

REPUBLIQUE DU SENEGAL
Un Peuple - Un But - Une Foi

MINISTERE DE L'ECONOMIE,
DES FINANCES ET DU PLAN

OBSERVATOIRE DE LA QUALITE
DES SERVICES FINANCIERS



RAPPORT D'ACTIVITES

EXERCICE 2017

PREAMBULE	6
I. ENVIRONNEMENT DU SECTEUR FINANCIER DU SENEGAL.....	7
I.1. PRINCIPAUX INDICATEURS DU SECTEUR FINANCIER.....	7
I.1.1. Secteur des Etablissements de crédit.....	7
I.1.2. Secteur des SFD	7
I.1.3. Secteur de la Monnaie Electronique	8
I.1.4. Secteur des Assurances	9
I.1.5. Secteur postal.....	9
I.2. CADRE LEGAL ET INSTITUTIONNEL DU SECTEUR FINANCIER.....	10
I.2.1. Secteur des établissements de crédit et des SFD	10
I.2.2. Secteur des assurances	11
II. SITUATION DU PERSONNEL ET DES MOYENS	12
II.1. SITUATION DU PERSONNEL	12
II.2. RESSOURCES DE L'OQSF	12
III. ACTIVITES COURANTES.....	13
III.1. ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION	13
III.1.1. Campagne de sensibilisation sur les risques liés au vol de cartes bancaires... 13	
III.1.2. Participation à la FIDAK	13
III.1.3. Autres actions de communication de masse	14
III.2. RELATIONS AVEC LES ACTEURS DU SECTEUR FINANCIER.....	15
III.2.1. Commission de révision des barèmes applicables dans le secteur des assurances.....	15
III.2.2. Cadre de concertation BCEAO/OQSF.....	15
III.2.3. Conseil National du Crédit (CNC)	16
III.2.4. Rencontre avec les associations de consommateurs	17
III.3. SUIVI ET PROMOTION DE LA QUALITE DANS LE SECTEUR FINANCIER.....	18
III.3.1. Renseignement du public sur les services financiers.....	18
III.3.2. Suivi de la qualité des services financiers.....	20
III.3.2.1. Réalisation d'enquêtes et d'études thématiques.....	20

III.3.2.2. Atelier de partage et de restitution des résultats de l'Etude sur les Incidences de la Contre-expertise sur le Coût Moyen des Sinistres (ECICMS)	23
III.3.2.3. Projet de dispositif de mobilité bancaire.....	24
III.3.2.4. Projet de modèle standard de convention de compte.....	24
III.4. ACTIVITES DE FORMATION ET D'EDUCATION FINANCIERE	25
III.4.1. Programme d'éducation financière des PME.....	25
III.4.2. Ateliers de sensibilisation et de formation sur la digitalisation des services bancaires	25
III.4.3. Education financière du grand public.....	26
III.5. SESSIONS DU CONSEIL D'ORIENTATION	28
III.5.1. Session du 18 mai 2017	28
III.5.2. Session du 20 juin 2017	29
III.5.3. Session du 21 décembre 2017.....	29
IV. PARTICIPATIONS DE L'OQSF AUX RENCONTRES SUR LE SECTEUR.....	29
IV.1. Au plan national.....	29
IV.2. Au plan international	31
V. AMELIORATION DE LA RELATION ENTRE OPERATEURS ET USAGERS DES SERVICES FINANCIERS	32
VI. ANOMALIES ET RECOMMANDATIONS	33
VI.1. Anomalies relevées sur le secteur financier	33
VI.1.1. Pour le secteur des banques.....	33
VI.1.2. Pour le secteur des SFD	33
VI.1.3. Pour le secteur des Etablissements Emetteurs de Monnaie Electronique	35
VI.1.4. Pour le secteur des assurances	35
VI.2. Recommandations.....	36
VI.2.1. Recommandations aux établissements de crédit.....	36
VI.2.2. Recommandations aux SFD.....	37
VI.2.3. Recommandations aux Emetteurs de Monnaie Electronique.....	37
VI.2.4. Recommandations aux compagnies d'assurances	38
VII. PERSPECTIVES.....	38

ANNEXE 1 : MATRICE DES ACTIVITES REALISEES PAR L'OQSF AU TITRE DE L'EXERCICE 2017.....	41
ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE ESUSFD-2017	42
ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE ENPNB-2017	52
ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE ETCAC-2017.....	55
ANNEXE 5 : LISTE DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT AU 31 DECEMBRE 2017	58
ANNEXE 6 : LISTE DES COMPAGNIES D'ASSURANCE AU 31 DECEMBRE 2017	59

SIGLES ET ABREVIATIONS

APBEF : Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers
BCEAO : Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
BIC : Bureaux d'Information sur le Crédit
CCIAD : Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar
CCP : Comptes Chèques Postaux
CDP : Contrat de Performance
CENTIF : Cellule Nationale de Traitement des Informations Financières
CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
CO : Conseil d'Orientation
CNC : Conseil National du Crédit (CNC)
CNC-M : Comité National de Coordination des activités de la Microfinance
DA : Direction des Assurances
DGPPE : Direction Générale de la Planification et des Politiques Economiques
DRS-SFD : Direction de la R glementation et de la Supervision des SFD
EEME : Etablissements Emetteurs de Monnaie Electronique
EMPS : Enquête sur les Moyens de Paiements Scripturaux
ENPNB : Enquête nationale auprès des populations non bancarisées
EICECMS : Etude sur les Incidences de la Contre-expertise sur le Coût Moyen des Sinistres
ESUSFD : Enquête de satisfaction auprès des usagers des systèmes financiers décentralisés
ESRIF : Enquête sur la situation de référence de l'inclusion financière au Sénégal
ETCAC : Etude sur la typologie des causes d'accidents de la circulation
FIDAK : Foire internationale de Dakar
MEFP : Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan
LBO : La Banque Outarde
IARD : Incendie Accident et Risques Divers
OQSF : Observatoire de la Qualité des Services Financiers
SFD : Systèmes Financiers Décentralisés
PME : Petites et Moyennes Entreprises
PSD : Plan stratégique de développement
RPI : Réunions publiques d'informations
UMOA : Union Monétaire Ouest Africaine

PREAMBULE

Les activités de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) ont été particulièrement marquées en 2017 par le début de mise en œuvre du contrat de performance (CDP) sous-tendu par un Plan stratégique de développement 2017-2021.

Cette nouvelle dynamique traduit les orientations stratégiques de l'OQSF en actions opérationnelles et dont la mise en œuvre vise à promouvoir l'inclusion financière, à garantir à terme une meilleure concurrence dans le secteur et à contribuer à la matérialisation d'un environnement des affaires de classe mondiale grâce à la vulgarisation du dispositif de médiation-conciliation.

A la faveur des changements intervenus avec la nomination d'un Secrétaire Exécutif et d'un Président du Conseil d'Orientation, les orientations ont consisté à donner une nouvelle impulsion en mettant l'accent sur deux axes prioritaires, à savoir :

- d'une part, le déroulement des actions inscrites dans le Plan Stratégique de Développement (PSD) 2017-2021 ;
- d'autre part, la mise en œuvre de nouvelles initiatives de nature à recentrer davantage l'OQSF au cœur de ses principales missions.

Ce rapport présente au titre de l'exercice 2017, les activités réalisées par l'Observatoire en matière de suivi et de promotion de la qualité des services financiers et celles envisagées à court et moyen terme.

I. ENVIRONNEMENT DU SECTEUR FINANCIER DU SENEGAL

I.1. PRINCIPAUX INDICATEURS DU SECTEUR FINANCIER

I.1.1. Secteur des Etablissements de crédit

Au 31 décembre 2017¹, le secteur bancaire sénégalais compte vingt neuf (29) établissements de crédit dont vingt cinq (25) banques et quatre (04) établissements financiers à caractère bancaire, à la faveur de l'agrément de la banque Outarde (LBO) et de la Financière de l'Afrique de l'Ouest (FINAO).

Le réseau bancaire a poursuivi son extension avec le nombre d'agences et de bureaux avec 427 unités à fin décembre 2017 contre 412 en 2016.

Les crédits à l'économie s'établissent à 4 209,1 Mds CFA en 2017 contre 3 243,9 Mds FCFA en 2016, soit une augmentation en valeur relative de 16,5 %. Le taux de dégradation du portefeuille ressort à près de 10%.

Le taux de bancarisation strict (TBS) ressort à 15,92% à fin juin 2017. Le taux de financement bancaire de l'économie mesuré par les crédits à l'économie rapportés au PIB ressort à près de 36% à fin décembre 2017 selon les statistiques disponibles.

I.1.2. Secteur des SFD

Pour le secteur de la microfinance, les statistiques disponibles² font état d'un accroissement de 7,8% de l'encours des dépôts qui passe à 306,6 Mds à fin décembre 2017 contre 284,4 Mds CFA un an plus tôt.

L'encours de crédits a connu une progression de 10,3%, s'établissant à 363,2 Mds FCFA à fin décembre 2017 contre 329,1 Mds à fin décembre 2016. Le taux brut de créances en souffrance se situe à 4,9% à fin décembre 2017.

En comparaison avec la norme réglementaire exigée (PAR à 90 jours), il reste toujours au-dessus du seuil de 3%.

¹ Source : Données de la BCEAO

² Source : Données de la DRS-SFD

Le nombre de points de services s'établit à 1449 à fin juin 2017. Le sociétariat des SFD a légèrement évolué en atteignant 2 782 279 à fin décembre 2017 contre 2 567 495 un an auparavant, soit une progression de +8,4%. Le taux de pénétration du secteur mesuré par le ratio entre le nombre de comptes dans les SFD et la population totale, ressort à 18,8% à fin décembre 2017 contre 17,3% sur la période précédente.

Enfin, il convient de relever que le secteur est marqué par la fusion-absorption de deux institutions ayant entraîné le retrait de l'agrément de l'une d'entre elles.

I.1.3. Secteur de la Monnaie Electronique

Pour le marché de la monnaie électronique, les dernières statistiques disponibles font ressortir un volume de 150,2 millions de transactions à fin décembre 2017 contre 72,6 millions un an auparavant.

Le Sénégal constitue, avec 5 581 160 d'utilisateurs de services financiers à distance, le troisième réseau de souscripteurs le plus dense de l'Union après celui de la Côte d'Ivoire et le Mali. Le nombre de porteurs de monnaie électronique actifs (90 jours) s'établit à 2 248 267, soit un taux d'activité de 40,2%.

Le secteur compte six (6) Etablissements Emetteurs de Monnaie Electronique (EEME) dont deux (2) Etablissements de Monnaie Electronique (EME) et quatre (4) Banques qui sont en partenariat avec des Opérateurs de Téléphonie Mobile (OTM).

