ONG et Associations)		
1.1.2.4 -	Compte d'épargne logement (particulier, ONG, et Associations)		
1.1.2.5 -	Compte-joint (particulier)	20 000	20 000
1.1.2.6 -	Compte-indivis (particulier)		
1.1.2.7 -	Compte d'instruments financiers (Société) – à décliner par type d'instrument		
1.1.2.8 -	Compte courant (Société et Entreprise individuelle)		

Annexe 3 : Extrait du canevas de diffusion des conditions de banque

Tableau comparatif des frais, commissions et dates de valeur sur les opérations bancaires au Sénégal

Code	Opérations	Banque 01	Banque 02	...	Banque N
01	OPERATIONS DE CAISSE				
01.1	A - Versement espèces				
	.dans agence gérant le compte				
	.dans autres agences				
01.2	B - Retrait espèces				
	.avec chéquier dans agence gérant le compte				
	.avec chéquier dans autres agences				
	.sans chéquier				
02	OPERATIONS SUR CHEQUES				
02.1	A - Délivrance d'un chéquier				
	chèque barré non endossable				
	chèque non barré				
02.2	B - Remise				
	.chèque même banque				
	.chèque autres banques				
02.3	C - Impayés				
	.frais à la charge du remettant				
	.frais à la charge du titulaire de compte				
	.lettre d'injonction				
02.4	D - Divers				
	- Certification				
	- Opposition				

QUESTIONNAIRE

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES USAGERS DES SERVICES BANCAIRES (ESUB - 2010)

PERSONNES MORALES

*La présente enquête est menée conformément aux dispositions
de la loi statistique 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.

Numéro questionnaire
(à ne remplir qu'au moment de la saisie)

- 0.1** – Date de l'entretien :(jj / mm) |__|_| / |__|_| 2010.....**0.2** – Début :|__|_| h |__|_| mn(s)
- 0.3** – Lieu de l'entretien :
- 0.4** – Prénom(s) et nom de l'enquêteur :E|__|_|
- 0.5** – Prénom(s) et nom du contrôleur :C|__|_|
- 0.6** – Prénom(s) et nom du superviseur :S|__|_|
- 0.7** – Prénom(s) et nom de l'opérateur de saisie :O|__|_|

I. IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

1. Dénomination de l'entreprise :
2. Adresse du siège social :
3. Région.....
4. Département.....
5. Année de création de l'entreprise.....|_|_|_|_|
6. NINEA.....|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
7. Statut juridique.....|_|

1= SARL	3= SA	5= GIE
2= SU	4=SNC	6= Autre (Préciser).....
8. Chiffre d'affaires en 2009 (en FCFA)..... |_|_| • |_|_|_| • |_|_|_| • |_|_|_|
9. Effectif permanent en 2009|_|_|_|
10. Secteur d'activités :|_|

1= Industrie	3= BTP	5= Agriculture	7= Administration
2= Commerce	4=Services	6=Artisanat	8=Autre (Préciser).....
11. Préciser le type d'activité de votre entreprise :|_|

1= Moderne	2= Informel
------------	-------------
12. Numéro de téléphone : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
13. Numéro de Fax : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
14. Email :@.....
15. Site internet :www.....
16. Nom du responsable interviewé.....
17. Fonction dans l'entreprise.....
18. De combien de comptes votre entreprise dispose-t-elle?
 - 18.1. Compte DAT :|_|
 - 18.2. Compte courant :|_|
19. Préciser les noms des banques concernées. (entourer les codes correspondants)

01= BAS	04= BIMAO	07= BRM	10=CITIBANK	13= CNCAS	16= SGBS
02= BHS	05= BIS	08= BRS	11= CBAO	14= ECOBANK	17= UBA
03= BICIS	06= BOA	09=BSIC	12= CDS	15= ICB	
20. Dans quelle banque votre entreprise a-t-elle domicilié son compte courant principal¹ ? ...|_|_|

01= BAS	04= BIMAO	07= BRM	10=CITIBANK	13= CNCAS	16= SGBS
02= BHS	05= BIS	08= BRS	11= CBAO	14= ECOBANK	17= UBA
03= BICIS	06= BOA	09=BSIC	12= CDS	15= ICB	
21. Depuis combien de temps votre entreprise est-elle cliente de cette banque ?|_|

1= moins d'un an	3= Entre 6 et 10 ans	5= Entre 16 et 20 ans
2= entre 1 et 5 ans	4= Entre 11 et 15 ans	6= plus de 20 ans

¹ Par compte principal, il est entendu le compte à partir duquel votre entreprise effectue le plus d'opérations bancaires. La banque principale est celle où est ouvert le compte principal.