A fin décembre 2017³, le taux d'accès aux services de la monnaie électronique ressort à 26,90% contre 18,79% en 2016. Le taux d'utilisation des services financiers y compris la monnaie électronique se situe à 73,28 %.

³ Source : Données de la BCEAO

I.1.4. Secteur des Assurances

À fin décembre 2017⁴, le marché des assurances a réalisé un chiffre d'affaires de 160,4 Mds FCFA contre 140,6 Mds sur la période précédente, soit une variation de +14,08%.

Cette hausse est essentiellement imputable à la branche « Assurance dommage » dont la production s'est établie à 103,1 Mds FCFA en 2017 contre 94,8 Mds en 2016, soit une hausse de 8,8%.

Quant à l'Assurance vie, elle a enregistré une progression nette de 24,9% de son niveau d'activités en passant de 45,8 Mds en 2016 à 57,3 Mds FCFA en 2017.

A la fin de l'exercice sous revue, le secteur comptait vingt trois (29) compagnies dont dix neuf (19) sociétés d'assurances exerçant dans la branche IARD et dix (10) compagnies pour l'assurance vie.

I.1.5. Secteur postal

Les services financiers de La Poste ont globalement enregistré une bonne tenue avec l'élargissement des points de service ainsi que la poursuite des efforts de diversification des produits et services offerts aux usagers.

Le réseau du Groupe compte un nombre de neuf cent huit (908) agences et guichets dont trente huit (38) bureaux affiliés à Postefinances⁵. Les dépôts en CCP ont cependant stagné à 7,9 Mds FCFA en 2017.

⁴ Source : Données de la FSSA

⁵ Source : Données de la Poste

I.2. CADRE LEGAL ET INSTITUTIONNEL DU SECTEUR FINANCIER

I.2.1. Secteur des établissements de crédit et des SFD

Au plan réglementaire, l'environnement du secteur des établissements de crédit et des SFD s'est enrichi en 2017 des dispositions et textes ci-après :

- *l'instruction n°010-09-2017* fixant le seuil à *quinze millions de francs CFA* pour la déclaration des transactions en espèces auprès de la cellule nationale de traitement des informations financières (CENTIF) ;
- *l'instruction n°007-09-2017* portant modalités d'application par les institutions financières de la loi uniforme relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme dans les Etats membres de l'UMOA ;
- *l'instruction n°008-09-2017* fixant le seuil à *cinq millions de francs CFA* pour la déclaration des transports physiques transfrontaliers d'espèces et instruments négociables au porteur ;
- *l'instruction n°001-01-2017* relative aux demandes d'autorisation préalable pour la modification de la forme juridique, de la dénomination sociale, du nom commercial ou de la structure du capital social d'un système financier décentralisé exerçant dans l'UMOA.

Par ailleurs, dans le cadre de la promotion de l'inclusion financière et sous l'égide de la BCEAO, il a été mis en place un Comité National de Suivi de la Mise en œuvre (CNSMO) de la stratégie régionale d'inclusion financière. Il constitue un organe consultatif chargé du suivi des actions prévues dans la stratégie d'inclusion financière au niveau du Sénégal, tout en assurant l'articulation et la synergie entre la stratégie nationale et celle définie au plan communautaire. Ce Comité dont l'OQSF est membre s'est réuni en sa première session en décembre 2017.

Dans le secteur de la microfinance, l'Arrêté n°07630 du 08 mai 2017/MFFE/DMF portant création, organisation et fonctionnement du Comité National de coordination des activités de la microfinance (CNC) a été pris pour assurer le pilotage et la

coordination de la mise en œuvre du Plan d'Action de la Lettre de Politique Sectorielle (PA-LPS). Il regroupe tous les acteurs du secteur (Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan, Ministère chargé de la Microfinance, BCEAO, Bailleurs de fonds, APSFD, etc.).

I.2.2. Secteur des assurances

Sur le plan réglementaire, l'année 2017 a été particulièrement marquée dans le secteur des assurances par l'adoption du Règlement n°004/CIMA/PCMA/CE/SG/2017 modifiant l'article 329-7 du Code des Assurances relatif à l'autorisation préalable à la prise de participation.

En effet, le Conseil des Ministres de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA) a pris la décision que toute opération ayant pour effet de conférer directement ou indirectement, à un actionnaire personne physique ou morale agissant seule ou de concert avec d'autres ou à plusieurs personnes actionnaires liées par des relations de sociétés mère et filiale, soit une participation atteignant 20%, 33% ou 50% du capital social, soit la majorité des droits de vote à l'assemblée générale d'une entreprise mentionnée à l'article 329-3 doit, préalablement à sa réalisation, obtenir l'autorisation du Ministre en charge des assurances de l'Etat membre.

En outre, cette disposition précise que toute participation atteignant 10% dans le capital social d'une société d'assurance doit faire l'objet d'une notification à la Commission Régionale de Contrôle des Assurances et au Ministre en charge des assurances de l'Etat membre dans un délai de deux (02) mois à compter de la date de réalisation de l'opération.

II. SITUATION DU PERSONNEL ET DES MOYENS

II.1. SITUATION DU PERSONNEL

Outre la nomination d'un nouvel Agent Comptable par arrêté du MEFP n°09639 du 07 juin 2017, l'effectif des agents permanents en service à l'OQSF s'est établi au 31 décembre 2017⁶ à vingt trois (23) agents ainsi répartis :

- Secrétaire Exécutif et Médiateurs (02) ;
- Experts financiers (03) ;
- Juristes (02) ;
- Expert informaticien (01) ;
- Responsable Administratif et Financier (01) ;
- Comptable (01) ;
- Assistants Administratifs (04) ;
- Assistants du Secrétaire Exécutif et des Médiateurs (02) ;
- Agents de service (07).

Par ailleurs, l'OQSF a fait appel à un personnel de terrain (superviseurs, contrôleurs, enquêteurs et opérateurs de saisie) pour la collecte et le traitement des données des enquêtes réalisées au cours de l'exercice 2017 (ENPNB-2017, ESUSFD-2017, ETCAC-2017).

II.2. RESSOURCES DE L'OQSF

Les ressources de l'OQSF ont été mobilisées au titre de l'exercice 2017 à travers la contribution de l'Etat et accessoirement la Direction des Assurances (DA) pour le compte des assureurs.

⁶ Source : OQSF

S'agissant de la participation des autres opérateurs de services financiers (banques, SFD et poste) au financement des activités de l'Observatoire, les difficultés antérieurement rencontrées à ce niveau perdurent.

III. ACTIVITES COURANTES

A ce titre, il y a lieu de mentionner les actions de communication et d'information, les rencontres initiées avec les acteurs du secteur financier et les actions menées dans le cadre du suivi et à la promotion de la qualité dans le secteur financier.

III.1. ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION

III.1.1. Campagne de sensibilisation sur les risques liés au vol de cartes bancaires

Dans le cadre de sa mission de veille sur la qualité des services financiers et de protection des usagers, l'OQSF a initié au mois d'août 2017, à travers la presse écrite, une campagne de sensibilisation au profit des usagers, suite à la recrudescence des cas de fraudes opérées à travers les références des cartes bancaires d'usagers et leur utilisation frauduleuse pour des paiements en ligne. Cette communication de masse a également permis de rappeler les bonnes pratiques en matière d'utilisation des moyens de paiements scripturaux.

III.1.2. Participation à la FIDAK

L'OQSF a participé sous le stand du Ministère de l'Economie des Finances et du Plan (MEFP) à l'animation de la 26^{ème} édition de la foire internationale de Dakar. A cette occasion, il a été mis à la disposition des visiteurs divers supports d'information (dépliants et brochures) portant sur les missions de l'Observatoire et son dispositif de médiation, le programme d'éducation financière des PME, la liste des dix neuf (19) services bancaires offerts à titre gratuit, etc.

III.1.3. Autres actions de communication de masse

En marge des activités de collecte de terrain réalisées en 2017 (ENPNB-2017, ESUSFD-2017, ETCAC-2017), divers canaux de communication ont été mis à profit pour sensibiliser le public sur les missions et activités de l'OQSF à travers l'animation d'émissions interactives au niveau des radios locales ainsi que la diffusion d'outils de promotion au logo de l'Observatoire. Des dépliants de l'OQSF et de la Médiation ont été également distribués dans les agences des institutions financières des localités visitées.

Par ailleurs, des séances de focus group ont été tenues dans les différentes localités au profit des membres de GIE et de syndicats d'enseignants. Ces rencontres ont été mises à profit pour recueillir leurs besoins en matière de formation et d'accompagnement.

Un certain nombre de récriminations vis-vis à des services financiers ont été relevées par les usagers et qui tournent principalement autour du coût élevé du crédit, du déficit d'informations dans la relation contractuelle, de l'inadaptation des produits aux projets et des difficultés face au changement de banque ou de SFD.

Séances de focus group tenues en 2017 dans les localités visitées

Localités visitées	Dates
Ziguinchor-Kolda-Sédhiou	16 au 30 septembre 2017
Kaffrine - Tambacounda - Kédougou	16 au 30 septembre 2017
Thiès - Saint Louis- Matam	02 au 16 octobre 2017
Diourbel - Fatick - Kaolack	02 au 16 octobre 2017

Source : OQSF

III.2. RELATIONS AVEC LES ACTEURS DU SECTEUR FINANCIER

III.2.1. Commission de révision des barèmes applicables dans le secteur des assurances

A l'issue de l'atelier de validation de l'étude sur les incidences de la contre-expertise sur le coût moyen des sinistres (EICECMS) tenu le 09 mars 2017 à Saly avec les acteurs du secteur, les principales conclusions qui y sont ressorties ont particulièrement relevé la nécessité de devoir réformer la plupart des barèmes restés en vigueur dans le secteur des assurances.

Pour rappel, le diagnostic ressorti de cette étude avait mis en évidence entre autres griefs, les problèmes énumérés ci-après :

- le taux horaire de main-d'œuvre garagiste fixé à 1750 FCFA est jugé aujourd'hui très faible et inadapté aux conditions actuelles de la réparation automobile ;
- le barème des honoraires en expertise automobile en vigueur, n'est plus adapté, faute d'évolution depuis son adoption en 1979/1980 ; il en est de même des indemnités journalières d'immobilisation des véhicules dont la fixation remonte à juillet 1981.

A ce titre, l'OQSF a proposé la mise en place d'une Commission ad hoc regroupant les acteurs concernés et des actions conjointes sont prévues en vue du lancement des travaux au courant du premier trimestre 2018.

III.2.2. Cadre de concertation BCEAO/OQSF

Dans le cadre du raffermissement de la collaboration avec les acteurs du secteur bancaire et sur l'initiative de l'OQSF, il a été institué en octobre 2017 un Comité de concertation entre la BCEAO et l'OQSF.

Ce cadre constitue vise à examiner toutes les questions et préoccupations des deux institutions notamment en matière de protection des clients, de promotion de l'inclusion financière, de l'éducation financière de masse, de collecte de données pour

les études/enquêtes de l'OQSF ainsi que pour la prise en charge des recommandations édictées.

S'agissant des perspectives pour l'OQSF, les travaux à mener selon une périodicité trimestrielle, devront contribuer, entre autres, à surmonter les difficultés persistantes de mise à jour de la cartographie des points de services et du comparateur des tarifs ainsi qu'à rendre plus efficace le traitement des dossiers de médiation grâce à un renforcement de la collaboration avec la BCEAO et les opérateurs financiers (banques, SFD et EME).

III.2.3. Conseil National du Crédit (CNC)

L'OQSF a été convié à la 18^{ème} session du Conseil national du crédit (CNC) qui s'est tenue le 19 septembre 2017 à l'Agence Principale de la BCEAO. Dans ce cadre, l'Observatoire a été invité à présenter une communication sur son expérience en matière de promotion de la transparence et du respect des règles concurrentielles. Les principaux axes de la présentation ont porté sur :

- le cadre institutionnel et organisationnel de l'OQSF ;
- ses différentes actions en matière de promotion de la transparence financière et de protection des usagers ;
- les principales anomalies relevées sur le secteur financier et les recommandations formulées dans ce sens ;
- les orientations stratégiques de l'OQSF pour accroître son intervention dans l'écosystème financier.

Outre le renforcement des missions et des moyens opérationnels de l'OQSF, les conclusions issues des travaux du CNC ont insisté sur le respect par les établissements de crédit, les systèmes financiers décentralisés et les émetteurs de monnaie électronique des mesures de transparence et des règles de concurrence concernant la tarification des services financiers offerts.

III.2.4. Rencontre avec les associations de consommateurs

Dans le cadre de la poursuite de ses rencontres d'échanges et d'information avec les organisations de consommateurs, l'Observatoire a tenu des réunions de travail avec l'Association des Clients et Sociétaires des Institutions Financières (ACSIF) et l'Union Nationale des Consommateurs du Sénégal (UNCS). Ces rencontres, outre les possibilités de collaboration identifiées, ont permis de discuter de questions d'intérêt relatives à la protection des consommateurs des services financiers.

A ce titre, il a été retenu de renforcer leurs capacités dans le domaine de l'éducation financière et éviter par la même occasion les dérives liées à la désinformation préjudiciable à l'intérêt tant des usagers que des opérateurs de services financiers.

S'agissant des actions à court terme, l'OQSF envisage de mettre en œuvre au premier trimestre 2018, un programme de renforcement des capacités au profit des membres de bureaux des associations consuméristes notamment dans les localités de Dakar, Kaolack, Ziguinchor, Saint-Louis et Tambacounda.

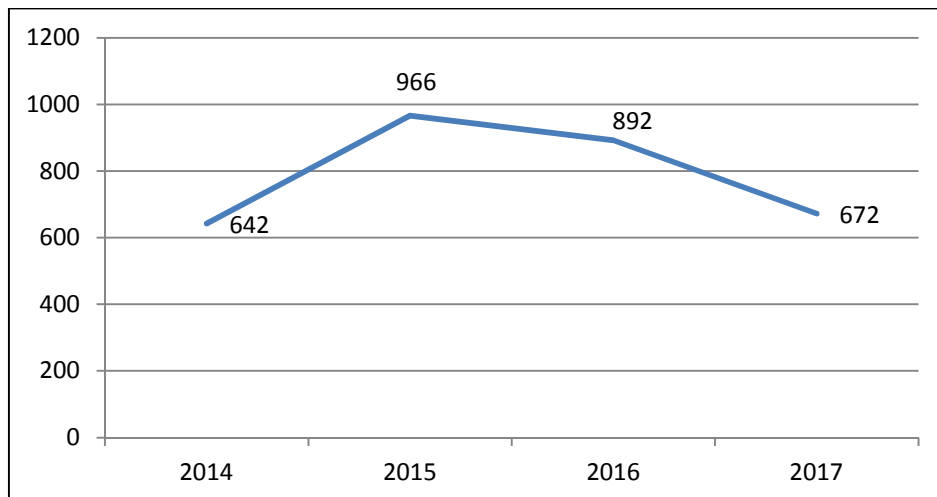
III.3. SUIVI ET PROMOTION DE LA QUALITE DANS LE SECTEUR FINANCIER

III.3.1. Renseignement du public sur les services financiers

Dans le cadre de la vulgarisation des bonnes pratiques au profit des usagers et clients, l'OQSF a poursuivi en 2017 ses actions d'informations du public sur les services financiers.

En 2017, le nombre d'appels sur le numéro vert de la part des usagers s'établit à six cent soixante douze (672), contre huit cent quatre vingt douze (892) en 2016 et neuf cent soixante six (966) en 2015.

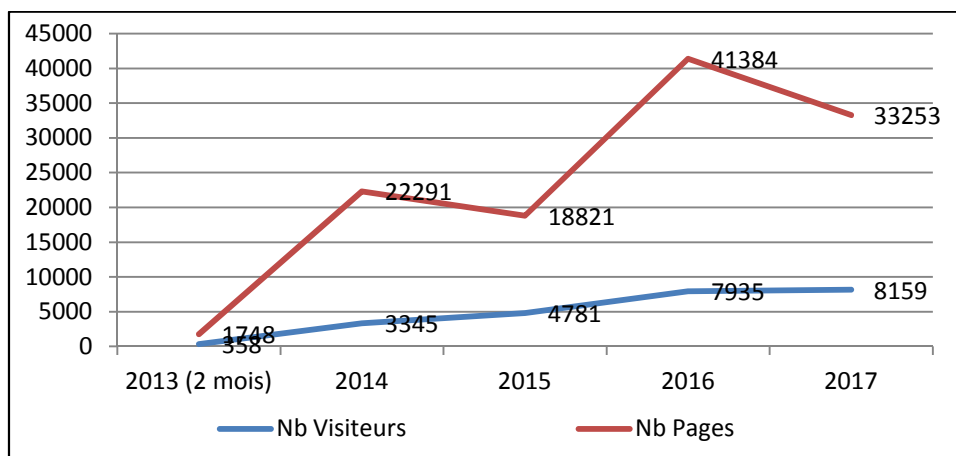
Figure 1 : Statistiques des appels sur le numéro vert de l'OQSF



Source : OQSF

Par ailleurs, les consultations sur le portail web de l'OQSF font ressortir un nombre de trente trois mille deux cent cinquante trois (33253) visites et huit mille cent cinquante neuf (8159) pages consultées.

Figure 2 : Statistiques sur les visites du site web de l'OQSF

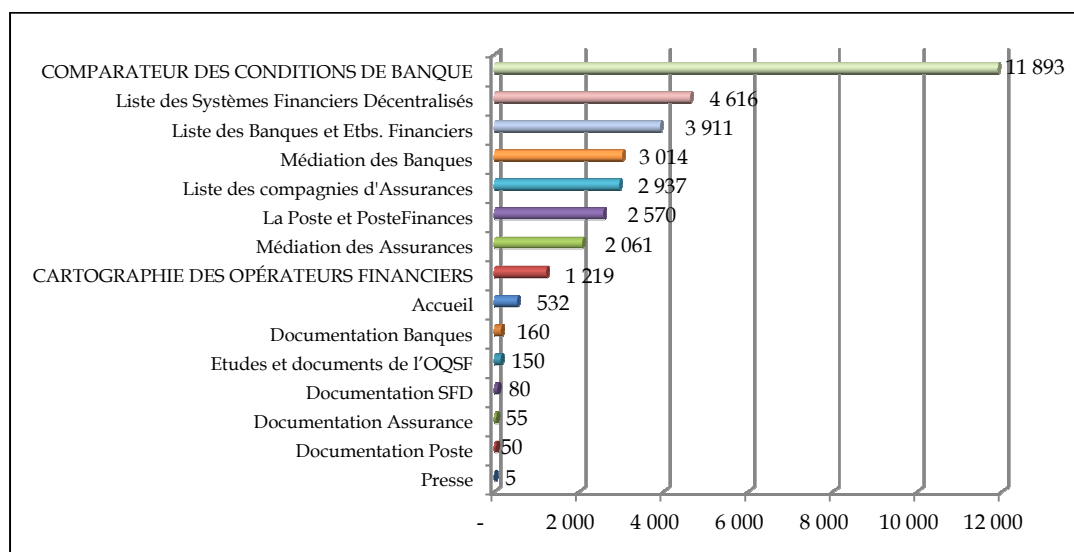


Source : OQSF

La fréquentation du comparateur des conditions de banque ressort à onze mille huit cent quatre vingt treize (11 893) visites et la consultation de la cartographie des points de services à mille deux cent dix neuf (1219).

Au total, les requêtes des usagers portent sur différents volets (documentation sur les services financiers, dispositif de médiation, etc.) et contribuent à renforcer davantage la culture financière des populations, facteur important d'inclusion financière.

Figure 3 : Consultations du comparateur des tarifs bancaires et de la cartographie des services en 2017



Source : OQSF

III.3.2. Suivi de la qualité des services financiers

Au titre de l'exercice 2017, les travaux de suivi de la qualité des services financiers ont concerné pour l'essentiel :

- la réalisation d'enquêtes et études sur la qualité des services offerts ;
- l'organisation d'un atelier de partage et de restitution des résultats de l'enquête sur la contre-expertise avec les acteurs du secteur.

III.3.2.1. Réalisation d'enquêtes et d'études thématiques

L'Observatoire a entamé en 2017 la réalisation d'enquêtes et études thématiques sur des dimensions de la qualité de l'offre de produits et services et de la protection financière des clients.