II. SATISFACTION SUR L'OFFRE DE SERVICES

22. Est-il arrivé à votre entreprise de quitter une banque ?|_

1= *Oui*

2= *Non*

Si **oui**,

22.1. Combien de fois ?.....|_

22.2. Pour quelle(s) raison(s) ? (*encerclez la ou les réponses*)

1= *Qualité de l'accueil*

4= *Litige*

2= *Inadaptation des produits*

5= *Coût élevé des services*

3= *Difficultés d'obtention du crédit*

6= *Autre (Préciser).....*

22.3. Comment votre entreprise juge-t-elle l'attitude de sa banque initiale à faciliter ce changement ?.....|_

1= *Très coopérative*

3= *Neutre*

4= *Pas coopérative*

2= *coopérative*

5= *Pas du tout coopérative*

23. Votre entreprise a-t-elle déjà eu un litige avec sa banque principale ?|_

1= *Oui*

2= *Non*

23.1. Si **oui**, veuillez citer l'objet de ce litige :.....|_

1= *Interprétation divergente du contrat*

3= *Coût des services*

5= *Prélèvement indu*

2= *Qualité des produits*

4= *Déficit d'information*

6= *Autre (Préciser).....*

24. Que pensez-vous du nombre d'agences de la banque principale de votre entreprise ?|_

1= *Très suffisant*

3= *Non suffisant*

2= *Suffisant*

4= *Pas du tout suffisant*

25. Que pensez-vous du nombre de guichets fonctionnels de l'agence de votre entreprise ?.....|_

1= *Très suffisant*

3= *Non suffisant*

2= *Suffisant*

4= *Pas du tout suffisant*

26. Quelle est l'appréciation de votre entreprise sur la rapidité des opérations de caisse dans sa banque ?|_

1= *Très satisfaisante*

3= *Neutre*

4= *Non satisfaisante*

2= *Satisfaisante*

5= *Pas du tout satisfaisante*

27. Votre entreprise a-t-elle déjà effectué des opérations de virements vers une autre banque de la place ?|_

1= *Oui*

2= *Non*

27.1. Si **oui**, que pensez-vous de la durée de traitement de ces ordres de virement ?.....|_

1= *Très longue*

3= *Acceptable*

4= *Courte*

2= *Longue*

5= *Très courte*

28. Votre entreprise a-t-elle déjà émis des virements vers l'étranger ?|_

1= *Oui*

2= *Non*

28.1. Si **oui**, que pensez-vous de la durée de traitement de ces ordres de virement ?||
1= Très longue 3= Acceptable 4= Courte
2= Longue 5= Très courte

29. Votre entreprise a-t-elle déjà reçu des virements de l'étranger ?||
1= Oui 2= Non

29.1. Si **oui**, que pensez-vous de la durée de traitement de ces virements ?||
1= Très longue 3= Acceptable 4= Courte
2= Longue 5= Très courte

30. Votre entreprise utilise-t-elle des chéquiers ?.....||
1= Oui 2= Non

30.1. Si **oui**, que pensez-vous du délai de traitement de leur renouvellement?||
1= Très long 3= Neutre 4= Court
2= Long 5= Très court

31. Avec quelle périodicité votre entreprise reçoit-elle ses relevés de compte ?||
1= Mensuelle 3= Bimensuelle 5= Annuelle
2= bihebdomadaire (15jours) 4= Trimestrielle 6= Irrégulière

32. Est-il arrivé à votre entreprise de relever des irrégularités dans ses relevés de compte ?.....||
1= Très souvent 3= Rarement
2= Souvent 4= Jamais

33. Par rapport aux projets d'investissement de votre entreprise, que pensez-vous des produits proposés par sa banque?||
1= Très adaptés 3= Non adaptés 5= Sans objet
2= Adaptés 4= Pas du tout adaptés

34. Par rapport aux besoins en fonds de roulement de votre entreprise, que pensez-vous des produits proposés par sa banque?||
1= Très adaptés 4= Non adaptés 5= Sans objet
2= Adaptés 5= Pas du tout adaptés

35. Quelle appréciation votre entreprise fait-elle des dates de valeur appliquées sur ses opérations ?.....||
1= Très longues 3= Acceptables 4= Courtes
2= Longues 5= Très courtes

III. SATISFACTION SUR LES COÛTS

36. Quelle est l'opinion de votre entreprise sur la politique d'information concernant les tarifs de sa banque?||
1= Très bonne 3= Neutre 4= Mauvaise
2= bonne 5= Très mauvaise

37. Votre entreprise a-t-elle déjà bénéficié d'un crédit auprès de sa banque ?.....||
1= Oui 2= Non

Si **oui**,

37.1. De quelle(s) nature(s) ? (entourer les codes correspondants)

1= Fonctionnement 3=Crédit documentaire 5= Crédit bail
2= Investissement 4 = Escompte 6=Autres (Préciser).....