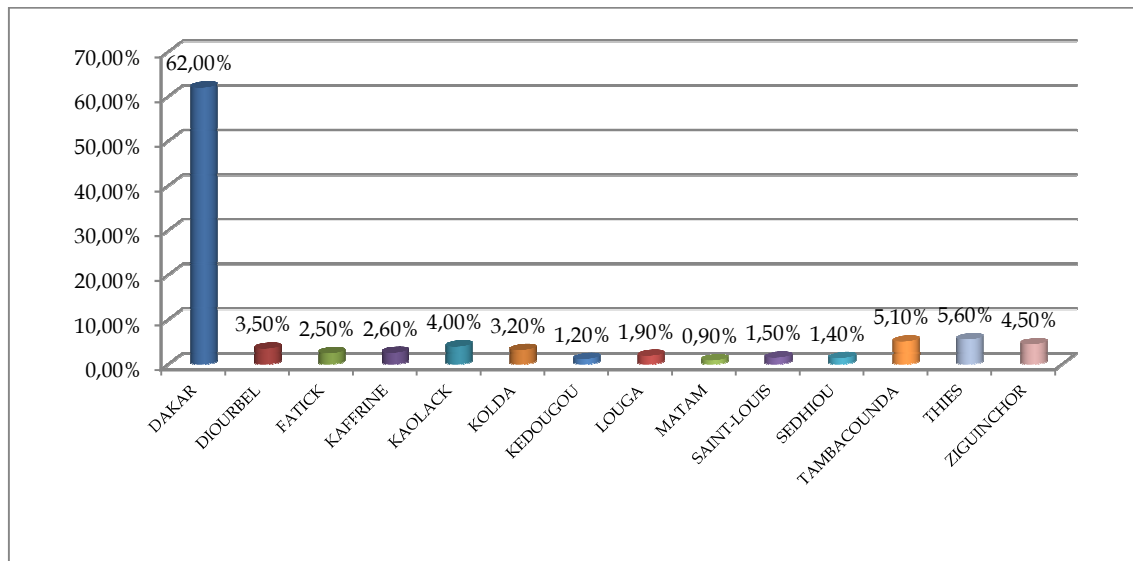
a. Enquête Nationale auprès des Populations Non Bancarisées (ENPNB)-2017

Dans le but d'actualiser les indicateurs de suivi des services financiers et de procéder à une évaluation du niveau de mise en œuvre des recommandations formulées, l'OQSF a mené au cours de l'exercice 2017, une deuxième enquête nationale auprès des populations non bancarisées (ENPNB) après celle de 2011.

L'enquête vise principalement à collecter des informations permettant de mieux appréhender les réticences des populations non bancarisées. De façon plus spécifique, les résultats de l'ENPNB-2017 devront permettre une analyse approfondie du profil des populations non bancarisées, une meilleure connaissance de leurs attentes vis-à-vis du secteur financier, une identification précise des critères déterminants dans leur choix éventuel d'une institution financière et la formulation de recommandations allant notamment dans le sens du relèvement du taux d'inclusion financière.

L'enquête a été réalisée dans les quatorze (14) régions du Sénégal auprès de *deux mille six cent quatre vingt sept (2687)* personnes physiques non bancarisées, sous forme d'une interview face-à-face réalisée sur la base d'un questionnaire.

Figure 4 : Répartition de la population enquêtée de l'ENPNB-2017 selon les régions



Source : Données de l'ENPNB-2017 (OQSF)

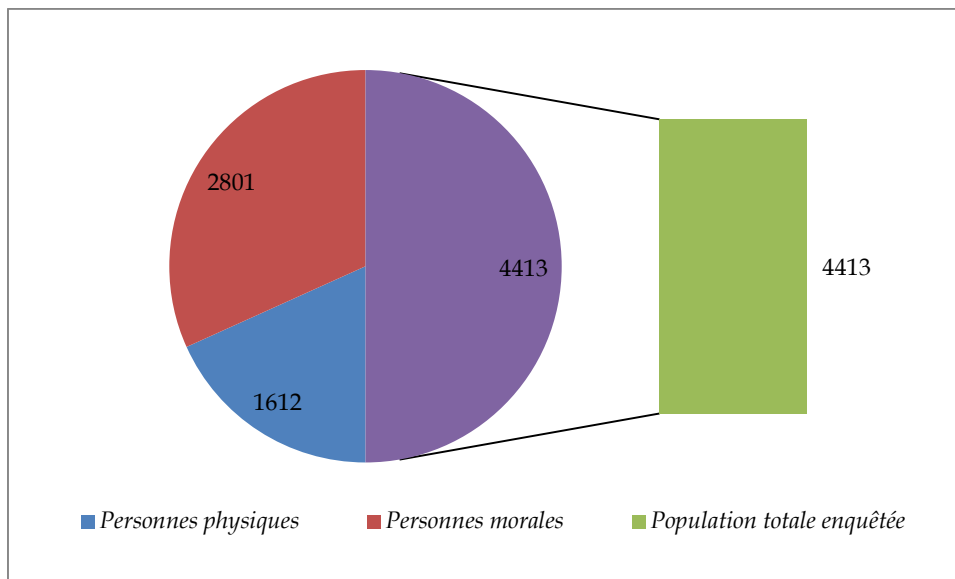
Les phases de collecte et de saisie sont achevées. L'apurement des données se poursuit et le travail d'analyse des données se fera en deux étapes avec la production, dans un premier temps, d'un rapport d'analyse des résultats attendu au troisième trimestre 2018. Ce rapport fera l'objet avec les acteurs du secteur d'un atelier de partage et de validation des résultats et recommandations.

Dans une seconde phase, un rapport définitif enrichi des observations formulées au cours de cet atelier sera transmis aux autorités étatiques et monétaires en charge du contrôle et de la supervision du secteur.

a. Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Services Financiers Décentralisés (ESUSFD)-2017

L'ESUSFD-2017 a porté sur une population statistique de *quatre mille quatre cent treize* (4413) sociétaires et clients dont *deux mille huit cent un* (2801) pour le volet « personnes physiques » et *mille six cent douze* (1612) pour le volet « personnes morales », choisis selon les critères tels que la zone géographique et l'institution de microfinance domiciliataire.

Figure 5 : ESUSFD-Répartition de la population enquêtée selon le statut des enquêtés



Source : Données de l'ESUSFD-2017 (OQSF)

L'analyse des résultats de l'ESUSFD-2017 devrait permettre à l'Observatoire de mesurer les attentes et le degré de satisfaction des membres et sociétaires des SFD sur la qualité des services offerts, de définir des normes de qualité de service à partir de l'analyse de l'opinion des membres et sociétaires des SFD et de formuler des recommandations allant dans le sens de l'amélioration de la qualité des services offerts par les SFD.

Les phases de collecte et de saisie sont achevées. L'apurement des données se poursuit et le rapport d'analyse des résultats est attendu au troisième trimestre 2018.

b. Etude sur la typologie des causes d'accidents de la circulation (ETCAC)-2017

L'objectif de cette enquête menée auprès des Compagnies d'Assurances et des Autorités en charge des constats d'accidents (Police, Gendarmerie) est de recueillir toutes informations permettant d'apprécier les principales causes des accidents de circulation qui leur sont déclarés.

Le rapport d'analyse des résultats de l'enquête attendu au deuxième trimestre 2018 devrait permettre à l'OQSF d'apprécier, outre les différents paramètres concourant à la réalisation du risque d'accident de circulation, le caractère plus ou moins aggravant de chacun des facteurs identifiés.

L'enquête s'est déroulée en deux phases : une première phase a été circonscrite à un échantillon de deux mille (2000) dossiers sinistres issus de dix (10) compagnies IARD choisies en fonction du poids de la branche Auto sur leur portefeuille. Dans le cadre de la seconde phase, il a été passé en revue les exemplaires des procès-verbaux d'accidents disponibles au niveau des commissariats de police et des brigades de gendarmerie à travers l'ensemble des quatorze (14) régions.

III.3.2.2. Atelier de partage et de restitution des résultats de l'Etude sur les Incidences de la Contre-expertise sur le Coût Moyen des Sinistres (ECICMS)

Dans le cadre du processus de validation et de partage des résultats de l'ECICMS, l'Observatoire a organisé en mars 2017 à Saly un atelier technique avec les professionnels du secteur des assurances. Pour rappel, l'enquête auprès des compagnies a été menée sur la base d'un échantillon de 540 dossiers sinistres sélectionnés auprès de douze (12) compagnies IARD, de vingt (20) courtiers, de dix (10) experts et évaluateurs agréés et de trois (3) concessionnaires et garagistes.

Cet atelier a permis de restituer et d'éprouver les résultats de cette enquête et des recommandations subséquentes. Les échanges sur les constats et les conclusions issues de cette enquête ont permis d'élaborer un document de synthèse, approuvé par les acteurs et soumis aux autorités en charge du secteur, pour impulser la prise en charge des recommandations ressortant de l'analyse approfondie de la perception et des récriminations des assurés en matière de contre expertise.

III.3.2.3. Projet de dispositif de mobilité bancaire

L'OQSF a démarré une série de réflexions visant la mise en place d'un dispositif d'aide à la mobilité bancaire. En effet, l'exploitation des différents travaux menés par l'OQSF dans le secteur et le traitement des dossiers de médiation ont particulièrement mis en exergue les difficultés et entraves d'ordre tarifaire et non tarifaire à la mobilité des clients des banques.

Celles-ci sont souvent liées à des taux de pénalité élevés appliqués en cas de remboursement anticipé de crédit et à des frais jugés exorbitants voire des cas de blocage dans la délivrance d'attestations d'engagement et d'attestation de non engagement.

A cet égard, pour lever les obstacles décrits par la clientèle et dans la perspective d'améliorer les conditions de la concurrence entre les banques, il a été envisagé de réfléchir sur la mise en place d'un mécanisme d'encadrement de la mobilité à la lumière des expériences et bonnes pratiques édictées en la matière dans les pays comme la France et la Tunisie.

Les termes de références ont été élaborés et validés en interne. Il s'agira pour les prochaines étapes de partager le projet avec les acteurs tels que l'APBEF et la BCEAO en vue de la tenue d'un atelier de validation élargi à d'autres acteurs.

III.3.2.4. Projet de modèle standard de convention de compte

Dans le cadre des actions visant à renforcer la transparence et la concurrence au sein du secteur financier, l'Observatoire a initié en 2017 une réflexion devant aboutir à terme à l'élaboration d'un modèle standard de convention de compte avec des clauses minimales tenant compte des exigences et propositions des acteurs.

Sous le bénéfice des expériences internationales éprouvées, la démarche méthodologique d'élaboration d'un modèle de convention standard s'articulera autour d'un inventaire de l'existant en matière de conventions proposées à la clientèle et d'un diagnostic enrichi des pratiques au sein des établissements de crédit.

Les termes de référence du projet sont déjà élaborés et en perspective, il est prévu le lancement en 2018 des travaux suivant un processus inclusif et participatif avec l'ensemble des acteurs concernés.

III.4. ACTIVITES DE FORMATION ET D'EDUCATION FINANCIERE

III.4.1. Programme d'éducation financière des PME

Au titre de la mise en œuvre des recommandations de la 2^{ème} Concertation Nationale sur le Crédit (CNC), l'OQSF désigné acteur pilote, a poursuivi ses actions de formation au profit des petites et moyennes entreprises (PME) en partenariat avec le Projet d'Appui à la Promotion du Secteur Privé (PAPSP) et le Comité de Pilotage du PEF constitué des structures désignées (DMC, DRS-SFD, DASP, D-PME, ADEPME, DMF, APIX, CEPOD).