37.2. Quelles sont les principales garanties assorties à ces crédits ?(entourer les codes correspondants)

1= Hypothèques 3=Gages 6= Warrantage
2=Nantissement 4=Assurance crédit 7=Autres (Préciser).....
5 = Cautions et Avals

37.3. Comment votre entreprise juge-t-elle ces garanties ?|_|

1= Très contraignantes 3= acceptables
2= Contraignantes 4= Très acceptables

38. Arrive-t-il à votre entreprise de faire des placements au niveau de sa banque ?|_|

1= Oui 2= Non

38.1. Si **oui**, de quelles formes ? (entourer les codes correspondants)

1= Dépôts à Terme (DAT) 3=Autres (préciser).....
2= Bons de caisse

39. Que pensez-vous des taux d'intérêt sur les placements proposés par les banques ?|_|

1= Corrects 2= Faibles 3= Très faibles 4= Ne connais pas

40. Que pensez-vous des taux d'intérêt sur les crédits d'investissement proposés par les banques ?.....|_|

1= Très élevés 3= Corrects 4= Faibles
2= Elevés 5= Très faibles

41. Que pensez-vous des taux d'intérêt sur les crédits de fonctionnement proposés par les banques ?.....|_|

1= Très élevés 3= Corrects 4= Faibles
2= Elevés 5= Très faibles

42. Votre entreprise bénéficie-t-elle de facilités de caisse de sa banque ?|_|

1= Oui 2= Non

42.1. Si **oui**, que pensez-vous des frais appliqués sur les facilités de caisse accordées à votre entreprise ?|_|

1= Très raisonnables 3= Elevés
2= Raisonnables 4= Très élevés

43. Que pensez-vous des frais de tenue de compte appliqués à votre entreprise?.....|_|

1= Très raisonnables 3= Elevés
2= Raisonnables 4= Très élevés

44. Votre entreprise était-elle informée de ces frais au moment d'ouvrir son compte?|_|

1= Oui 2= Non

45. Votre entreprise utilise-t-elle les services de consultation à distance de son compte ?.....|_|

1= Oui 2= Non

Si **oui**,

45.1. Quelle est votre opinion sur la qualité de ce service ?||
 1= Très satisfaisante 3= Neutre 4= Non satisfaisante
 2= Satisfaisante 5= Pas du tout satisfaisante

45.2. Que pensez-vous du coût de ce service ?||
 1= Très raisonnable 3= Cher
 2= Raisonnable 4= Très cher

IV. SATISFACTION SUR LE PERSONNEL

46. Que pensez-vous de la qualité des relations avec le conseiller en clientèle de votre entreprise .||
 1= Très bonne 3= Neutre 4= Mauvaise
 2= Bonne 5= Très mauvaise

47. Arrive-t-il au conseiller en clientèle de votre entreprise de lui fournir des conseils ?.....||
 1= Très souvent 3= Rarement
 2= Souvent 4= Jamais

47.1. Si 1, 2 ou 3, comment jugez-vous la qualité de ces conseils ?.....||
 1= Très bonne 3= Neutre 4= Mauvaise
 2= Bonne 5= Très mauvaise

48. Comment qualifiez-vous le personnel de l'agence bancaire de votre entreprise ?.....||
 1= Très courtois 3= Neutre 4= Discourtois
 2= Courtois 5= Très discourtois

49. Pensez-vous que le compte de votre entreprise est géré au mieux de ses intérêts ?.....||
 1= Oui, tout à fait 3= Non
 2= Oui 4= Non, pas du tout

50. Au moment d'ouvrir son compte, votre entreprise a-t-elle été informée sur ses obligations ?....||
 1= Oui 2= Non

50.1. Si oui, comment qualifiez-vous ces informations ?||
 1= Très complètes 3= Incomplètes
 2= Complètes 5= Très incomplètes

51. Au moment d'ouvrir son compte bancaire, votre entreprise a-t-elle été informée des conditions tarifaires?||
 1= Oui 2= Non

52. Votre entreprise a-t-elle déjà fait des réclamations à l'encontre de sa banque ?.....||
 1= Oui 2= Non

Si oui,

52.1. Précisez la ou les raisons de ces réclamations. (encerclez la ou les réponses)

1= Facturation d'un service 3= Absence de diligence 5= Autre (Préciser).....
 2= Contestation du relevé 4= Déficit d'information

52.2. Comment jugez-vous la qualité du suivi de ces réclamations ?||
 1= Très bonne 3= Neutre 4= Mauvaise
 2= Bonne 5= Très mauvaise

QUESTIONNAIRE

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES USAGERS DU SECTEUR DES ASSURANCES (ESUA - 2010)

PERSONNES MORALES

Les informations recueillies dans ce questionnaire sont strictement confidentielles et seront traitées conformément à 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.