Au total, deux cent quarante (240) PME ont pu bénéficier des modules de formation ci-après à l'issue de neuf (09) sessions de formation tenues à Dakar, Tambacounda et Kolda :

- Procédures administratives de création et de transmission d'entreprise ;
- Esprit entrepreneurial ;
- Facilitation d'accès au financement des Start-up.

III.4.2. Ateliers de sensibilisation et de formation sur la digitalisation des services bancaires

L'OQSF a organisé en mai 2017 un atelier de sensibilisation des banques sur la digitalisation des services financiers à Dakar. Cet atelier auquel avait pris part la totalité des établissements bancaires de la place avait comme principal objectif de

sensibiliser les opérateurs sur les enjeux et opportunités de la finance digitale dans leurs relations avec leur clientèle. La session a été animée par une équipe d'experts internationaux qui ont a eu à présenter divers modules portant sur :

- les avantages de la digitalisation : meilleure qualité de services, fidélisation de la clientèle ;
- « ID Check » qui donne la possibilité aux établissements bancaires de mieux sécuriser leurs opérations avec la clientèle grâce à une plateforme d'authentification dédiée ;
- « Gestion digitale des réclamations » qui permet de gérer avec plus d'efficacité le processus de saisie, de suivi et de traitement des réclamations de la clientèle ;
- « Gestion des files d'attente » en vue d'améliorer la réduction des temps d'attente grâce à une gestion innovante des flux.

Dans cette même perspective, un séminaire de formation sur « l'impact du Digital dans la banque au sein de l'UEMOA » a été organisé sous l'impulsion de l'OQSF, à l'intention des cadres de banques les 18 et 19 octobre 2017 au complexe Good Rade. Plusieurs thématiques ont été abordées parmi lesquelles l'étude de la consommation digitale des clients, l'implémentation de l'expérience client digitale- relation client ainsi que les canaux de digitalisation.

III.4.3. Education financière du grand public

En vue de mieux répondre aux besoins de formation et d'information du public sur les produits et services financiers, l'OQSF a organisé trois (03) Réunions Publiques d'Information dont l'une dédiée aux professionnels du secteur des transports routiers et les deux autres dédiées aux PME et TPE membres de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Dakar.

a) Réunion publique d'information sur les dispositifs de facilitation d'accès au financement des PME

Dans le but de contribuer au renforcement des capacités des dirigeants des PME et TPE sur les constituants du dispositif d'appui et d'encadrement, une centaine d'entreprises a participé à une séance de sensibilisation le 13 avril 2017 à la Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar (CCIAD). Cette rencontre a permis de passer en revue les attributions et missions dévolues aux différents acteurs intervenant dans la facilitation d'accès au financement des entreprises : FONSI, FONSI, BNDE, banques commerciales, lignes de refinancement, structures d'appui, OQSF, etc.

Outre le diagnostic des contraintes et entraves du système de financement des PME, cette session a également permis d'échanger avec les participants sur les axes de propositions visant la facilitation d'accès au financement des entreprises au rang desquelles le renforcement de l'attractivité du secteur financier, l'amélioration de la qualité de la relation entre les opérateurs financiers et les entreprises ainsi que la mise en œuvre d'un programme d'éducation financière des PME.

b) Réunion publique d'information sur les produits d'assurances

Cette rencontre s'est tenue en *octobre 2017* à la Gare routière des Baux Maraîchers de Pikine et avait comme principal objectif de mettre à niveau les professionnels du transport sur les risques assurables et sur la diversité des produits et services d'assurances. Cette mise à niveau constitue le préalable nécessaire grâce auquel, ces professionnels seront capables d'opérer un choix judicieux des produits d'assurances nécessaires pour assurer la protection tant de leur personne que de leurs biens matériels.

Par ailleurs, la rencontre a été mise à profit pour sensibiliser les professionnels du secteur des transports sur l'existence au sein de l'OQSF d'un dispositif de médiation des assurances, ayant pour fonction le règlement amiable des différends les opposant aux sociétés d'assurances et dont ils peuvent s'attacher les services à titre gratuit.

De même, a été évoquée l'habilitation de l'OQSF à connaître des dossiers en souffrance au sein de l'administration judiciaire en application du décret 2014-1653.

Les professionnels qui y avaient pris part, au nombre de 300 sont constitués de transporteurs et de chauffeurs propriétaires ou non, relevant des sous-secteurs du Transport urbain, inter urbain et sous régional.

c) Programme d'encadrement des entreprises en veille et intelligence économique

A la demande de la Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar (CCIAD), l'OQSF a animé en novembre 2017, une session de formation en éducation financière qui s'inscrit dans le cadre du programme d'encadrement des entreprises en veille et intelligence économique de l'institution consulaire. Ledit atelier auquel a pris part une cinquantaine de chefs d'entreprises était une occasion pour aborder les fondamentaux de l'éducation financière ainsi que les connaissances de base en gestion financière et comptable.

III.5. SESSIONS DU CONSEIL D'ORIENTATION

Le Conseil d'Orientation a tenu trois (03) sessions au cours de l'exercice 2017.

III.5.1. Session du 18 mai 2017

Au cours de cette session, le Conseil a notamment examiné et adopté les rapports d'activités 2014 et 2015 de l'OQSF et de la médiation. Par ailleurs, le Conseil a recommandé à l'Observatoire :

- de soumettre le nouvel organigramme fonctionnel aux Conseillers pour avis et suggestions ;
- d'élaborer une matrice de suivi-évaluation des recommandations et décisions du Conseil accompagnée d'une note de compte rendu périodique ;
- de mettre en place un mécanisme de suivi et de mise en œuvre des recommandations formulées dans les rapports d'activité de la médiation et de l'OQSF.

III.5.2. Session du 20 juin 2017

Pour cette session, le Conseil a examiné les rapports d'activités 2016 de l'OQSF et de la Médiation. En outre, le Conseil a recommandé :

- d'harmoniser les canevas d'élaboration des rapports d'activités de l'OQSF et de la Médiation ;
- de renforcer les actions de communication et de sensibilisation de masse en vue d'accroître la visibilité et la notoriété de l'OQSF auprès du public ;
- d'élaborer une note synthétique sur les activités du programme d'éducation financière des PME à soumettre aux Conseillers ;
- d'élaborer une note de suivi évaluation des recommandations et décisions du Conseil et celles formulées par l'OQSF.

III.5.3. Session du 21 décembre 2017

Durant de cette session, le Conseil a examiné le nouvel organigramme fonctionnel, le programme d'activités 2017, le projet de budget 2018 ainsi que la situation d'exécution budgétaire 2016 de l'OQSF.

Le Conseil a recommandé à l'OQSF d'envisager la création d'une Cellule de Communication rattachée au Secrétariat Exécutif, de renforcer les actions de sensibilisation et d'information auprès du public et de produire une note trimestrielle pour le suivi de la situation d'exécution budgétaire.

IV. PARTICIPATIONS DE L'OQSF AUX RENCONTRES SUR LE SECTEUR

IV.1. Au plan national

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

- l'atelier de restitution préliminaire du diagnostic sur la protection du consommateur et l'éducation financière, Mission de la banque mondiale, DMC, 17 février 2017 ;

- la réunion du Comité National des Négociations Internationales sur le commerce électronique, Direction du Commerce Extérieur, 14 février 2017 ;
- l'atelier de lancement du processus de préparation de la RAC 2017, Direction Générale de la Planification et des Politiques Economiques (DGPPE), 23 février 2017 ;
- l'atelier de validation des méthodologies des indices des Prix de production des Services Financiers et d'Assurance (IPPSFA) et du Commerce de Gros et de Détail (IPPCGD) ;
- la réunion sur la dématérialisation des services du MEFP, 17 mars 2017 ;
- la réunion sur le processus de dématérialisation du courrier du MEFP, 29 mars 2017 ;
- le séminaire de rédaction du rapport de l'enquête sur la situation de référence de l'inclusion financière au Sénégal (ESRIF), DRS-SFD, 28 mars au 1^{er} avril 2017 ;
- la participation aux Jours de banque de l'APBEF, 19 au 20 avril 2017 ;
- l'atelier de communication et d'échange sur les Groupes d'épargne, CRS, 28 avril 2017 ;
- la réunion de validation de la Lettre de Politique sectorielle de Développement actualisée du MEFP, 05 mai 2017 ;
- la session de formation de médiateurs conciliateurs, Ministère de la Justice, 24 au 26 juillet 2017 ;
- la réunion de travail dans le cadre de la mission de collecte et la mise à jour des conditions de banque, Agence Principale de la BCEAO ;
- le lancement du projet d'encadrement des entreprises en veille et intelligence économique, CCIAD, 10 août 2017 ;
- l'Atelier destiné aux ordonnateurs sur la préparation, l'exécution et le reporting du budget des organismes publics autonomes, DGCPT, 28 au 30 août 2017 ;
- l'Atelier de partage des textes d'application du régime financier et comptable des établissements publics, agences et autres structures administratives similaires ou assimilées, DGCPT, 14 au 16 septembre 2017 ;

- l'Atelier d'élaboration de la seconde phase du programme d'éducation financière, Direction de la Microfinance, 11 au 13 septembre 2017 ;
- aux journées portes ouvertes sur le bureau d'information sur le crédit (BIC), 12 septembre 2017 ;
- la participation au Conseil National du Crédit (CNC), BCEAO, 19 septembre 2017 ;
- l'Atelier d'amélioration du contenu des publications économiques et financières, ANSD, 05 octobre 2017 ;
- Réunion du Comité paritaire OQSF/BCEAO, Agence Principale de la BCEAO, 23 octobre 2017 ;
- l'Atelier de présentation des travaux du réseau « Sénégal PME » et du programme d'urgence « Impact PME 20-25 », ADEPME, 31 octobre 2017 ;
- l'Atelier national d'évaluation de la Stratégie de l'UNCDF pour l'accès aux services financiers des femmes et des filles au Sénégal, UNDCF, 16 novembre 2017 ;
- la journée de lancement des activités de l'Association des Médiateurs diplômés du Sénégal (AMDS) ;
- le Forum aux investisseurs en Microfinance, APSFD, 8 au 9 décembre 2017
- la rencontre semestrielle entre la BCEAO et les Directeurs généraux des réseaux de microfinance, Agence principale de la BCEAO, 12 décembre 2017 ;
- les travaux de diagnostic de la Commission « Financement et Dispositif de financement », DGPPE, 18 au 22 décembre 2017 ;
- Atelier de finalisation du rapport de l'enquête sur la situation de référence de l'inclusion financière au Sénégal (ESRIF), DRS-SFD, 13 au 15 décembre 2017 ;

IV.2. Au plan international

L'OQSF a participé :

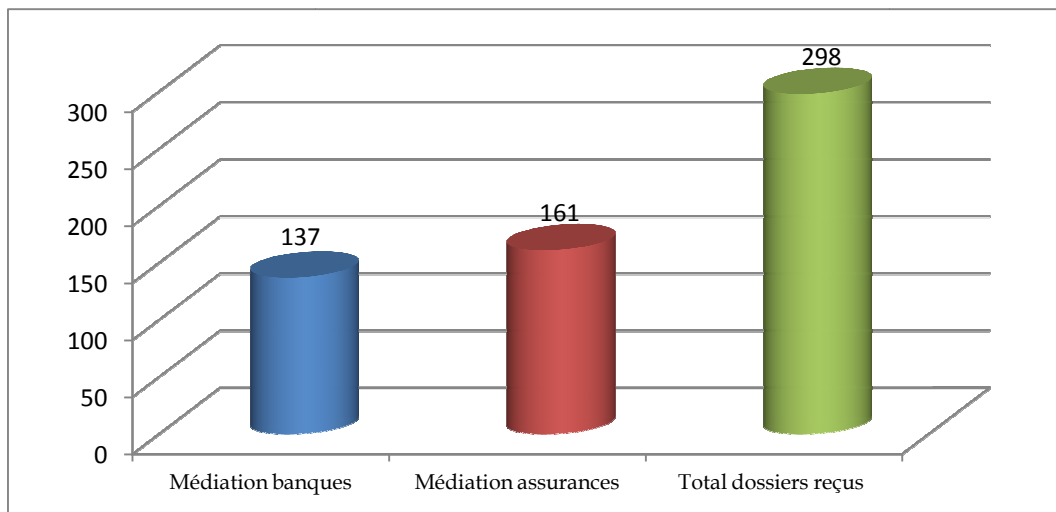
- à la réunion du groupe de travail de l'AFI sur la protection des consommateurs et la régulation des marchés (CEMCWG), Iles Seychelles, 13 au 17 mars 2017 ;
- au séminaire de formation de la CNUCED, Genève, du 24 au 28 avril 2017.

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

Le nombre de réclamations reçues et traitées par la médiation de l'OQSF s'est établi pour l'exercice 2017 à deux cent quatre vingt dix huit (298) dossiers dont cent trente sept (137) pour la médiation des banques et cent soixante et un (161) pour la médiation des assurances avec cent cinquante neuf (159) cas pour le volet IARD et deux (02) pour l'assurance VIE.

Pour la médiation des banques, l'exploitation des statistiques suivant le type d'opérateur impliqué fait ressortir une prédominance des réclamations des clients et usagers des banques avec 118 dossiers contre 19 pour les SFD.

Figure 6 : Nombre de dossiers reçus et traités par la médiation financière de l'OQSF en 2017



Source : Rapports de la médiation de l'OQSF (2017)

En moyenne, 94,5% des cas de médiation soumis ont trouvé une issue favorable, à la satisfaction des parties et la relation commerciale a pu être préservée.

VI. ANOMALIES ET RECOMMANDATIONS

Le traitement et l'analyse des informations collectées par l'OQSF et l'instruction des cas de médiation ont permis de déceler des anomalies récurrentes sur la qualité des services financiers. Ces anomalies qui constituent des entraves à l'inclusion financière et à la performance du secteur, concernent pour l'essentiel :

VI.1. Anomalies relevées sur le secteur financier

VI.1.1. Pour le secteur des banques

- une insuffisance de la qualité de l'information fournie à la clientèle sur les obligations au moment de l'ouverture du compte ;
- un déficit d'information sur les conditions tarifaires au moment de l'ouverture de compte ;
- une récurrence des entraves tarifaires et non tarifaires à la mobilité bancaire ;
- un niveau jugé élevé des coûts des services (frais de tenue de compte, taux d'intérêts débiteurs, carte bancaire, opérations effectuées dans des GAB différents de ceux de la banque du client) ;
- des dysfonctionnements des services des GAB qui sont souvent hors service ;
- un nombre insuffisant d'agences bancaires et de guichets fonctionnels, notamment dans les régions ;
- une méconnaissance par la clientèle des services bancaires offerts à gratuit ;
- une fréquence irrégulière de réception des relevés bancaires par les clients ;
- une insuffisance dans la qualité du suivi et la prise en charge des réclamations.

VI.1.2. Pour le secteur des SFD

Les anomalies et insuffisances sur la qualité des services de microfinance qui constituent des freins à la performance du secteur, concernent pour l'essentiel :

- un niveau faible d'implication des sociétaires dans la gestion de leur SFD ;
- l'insuffisance de la qualité de l'information fournie sur les obligations et droits des clients et usagers ;

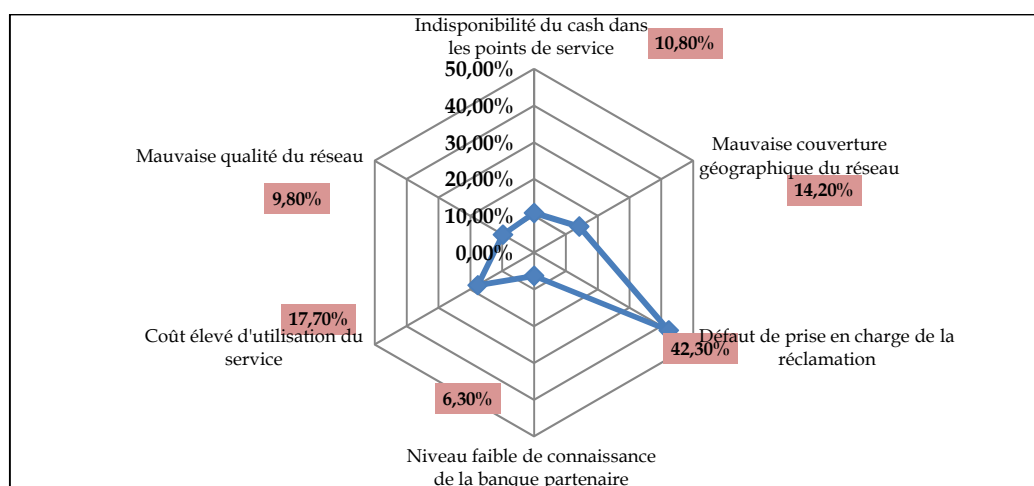
- un faible niveau de connaissance des engagements antérieurs des emprunteurs par les SFD ;
- des coûts jugés élevés notamment sur les services (taux d'intérêt débiteur, opérations déplacées, etc.) ;
- un suivi inefficace des réclamations par les services internes des institutions de microfinance ;
- des entraves à la mobilité face au changement de domiciliation de compte des clients.

VI.1.3. Pour le secteur des Etablissements Emetteurs de Monnaie Electronique

Les statistiques provisoires ressortant de l'exploitation des résultats de l'Enquête sur les Moyens de Paiements Scripturaux (EMPS) relèvent, en dépit de progrès importants sur l'accès aux services, des entraves à l'usage des services à distance au titre desquelles nous pouvons citer :

- une indisponibilité du cash dans les points de service de mobile banking ;
- un coût élevé lié à ce service ;
- un faible niveau de connaissance de la banque partenaire du mobile banking ;
- un défaut de prise de charge des réclamations formulées par les usagers ;
- une mauvaise qualité du réseau et de la couverture géographique.

Figure 7 : Principaux griefs et dysfonctionnements sur la qualité des services de mobile banking



Source : Données de l'Enquête sur les Moyens de Paiements Scripturaux (EMPS)-2015, OQSF

VI.1.4. Pour le secteur des assurances

Les principaux griefs relevés concernent :

- les lenteurs dans les délais de règlement et de paiement des sinistres aux assurés ;
- les contestations par les assurés de la qualité des rapports des experts commis par les compagnies ;
- les retards récurrents dans le règlement des demandes de rachat formulées par les assurés ;

- l'inadaptation du taux horaire de main-d'œuvre garagiste et du barème des honoraires en expertise automobile aux conditions actuelles du marché.

VI.2. Recommandations

L'examen des récriminations et griefs des clients et usagers ressortant des enquêtes de qualité et des cas de médiation traités insiste sur la mise en œuvre des recommandations ci-après :

VI.2.1. Recommandations aux établissements de crédit

Les principales recommandations formulées concernent notamment :

- le renforcement de la qualité de transparence de l'information financière contractuelle et précontractuelle ;
- le renforcement des actions de sensibilisation de masse sur le BIC ;
- l'élaboration et la mise en œuvre d'un dispositif d'encadrement de la mobilité bancaire ;
- l'amélioration de la qualité de fonctionnement des GAB et des services monétiques ;
- la systématisation avec une périodicité régulière de la transmission des relevés de compte aux clients ;
- la poursuite de la rationalisation des coûts des services bancaires ;
- la vulgarisation de supports pédagogiques et d'outils de communication adaptés à des populations peu alphabétisées et faisant appel aux médias et aux technologies de l'information (messages sur mobiles, audiovisuel, internet). ;
- la mise en place généralisée d'un dispositif de suivi pour accroître l'efficacité du traitement des réclamations en interne ;
- la poursuite du maillage géographique dans les localités de l'intérieur.

VI.2.2. Recommandations aux SFD

Pour le secteur de la microfinance, il s'agira de centrer les actions sur :

- une meilleure implication des sociétaires dans le fonctionnement de leurs SFD ;
- la mise en place d'un canevas harmonisé de la nomenclature des conditions tarifaires applicables aux SFD ;
- l'amélioration de la qualité de l'information contractuelle et précontractuelle fournie sur les conditions tarifaires ;
- l'affichage dans les locaux des SFD des canaux de traitement des réclamations de la clientèle ;
- l'allégement des coûts des services à travers la réduction voire une évolution tendancielle vers la gratuité des services de base ;
- la mise en place généralisée de dispositif de gestion des réclamations au sein des SFD ;
- le recours aux méthodes de recouvrement plus appropriées ;
- l'élaboration et mise en œuvre des programmes de gestion de la performance sociale ;
- le renforcement de l'éducation financière des sociétaires et membres des SFD ;
- la vulgarisation du dispositif de médiation grâce à une collaboration plus étroite dans la politique d'information mise en œuvre par les SFD auprès de leur clientèle.

VI.2.3. Recommandations aux Emetteurs de Monnaie Electronique

Il s'agira dans le secteur de la monnaie électronique, de centrer les efforts, entre autres, sur les axes ci-après :

- le renforcement de la supervision et du contrôle des activités de distribution des services de mobile banking ;
- le renforcement des conditions de la concurrence et de transparence du marché ;
- le développement de modèles de partenariats entre les acteurs pour des solutions de paiement plus inclusives ;

- l'amélioration de la qualité de services à travers une offre simple d'usage, sécurisée, adaptée à la demande et diversifiée ;
- la promotion de l'éducation financière des usagers ;
- l'accroissement de l'usage de services financiers à distance.