Numéro questionnaire
(à remplir juste avant la saisie)

0.1 – Date de l'entretien : (jj / mm) |__|_| / |__|_| 2010.....0.2 – Début : |__|_| h |__|_| mn(s)

0.3 – Lieu de l'entretien :

0.4 – Prénom(s) et nom de l'enquêteur : E|__|_|

0.5 – Prénom(s) et nom du contrôleur : C|__|_|

0.6 – Prénom(s) et nom du superviseur : S|__|_|

0.7 – Prénom(s) et nom de l'opérateur de saisie : O|__|_|

AOÛT 2010

VI. IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

57. Dénomination de l'entreprise :
58. Adresse du siège social :
- 58.1. Région..... 2.2.
Département.....
59. Année de création de l'entreprise.....|_|_|_|_|
60. Numéro NINEA.....|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
61. Statut juridique.....|_|
- 1= SARL 3= SA 5=GIE
2= SURL 4=S.Indiv 6=Autre (préciser)
62. Chiffre d'affaires 2009 : (F CFA).....|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
63. Effectif 2009 : |_|_|_|_|
64. Préciser le type d'activité de votre entreprise :|_|
- 1= Moderne 2= Informel
65. Secteur d'activités :|_|
- 1= Industrie 3= BTP 5=Agriculture 7=Autres
2= Commerce 4=Services 6= Artisanat
66. Numéros :
Téléphone : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| Fax :.....|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
67. Email :@.....
68. Site internet : www.....
69. Nom du responsable interviewé.....
70. Fonction dans l'entreprise.....

VII. NATURE DES GARANTIES SOUSCRITES

71. Votre entreprise a-t-elle une ou des police(s) d'assurance en cours de validité?.....|_|
- 1=Oui 2= Non

Si oui,

- 71.1. Quels sont les types de polices d'assurance souscrites par votre entreprise (*encerclez les numéros de code correspondants*)

ASSURANCE IART		ASSURANCE VIE
01= Multirisque Habitation	09= Responsabilité Civile Chef d'Entreprise	16= Plan d'épargne salariale / Complémentaire Retraite
02= Multirisque Professionnelle	10= Assurance Perte d'Exploitation	17= Indemnités de Fin de Carrière
03= RC Professionnelle	11= Assurance Tous Risques Informatiques	18= Assurance Groupe Décès
04= Assurance Bris de Machine	12= Individuelle Accident / Voyage	19= Autres assurances-vie (Préciser).....
05= Assurance Maladie	13= Tous Risques Chantier/ Montage	
06= Flotte Auto	14= Assurance Transport	
07= RC décennale	15=Autre assurance IART (Préciser).....	
08= Globale dommages		

72. Connaissez-vous les régimes de responsabilité applicables à votre entreprise ?.....|__|

1=Oui 2= Non

72.1. Si oui, lesquels ? (encerclez les numéros correspondants)

1=Responsabilité Civile Exploitation 4= Responsabilité Civile Produits Livrés
 2=Responsabilité Civile Après Travaux 5= Responsabilité Civile Décennale
 3=Responsabilité Civile Après Livraison 6= Responsabilité Civile Professionnelle
 7= Autres Responsabilités Civiles (à préciser)

73. Dans quelle(s) compagnie(s) d'assurance votre entreprise a-t-elle souscrit sa ou ses police(s) d'assurances ? (encerclez le ou les codes correspondants)

SOCIETES IART		SOCIETES VIE
01= ALLIANZ IART	09= MAAS	17= ALLIANZ VIE
02= AMSA	10= NSIA IART	18= AMSA VIE
03= ASKIA	11= PREVOYANCE	19= ILICO
04= AXA	12= SALAMA	20= NSIA VIE
05= CGA	13= SECURITE(ASS)	21= SONAM VIE
06= CNAAS	14= SONAC	22= UASEN
07= CNART	15= SONAM	
08= COLINA	16= SONAM SA	

74. Depuis combien de temps votre entreprise est-elle cliente de cette ou ces compagnies ?

1= moins d'un an 3= Entre 6 et 10 ans
 2= entre 1 et 5 ans 4= Plus de 10 ans

74.1. Code de la compagnie N°1.....|__| Ancienneté :.....|__|
 74.2. Code de la compagnie N°2.....|__| Ancienneté :.....|__|
 74.3. Code de la compagnie N°3.....|__| Ancienneté :.....|__|

75. Est-il arrivé à votre entreprise de changer d'assureur dans le passé ?.....|__|

1=Oui 2= Non

75.1. Si **Oui**, Combien de fois ?.....|__|

75.2. Quelle en était la principale raison ?.....|__|

1= Qualité de l'accueil 3= Coût des services 5= Autre (Préciser).....
 2= Inadaptation des produits 4= Non paiement des sinistres

76. Avez-vous au sein de votre entreprise, un agent en charge du suivi de vos polices d'assurances|__|

1=Oui 2= Non

VIII. MODALITES DE LA SOUSCRIPTION

77. Préciser le lieu de souscription par votre entreprise de sa ou ses police(s).....|__|

1= Bureau direct (Siège) 2= Agence ou Bureau décentralisé 3= Intermédiaire

77.1. Si **3**, préciser le type de l'intermédiaire|__|

1= Courtier intermédiaire 3= Apporteur d'affaires
 2= Agent général 4= Autres (préciser).....

78. Avant la souscription, quelles sont les informations qui ont été portées à la connaissance de votre entreprise ? (encerclez les réponses)

01= Conditions tarifaires applicables à votre contrat 06= Etendue (champ de couverture) et limite des garanties octroyées
 02= Obligations à la charge de l'assuré 07= Existence et niveau des franchises
 03= Obligations à la charge de l'assureur 08= Modalités de règlement de l'indemnité de sinistre
 04= Modalités de résiliation 09=Aucune information
 05= Exclusions de vos contrats 10= Autres (à préciser).....

79. Comment appréciez-vous la qualité de ces informations ?.....|__|

1= Très satisfaisante 3= Neutre 4= Non satisfaisante
2= Satisfaisante 5= Pas du tout satisfaisante

80. A-t-il été procédé à une visite de risque (inspection physique des sites d'implantation de votre entreprise) avant la mise en place de vos assurances dommages ?.....|__|

1=Oui 2= Non 3= Sans Objet

81. A-t-il été procédé à une visite médicale des membres de votre personnel avant la mise en place de votre police d'assurance vie ?|__|

1=Oui 2= Non 3= Sans Objet

82. Pour la gestion de la ou des polices d'assurances de votre entreprise, quelles sont les diligences effectuées par son assureur ? (encerclez les codes correspondants)

01= Visites clientèle	08= Transmission rapide des rapports d'expertise
02= Transmission à temps des avis d'échéance	09= Mise à jour régulière des polices
03= Transmission des comptes rendus de réunion	10= Transmission à temps des avenants
04= Transmission à temps des factures	11= Transmission annuelle des résumés de garantie
05= Envoi régulier des relevés de compte client	12= Aucune diligence
06 = Envoi périodique de l'état récapitulatif des sinistres	13= Autres (à préciser).....
07= Envoi du bilan –perspectives annuel	

83. Comment appréciez-vous la qualité des conseils fournis dans le cadre de la gestion du ou des contrat(s) de votre entreprise?|__|

1= Très satisfaisante 3= Neutre 5= Pas du tout satisfaisante
2= Satisfaisante 4= Non satisfaisante 6= Aucun conseil

84. Quelle appréciation votre entreprise fait-elle des facilités de paiement des primes ?.|__|

1= Très satisfaisante 3= Neutre 5= Pas du tout satisfaisante
2= Satisfaisante 4= Non satisfaisante 6= Aucune facilité

IX. SATISFACTION SUR LA QUALITE DES PRESTATIONS DE VOTRE ASSUREUR

85. Quelle est l'opinion de votre entreprise sur la politique d'information sur les tarifs de sa compagnie d'assurance?|__|

1= Très bonne 3= Neutre 4= Mauvaise
2= bonne 5= Très mauvaise

86. Comment votre entreprise juge-t-elle les tarifs qui lui sont appliqués ? :|__|

1= Très élevés 3= Acceptables 4= Pas élevés
2= Elevés 5= Pas du tout élevés

87. Est-il arrivé à votre entreprise de bénéficier de bonus de la part de son assureur ?..|__|

1=Oui 2= Non 3= Sans objet

88. Quelle appréciation votre entreprise fait-elle de la façon dont sont traitées les requêtes adressées à son assureur ?|__|