VI.2.4. Recommandations aux compagnies d'assurances

Pour le secteur des assurances, il s'agira de mettre l'accent sur :

- le renforcement de la transparence dans les clauses précontractuelles et contractuelles ;
- la systématisation des visites-clientèles ;
- le traitement diligent des requêtes et la réduction des délais de règlement et de paiement des sinistres aux assurés ;
- le relèvement et l'uniformisation du taux horaire de main d'œuvre ;
- une nouvelle politique de proximité avec les assurés grâce au développement des technologies numériques.

VII. PERSPECTIVES

Pour l'exercice 2018, l'OQSF entend réaliser les principaux travaux ci-après :

- le renouvellement de l'Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Services financiers de La Poste (ESUPOSTE)-2018 après celle réalisée en 2012 ;
- le démarrage des enquêtes sur la bancassurance, la durée moyenne d'instruction des demandes de prêt ainsi que le traitement des réclamations des clients par les opérateurs financiers (banques, SFD et compagnies d'assurance) ;
- la finalisation de l'exploitation et le partage dans le cadre des divers ateliers techniques, des résultats des différentes enquêtes et études d'envergure nationales réalisées (ESUB-2015, ESUA-2015, ESUSFD-2017, ENPNB-2017, ETCAC-2017) ;
- la poursuite des sessions d'éducation financière notamment pour le public (universités, artisans, informel, jeunes entrepreneurs, etc.) ;
- la poursuite des tournées d'information et de sensibilisation dans les régions ;

- l'organisation d'ateliers de partage et d'information avec les magistrats, les opérateurs financiers et les associations de consommateurs ;
- l'élaboration d'un dispositif d'aide à la mobilité bancaire et d'un modèle standard de convention de compte ;
- l'instauration d'un cadre de dialogue entre les acteurs du secteur financier pour le suivi de la mise en œuvre des recommandations de l'OQSF.

ANNEXES

ANNEXE 1 : MATRICE DES ACTIVITES REALISEES PAR L'OQSF AU TITRE DE L'EXERCICE 2017

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE ESUSFD-2017

I. IDENTIFICATION DU SOCIETAIRE OU MEMBRE

1. Prénom et Nom (*si personne physique*).....
2. Raison sociale (*si personne morale*).....
3. Nom du répondant de la personne morale
4. Région : |__|__|

01= Dakar	04= Kaffrine	07=Kédougou	10= Saint Louis	13= Thiès
02= Diourbel	05= Kaolack	08=Louga	11= Sédhiou	14=Ziguinchor
03= Fatick	06= Kolda	09= Matam	12= Tambacounda	

5. Département.....Commune

6. Vous habitez en ?..... |__|
- 1= Zone urbaine 2= Zone rurale

7. Téléphone :Fixe :....
|__|__|__|__|__|__|__|__|__|.....Cellulaire :..... |__|__|__|__|__|__|__|__|__|

8. Email :@.....

9. Votre statut ?..... |__|

Personne Physique	Personne Morale		
1= Homme	3=GIE	5= PME	7=Entreprise individuelle
2=Femme	4= TPE	6= Associations et assimilés	8= Autre (Préciser).....

10. Nature de la structure dans laquelle vous travaillez : |__|
- 1= Moderne 2= Informelle

11. Secteur d'activités : |__|__|

01= Industrie	04=Eleoage	07=Services	10=Enseignement
02= Commerce	05= Pêche	08= Transport	11=Sans activité
03= Agriculture	06= Artisanat	09= Administration	13 =Autre (Préciser).....

Si « Personne morale », passer à la question 17

12. Tranche d'âge :..... |__|

1= 18-24 ans	3= 35-44 ans	5= 55-64 ans
2= 25-34 ans	4=45-54 ans	6= 65 ans ou plus

13. Situation matrimoniale : |__|

1= Marié	2= Célibataire	3= Divorcé	4=Veuf
----------	----------------	------------	--------

14. Niveau d'instruction : |__| |__|

1= Aucun	3= 6 ^{ème} à 3 ^{ème}	5=Bac à Bac +3	7= Supérieur à Bac+4	9=Alphabétisé en langue nationale
2= Primaire	4=2 ^{nde} à Terminale	6=Bac+4	8= Arabisant	10= Alphabétisé en langue arabe

15. Quelle est votre profession ? |__|__|

01= Ouvrier	05= Agriculteur	09= Artisan	13= Mareyeur	17= Retraité
02= Employé	06=Commerçant	10= Pêcheur	14= Corps habillé	18= Sans travail
03= Profession libérale	07= Marchand établi	11=Enseignant	15= Vendeur de poisson	19= Autre (Préciser).....
04=Eleveur	08=Petit détaillant ambulancier	12= Chauffeur	16= Etudiant

16. Quel est le niveau moyen de vos revenus mensuels nets..... |__|__|
 01= Moins de 45 000 FCFA 03=]100 000, 300 000] 05=]500 000, 800 000] 07=]1 500 000, 2 500 000] 09= Plus de 5 000 000
 02= [45 000, 100 000] 04=]300 000, 500 000] 06=]800 000, 1 500 000] 08= 10= Pas de revenus
]2 500 000,5 000 000]

Si « **Personne physique** », passer à la question 19

17. Forme juridique..... |__|
 1= SARL 2= SU 3=SA 4=SNC 5=GIE 6= Autre (Préciser).....

18. Dans quelle tranche situez-vous votre chiffre d'affaires de 2016 (en FCFA) ?..... |__|
 1= Moins de 500 000 millions] 2= [500 000, 2 millions] 3 =]2 millions, 5 millions] 4 =]5 millions, 10 millions] 5 =]10 millions, 50 millions] 6 =]50 millions, 100 millions] 7 =]100 millions, 500 millions] 8 =]500 millions, 1 milliard] 9=Plus de 1 milliard

II. ADHESION ET IMPLICATION A LA GESTION DE VOTRE SFD

19. Veuillez préciser le ou les SFD où vous avez ouvert un compte. (encercler la ou les réponses)

- | | | | |
|-------------|------------------------------|------------------|--------------------------------|
| 01= ACEP | 11= MEC APROFES | 21= MEC PROPEM | 31= REMECU |
| 02= CAURIE | 12=MEC CCIAK | 22= MEC / PROTES | 32= UMECAS |
| 03= CMS | 13= MEC DE LA ZONE DE POTOU | 23= MEC SDT | 33= UMECUDEFS |
| 04= COFINA | 14= MEC des Femmes de Pikine | 24= MECTRANS | 34= U-IMCEC |
| 05= CSA SA | 15= MEC DELTA | 25= MECZY | 35= URMECS |
| 06= DJOMECE | 16= MEC DYNAMICS | 26= MICROCRED | 36= UFM LOUGA |
| 07= FDEA | 17= MEC FADEC NJAMBUR | 27= MICROSEN-SA | 37=UNION INTER-CREC ZIGUINCHOR |
| 08= FIDES | 18= MEC FECOB (BARGNY) | 28= PAMECAS | 38=COOPEC-RESOPP |
| 09=KAJAS | 19= MEC FEMMES DE GD | 29= PAME AGETIP | 39 =VISIONFUND SENEGAL |
| 10= MECAP | 20= MEC FEPRODES | 30= REMEC NIAYES | 40= Autres (à préciser) |

20. Veuillez préciser le SFD où vous avez ouvert votre compte principal :..... |__|__|

21. Depuis combien de temps êtes-vous sociétaire de ce SFD ? |__|
 1= moins d'un an 2= entre 1 et 5 ans 3=Entre 6 et 10 ans 4=plus de 10 ans

22. Quelle est la nature de votre (vos) compte (s) dans ce SFD ? (encercler la ou les réponses)
 1= Compte courant/ordinaire 2=Compte d'épargne

23. Par rapport à ce SFD, vous sentez-vous impliqué dans sa gestion ? |__|
 1= Oui très impliqué 2= Oui un peu impliqué 3=Non pas totalement impliqué 4= Non pas du tout impliqué 5 = Non concerné

Si « **Non impliqué ou non concerné (3, 4 ou 5)** »,

23.1. Justifiez votre réponse

.....

24. Avez-vous participé à une Assemblée Générale de votre SFD lors des trois (03) dernières années ?..... |__|
 1= Oui 2=Non 3 = Non concerné

25. Avez-vous déjà eu un compte dans un SFD en difficulté ? |__|
 1= Oui 2=Non

Si **Oui (1)**,

25.1. Préciser le SFD

25.2. Par quel canal avez-vous été informé des difficultés de ce SFD ? |__|
 1= Journal officiel 3=Bouche à oreille 5=Sur place à l'agence du SFD
 2= Médias 4=Autorités de contrôle et de régulation des SFD

III. CONNAISSANCE ET UTILISATION DES PRODUITS ET SERVICES

26. Veuillez préciser l'ordre d'importance de chacun des produits et services offerts par votre SFD?
 1= Très important 3= Pas important 5= Non offert 7= Ne connaît pas
 2= Important 4= Pas du tout important 6= N'utilise pas

26.1. Epargne				
26.2. Domiciliation de salaire				
26.3. Garanties et Cautions				
26.4. Crédit				
26.5. Micro Assurance				
26.6. Transfert d'argent				
26.7. Formation /Education financière / Accompagnement				
26.8. Sensibilisation				
26.9. Actions sociales et humanitaires				
26.10. Autre (préciser).....				

27. Quels sont les produits financiers que vous utilisez le plus souvent ? (**encercler la ou les réponses**)

01= Epargne à Terme 06= Crédit de campagne 11 =Crédit de consommation 16 = Transfert par mobile
 02= Epargne à Vue 07= Crédit immobilier 12= Crédit
 03= Epargne nantie roulement d'investissement
 04= Plan Epargne logement 09= Crédit commercial 13= Avance sur salaire/Découvert
 05= Plan Epargne Projet 10 = Crédit de trésorerie 14= Crédit express
 15= Crédit d'équipement 17=Autre (Préciser).....

IV. SATISFACTION SUR L'OFFRE DE SERVICES

28. Vous est-il arrivé de changer de SFD ?..... |__|
 1= Oui 2=Non

Si **non (2)**, allez à la question 29

28.1. Combien de fois ?..... |__|
 1= 1 fois 2=Oui, 2 fois 3= Oui, Plus de 2 fois

28.2. En quelle(s) année(s) (**encercler la ou les réponses**)
 1= 2017 2= 2016 3= 2015 4= 2014 5=2013 6 = 2012 7=2011 ou Avant

28.3. Pour quelle(s) raison(s) ? (**encercler la ou les réponses**)
 1= Mauvaise qualité des services 3= Coût élevé des services 5= Réclamation non satisfaite 7=Autre (Préciser).....
 2= Inadaptation des services d'un crédit 6 = SFD en difficulté

produits

....