1= Très satisfaisante 3= Neutre 5= Pas du tout satisfaisante
2= Satisfaisante 4= Non satisfaisante 6= Sans Objet

89. Votre entreprise a-t-elle déjà eu un litige avec son assureur ?.....|__|

1=Oui 2= Non

89.1. Si **oui**, veuillez préciser l'objet de ce litige|__|

1= Qualité de l'accueil 3= Coût des services 5= Non paiement de sinistre
2= Qualité des produits 4= Déficit d'information 6= Autre (Préciser).....

90. Votre entreprise a-t-elle déjà eu à déclarer un sinistre ?|_|
 1=Oui 2= Non

Si oui,

90.1. Dans quelle branche ?|_|

1=Incendie 3=Auto 5=Individuelle Accident 7=Autre (Préciser).....
 2=Risques Divers 4=Responsabilité civile 6=Transport

90.2. Quelle en est la suite réservée par l'assureur ?|_|

1=Rejet partiel 2= Rejet total 3= Sans objet

34.2.1. Si **1 ou 2**, précisez la cause du rejet selon la compagnie..... |_|_|

01= Exclusion (garantie non couverte par le contrat)	05= Faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré	10 = suicide de l'assuré intervenu dans moins de 2 ans après la souscription
02= Fausse déclaration intentionnelle de l'assuré	06= Déclaration tardive	11= Contrat inexistant
03= Fausse déclaration dolosive de l'assuré	07= Connaissance par l'assuré de la survenance du sinistre avant la souscription	12=Prime non reversée par l'intermédiaire
04 = meurtre de l'assuré par le bénéficiaire désigné au contrat	08= Interprétation non partagée des conditions de garantie	13=Autres (à préciser)
	09= Défaut de déclaration à l'assureur de l'apparition de caractères aggravants du risque	

34.2.2. Quelle est l'appréciation de votre entreprise par rapport à ce ou ces argument(s) ?|_|

1= Arguments très convaincants 4= Arguments pas du tout convaincants
 2= Arguments convaincants 5= Arguments non fournis
 3= Arguments non convaincants

90.3. Quel a été le temps mis par l'assureur pour désigner un expert après l'ouverture du dossier?|_|

1= Moins de 7 jours 3=entre 16 jours à 1 mois 5 = entre 3 à 6 mois
 2= entre 7 à 15 jours 4= entre 1 à 3 mois 6= plus de 6 mois

90.4. Dans quel délai le rapport de l'expert a-t-il été transmis à votre entreprise ?|_|

1= Moins de 7 jours 3=entre 16 jours à 1 mois 5 = entre 3 à 6 mois
 2= entre 7 à 15 jours 4= entre 1 à 3 mois 6= plus de 6 mois

90.5. Votre entreprise a-t-elle eu à contester l'évaluation des dommages faite par l'expert ?.....|_|

1=Oui 2= Non

34.5.1. Si **oui**, indiquer le principal motif|_|

1= Taux de vétusté anormal 3= Ecart important entre le devis initial 5 = Autre (Préciser).....
 2= Non prise en compte de certains éléments et le rapport 4= Sous - évaluation des dommages

91. En cas de préjudice corporel d'un employé de votre entreprise, préciser le temps mis par l'assureur pour désigner un expert après dépôt du certificat de consolidation.....|_|

1= Moins de 7 jours 3=entre 16 jours à 1 mois 5 = entre 3 à 6 mois 7= Sans objet
 2= entre 7 à 15 jours 4= entre 1 à 3 mois 6= plus de 6 mois

92. Comment votre entreprise juge-t-elle le respect par l'assureur des délais de règlement de ses sinistres ?|_|

1= Très satisfaisante 3= Neutre 5= Pas du tout satisfaisante
 2= Satisfaisante 4= Non satisfaisante 6= Sans Objet

93. Quelle est l'appréciation de votre entreprise sur les faveurs accordées par son assureur lors des règlements de sinistres ?.....|_|

1= Très satisfaisante 3= Neutre 5= Pas du tout satisfaisante
 2= Satisfaisante 4= Non satisfaisante 6= Aucune faveur

94. Comment votre entreprise juge-t-elle les franchises qui lui sont appliquées ?.....|__|

1= Très élevées 3=Acceptables 4=Pas élevées
2= Elevées 5= Sans objet

95. A l'échéance du contrat **d'assurance vie** d'un employé de votre entreprise, l'assureur a-t-il informé de la disponibilité de la somme due ?|__|

1=Oui 2= Non 3= Sans objet

95.1. Si **oui**, préciser le délai de règlement de la prestation après dépôt complet du dossier.....|__|

1= Moins de 7 jours 3=entre 16 jours à 1 mois 5 = entre 3 à 6 mois
2= entre 7 à 15 jours 4= entre 1 à 3 mois 6= plus de 6 mois

96. Préciser le délai de paiement en cas de rachat de contrat **d'assurance vie** d'un de vos employés.....|__|

1= Moins de 7 jours 3=entre 16 jours à 1 mois 5 = entre 3 à 6 mois 7= Sans objet
2= entre 7 à 15 jours 4= entre 1 à 3 mois 6= plus de 6 mois

X. SATISFACTION SUR LA QUALITE DE LA SOUSCRIPTION

97. Comment votre entreprise juge-t-elle l'accès par téléphone au bureau de souscription ?.....|__|

1= Très facile 3= Neutre 4= Difficile
2= Facile 5= Très difficile

98. Comment votre entreprise juge-t-elle l'accès par internet aux services du bureau de souscription ?.....|__|

1= Très facile 3= Neutre 4= Difficile 5= Sans objet
2= Facile 5= Très difficile

99. Comment votre entreprise juge-t-elle l'accessibilité du bureau de souscription de son assureur ?.....|__|

1= Très facile 3= Neutre 4= Difficile 5= Sans objet
2= Facile 5= Très difficile

100. Quelle est l'opinion de votre entreprise sur les heures de service du bureau de souscription de son assureur ?|__|

1= Très adaptées 3= Inadaptées 5= Sans objet
2= Adaptées 4= Très inadaptées

101. Comment votre entreprise juge-t-elle la qualité de l'accueil qui lui est réservé à son bureau de souscription ?|__|

1= Très satisfaisante 3= Neutre 5= Pas du tout satisfaisante
2= Satisfaisante 4= Non satisfaisante 6= Sans objet

102. Que pensez-vous du nombre de guichets de souscription de votre principale compagnie d'assurances ?.....|__|

1= Très suffisant 3= Non suffisant 5= Sans objet
2= Suffisant 4= Pas du tout suffisant

XI. SATISFACTION DE VOTRE ENTREPRISE SUR LE PERSONNEL

103. Que pensez-vous des rapports que votre entreprise entretient avec son chargé de clientèle ou son conseiller en assurance ?|__|

1= Très bons 3= Neutres 4= Mauvais
2= Bons 5= Très mauvais

Annexe 6 : Décret portant création et organisation de l'Observatoire

DECRET n°2009-95 en date du 2 octobre 2008, portant création et organisation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (O.Q.S.F/Sénégal).

Article premier. - Il est créé, au sein du Ministère de l'Economie et des Finances, un observatoire dénommé « Observatoire de la Qualité des Services Financiers du Sénégal (O.Q.S.F./Sénégal) » placé sous l'autorité du Ministre de l'Economie et des Finances.

Article 2. - Au sens du présent décret les Services Financiers regroupent les services offerts par les institutions suivantes :

- les banques et les établissements financiers tels que définis par la loi portant réglementation bancaire ;
- les sociétés d'assurances ;
- les institutions de micro finance ;
- la Société Nationale la Poste ainsi que ses filiales financières POSTEFINANCES en particulier.

En tant que de besoin, cette liste pourra être élargie à d'autres catégories d'institutions proposant au public des produits financiers ou assimilés.

Article 3. - L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers a pour objet d'assurer notamment :

- le suivi de la qualité des services rendus à la clientèle par les institutions visées à l'article 2 ;
- l'information et le renseignement du public sur les services financiers ;
- l'élaboration de publications périodiques sur les services financiers ;
- l'établissement de guides de référence pour les services financiers en vue de les vulgariser auprès du public et de diffuser les meilleures pratiques en la matière ;
- la formulation de recommandations portant sur les services financiers ;
- le suivi du dispositif de la Médiation.

Article 4. - Pour la réalisation de ces missions, l'Observatoire procède à la collecte des renseignements requis par le biais d'études, d'enquêtes et de consultations, à leur traitement, à l'élaboration d'indicateurs pertinents et à l'analyse de l'ensemble des données disponibles, de manière à apprécier la qualité des prestations offertes par les institutions ciblées.

L'Observatoire est également destinataire des rapports des Médiateurs et peut être saisi, pour information par tout client d'une des institutions concernées, des éventuels dysfonctionnements du dispositif de Médiation.

Article 5. - L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est administré par un Secrétaire exécutif sous la supervision d'un Conseil d'Orientation.

Article 6. - Le Conseil d'Orientation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est chargé entre autres :

- de définir les orientations de l'Observatoire ;
- d'approuver le programme d'activités, d'études et d'enquêtes de l'Observatoire ;
- d'adopter le budget et d'arrêter les comptes et les états financiers annuels ;
- d'examiner le rapport d'activités du Secrétaire Exécutif et les rapports annuels des médiateurs ;
- d'adresser des recommandations aux médiateurs, aux opérateurs des services financiers et aux autorités compétentes du secteur financier ;
- de proposer des réformes ou réaménagements des dispositions réglementaires en vigueur notamment en vue d'une amélioration de la qualité des services financiers.

Article 7. - Le Conseil d'Orientation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est composé comme suit :

- Deux représentants du Ministre de l'Economie et des Finances ;
- le Directeur National de la BCEAO ou son représentant ;
- le Directeur de la Monnaie et du Crédit (DMC) ;
- le Directeur de l'Appui au Secteur Privé (DASP) ;
- le Directeur des Assurances ;
- le Directeur Général de la Poste ;
- le Directeur chargé de la Réglementation et de la Supervision des Systèmes Financiers Décentralisés ;
- le Président de l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers (APBEF) ;
- le Président de la Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurances (FSSA) ;
- le représentant de l'Association Professionnelle des systèmes financiers décentralisés ;
- le représentant de la Chambre de Commerce et d'industrie de Dakar ;
- deux représentants des organisations de défense du consommateur ;
- deux experts, dont un juriste et un chercheur désignés par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Le Secrétaire Exécutif assiste à toutes les réunions et assure les fonctions de secrétaire du Conseil d'orientation avec voix consultative.

Article 8. - Sur proposition de ses membres, le président du Conseil d'Orientation est nommé par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Article 9. - Le Président et les membres du Conseil d'Orientation de l'Observatoire perçoivent une indemnité de session dont le taux et les conditions d'octroi seront fixées par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Article 10. - Le Secrétaire Exécutif de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est nommé par le Ministre de l'Economie et des Finances après sélection sur appel à candidature.

Le Secrétaire exécutif est assisté par des experts choisis au terme d'un appel à candidature et par un personnel d'appui.

Article 11. - Le Secrétaire Exécutif assure la bonne exécution de l'ensemble des missions de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers. A ce titre, il est chargé notamment :

- de préparer le budget et les états financiers de l'Observatoire et de les soumettre au conseil d'orientation ;
- d'élaborer les programmes d'activités, d'études et d'enquêtes de l'Observatoire ;
- de rédiger les rapports d'activités de recruter, d'administrer et de gérer le personnel conformément à la réglementation en vigueur ;
- de préparer, en rapport avec le Président du Conseil d'orientation, l'ordre du jour des différentes sessions dudit conseil ainsi que les convocations y afférentes, les comptes rendus des délibérations et d'exécuter les décisions du Conseil d'orientation ;
- d'assurer la gestion administrative et financière de l'Observatoire ;
- de représenter l'Observatoire dans les actes de la vie civile et en justice.

Article 13. - Il est institué la fonction de médiateur financier ayant pour mission de favoriser le règlement amiable des litiges individuels qui naissent entre les organismes financiers et la clientèle dans le domaine des services offerts, à l'exclusion des différends relatifs à leur politique commerciale (politique tarifaire, taux d'intérêt sur crédit, décision de refus de crédit etc...).

Les médiateurs financiers sont nommés par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Article 14. - Les attributions et conditions d'exercice de l'activité ainsi que les modalités de rémunération des médiateurs financiers sont définies par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Article 15. - Les rémunérations des médiateurs, du Secrétaire Exécutif et du personnel du Secrétariat Exécutif sont à la charge exclusive de l'Observatoire de la Qualité des Services financiers. Les modalités de fixation de ces rémunérations seront définies par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Article 16. - Les ressources nécessaires à l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers et à l'exécution de ses missions proviennent des contributions de l'Etat et des institutions visées à l'article 2 établies sur le territoire de la République du Sénégal.

Article 17. - Un règlement intérieur adopté par le Conseil d'orientation et approuvé par le Ministre de l'Economie et des Finances définit les règles de fonctionnement de l'Observatoire de la qualité des Services Financiers.

Article 18. - Le Ministre d'Etat, Ministre de l'Economie et des Finances, est chargé de l'exécution du présent décret qui sera publié au Journal officiel.