28.4. Comment jugez-vous l'attitude de votre SFD initial à faciliter ce changement ?..... |__|
 1= Très coopérative 3=Indifférente 4=Pas coopérative
 2= coopérative 5= Pas du tout coopérative

29. Avez-vous déjà eu un différend avec votre SFD ?..... |__|
 1= Oui 2=Non

Si oui(1),

29.1. En quelle(s) année(s) ? (**encerclez la ou les réponses**)
 1= 2017 2= 2016 3= 2015 4= 2014 5=2013 6 = 2012 7=2011 ou Avant

29.2. Veuillez préciser le(s) objet(s) de ce différend : (**encerclez la ou les réponses**)
 1= Interprétation divergente du contrat 3= Coût élevé des services 5=Difficulté à recouvrer mes avoirs
 2= Mauvaise qualité des services 4= Prélèvement indu
 6= Autre
 (Préciser).....

30. Votre SFD, vous a-t-il déjà rejeté une demande de prêt ?..... |__|
 1= Oui 2= Non 3= N'a jamais demandé de prêt

Si oui

30.1. Quelle est la destination de votre dernier prêt ?.....
 |__|__|

01= Démarrage d'une activité	05= Achat de marchandises	09= Social (santé, éducation, etc.)
02= Acquisition de nouveaux équipements	06= Achat de matières premières	10= Soudure
03= Renouvellement d'équipement	07= Achat d'intrants	11=Autre (Préciser).....
04= Financement d'un projet immobilier	08= Achat de bétail

30.2. quelles ont été les raisons avancées par votre SFD ? (**encerclez la ou les réponses**)
 1= Absence de caution 4= Défaut de garantie 6= Montant demandé supérieur au plafond autorisé 8= Compte non mouvementé
 2= Insuffisance de caution 5= Incident de paiement d'un précédent prêt 7= Niveau d'endettement très élevé 9=Rejet non justifié
 3= Activité non éligible 10= Autre (Préciser)

31. Que pensez-vous du nombre de points de services de votre SFD ?..... |__|
 1= Très suffisant 3=Non suffisant
 2= Suffisant 4= Pas du tout suffisant

32. Que pensez-vous de la répartition géographique des points de services de votre SFD ?..... |__|
 1= Très bonne 3=Mauvaise
 2= Bonne 4= Très mauvaise

33. Que pensez-vous de la qualité des locaux de votre point de services ?..... |__|
 1= Très accueillants 3=Non accueillants
 2= Accueillants 4= Pas du tout accueillants

34. Que pensez-vous du nombre de caisses fonctionnelles de votre point de services ?..... |__|
 1= Très suffisant 3=Non suffisant
 2= Suffisant 4= Pas du tout suffisant

35. Comment appréciez-vous la rapidité des opérations de caisse de votre point de services ?..... |__|
 1= Très satisfaisante 3= Non satisfaisante
 2= Satisfaisante 4= Pas du tout satisfaisante

36. De quelle façon recevez-vous vos relevés de compte ?..... |__|

- 1= Poste 3= Mail 5= Jamais reçus
2= SMS 4= Au Guichet 6= Autre (Préciser).....

Si « jamais reçus », passer à la question 37.

36.1. Avec quelle périodicité recevez-vous vos relevés de compte ?

- |__|
1= Mensuelle 3= Trimestrielle 5= Irrégulière
2= Bimestrielle 4= Annuelle 6= Uniquement sur demande

36.2. Vous est-il arrivé de noter des irrégularités dans vos relevés ?

- |__|
1= Très souvent 3= Rarement
2= Souvent 4= Jamais

37. Par rapport à vos revenus, que pensez-vous des produits que votre SFD vous propose ? |__|

- 1= Très adaptés 3= Peu adaptés 5= Non adaptés 7= Non concerné
2= Adaptés 4= Plutôt non adaptés 6= Pas du tout adaptés

38. Par rapport à votre activité ou vos projets, que pensez-vous des produits de votre SFD ? |__|

- 1= Très adaptés 3= Peu adaptés 5= Non adaptés 7= Non concerné
2= Adaptés 4= Plutôt non adaptés 6= Pas du tout adaptés

39. Les produits et services offerts par votre SFD vous ont-ils permis d'améliorer vos conditions de vie ?..... |__|

- 1=Oui 2= Non

39.1. Si **oui**, précisez leur impact dans votre vie quotidienne (**encerclez la ou les réponses**)

- | | | | |
|---|--|--|--|
| 1= Augmentation de la production | 4= Construction / Rénovation d'une maison d'habitation | 6= Achat d'intrants | 9=Acquisition de champs cultivables |
| 2= Prise en charge soins de santé | 5= Acquisition d'équipements mobiliers | 7=Achat de bétail | 10= Acquisitions d'équipements de production |
| 3= Prise en charge scolarité et éducation des enfants | | 8= Financement des cérémonies familiales | 11= Autre (Préciser)..... |

V. SATISFACTION SUR LES COÛTS

40. Quelle est votre opinion sur la politique générale d'information de votre SFD concernant les produits et services ? |__|

- 1= Très bonne 3= Mauvaise
2= bonne 4= Très mauvaise

41. Quelle est votre opinion sur la transparence des conditions tarifaires de votre SFD ? |__|

- 1= Très bonne 3= Mauvaise
2= bonne 4= Très mauvaise

42. Avez-vous bénéficié d'un prêt de votre SFD au cours des cinq dernières années ?... |__|

- 1= Oui 2= Non

Si **non**, passer à la question 43

42.1. Combien de fois ?.....

- ... |__|
1= Une fois 3= Trois fois
2= Deux fois 4= Plus de trois fois

42.2. Quelle est la destination de votre dernier prêt ?.....

- |__|__|
01= Démarrage d'une activité 05= Achat de marchandises 09= Social (santé, éducation, etc.)
02= Acquisition de nouveaux équipements 06= Achat de matières premières 10= Soudure
03= Renouvellement d'équipement 07= Achat d'intrants 11=Autre (Préciser).....
04= Financement d'un projet immobilier 08= Achat de bétail

42.3. Votre SFD a-t-il effectué un suivi de l'utilisation de ce prêt ?.....
 |__|
 1= *Oui* 2= *Non*

42.4. Avant de vous accorder ce prêt, votre SFD vous a-t-il demandé si vous aviez d'autres engagements financiers ?.....
 |__|
 1= *Oui* 2= *Non*

42.5. Avant la signature du contrat de prêt, votre SFD a-t-il recueilli votre consentement pour l'utilisation de vos données personnelles auprès du Bureau d'information sur le crédit (BIC) ?
 |__|
 1= *Oui* 2= *Non* 3= *Non concerné (pour les SFD non assujettis)*

42.6. Quel a été le délai d'instruction de ce dossier de prêt ? |__|
 1= *moins de 3 jours* 3= *entre 8 et 15 jours* 5= *Plus de 30 jours*
 2= *entre 3 et 7 jours* 4= *entre 16 et 30 jours*

42.7. Comment appréciez-vous ce délai ?.....
 |__|
 1= *Trop long* 3= *Court*
 2= *Long* 4= *Très court*

42.8. Vous a-t-on expliqué les termes du contrat de ce prêt avant sa signature ?
 |__|
 1= *Oui* 2= *Non*

Si oui,

42.8.1. Comment appréciez-vous les informations qui vous ont été fournies ? |__|
 1= *Très précises* 3= *Pas assez précises*
 2= *Précises* 4= *Pas du tout précises*

42.9. Avez-vous reçu une copie du contrat de ce prêt ?
 |__|
 1= *Oui* 2= *Non*

42.10. Avez-vous reçu copie du tableau d'amortissement de ce prêt ?
 |__|
 1= *Oui* 2= *Non*

Si oui,

42.10.1. L'édition du tableau d'amortissement ou du support équivalent vous a-t-elle été facturée par votre SFD?.....
 |__|
 1= *Oui* 2= *Non* 3= *Ne sait pas*

42.11. Quelle est la durée de remboursement de ce prêt ? |__| |__|
 mois

42.12. Comment jugez-vous le plan de remboursement par rapport à vos revenus ou au cycle de votre activité ?
 |__|
 1= *Très adapté* 3= *Pas adapté*
 2= *Adapté* 4= *Pas du tout adapté*

42.13. Avez-vous bénéficié d'un différé lors du remboursement de ce prêt ?
 |__|
 1= *Oui* 2= *Non* 3= *je n'en avais pas besoin*

Si oui,

42.13.1. Comment appréciez-vous la durée de ce différé par rapport à votre besoin ? |__|
 1= *Très Suffisante* 3= *Non Suffisante*
 2= *Suffisante* 4= *Pas du tout suffisante*

42.14. A quel moment l'information sur le taux effectif global (TEG) vous a été fournie par votre SFD ? ..

|__|
1= Avant mise en place du crédit 2= Après mise en place du crédit 3= Pas informé

Si 1 ou 2,

42.14.1. Comment l'information sur le taux effectif global (TEG) vous est présentée par votre SFD ? |__|

1= En un seul chiffre non détaillé 2= En détaillant sa composition (TBB+marge + frais et commissions incluses)

42.14.2. Comment appréciez-vous la qualité de l'information fournie sur le TEG ?

|__|
1= Très complètes 3= Pas assez complètes
2= Complètes 4= Pas du tout complètes

42.14.3. Quelle est votre opinion sur le niveau du taux d'intérêt de ce prêt ?.....

|__|
1= Très élevé 3= Raisonnable
2= Elevé 4= Très Raisonnable

42.15. Quel est le montant de ce prêt ?..... |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| FCFA

42.16. Quel est le montant de la mensualité de remboursement ?... |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| FCFA

42.17. Quels sont les autres frais inclus dans le coût de ce prêt ? (encercler la ou les réponses)

1= Assurance 3= Frais de mise à disposition du montant 5= Ne sais pas
2= Frais de dossier 4= Commissions 6= Autre
(Préciser).....

42.18. Quelles ont été les garanties exigées par votre SFD ? (encercler la ou les réponses)

1= Blocage d'épargne non rémunérée 3= Gage 6= Caution solidaire 9= Aucune garantie
2= Domiciliation de revenus 4= Apport personnel 7= Hypothèque 10= Autre (Préciser)
5= Caution d'un tiers 8= Nantissement fonds de commerce

42.18.1. Si réponse = 1, votre épargne bloquée vous a-t-elle été restituée au terme du remboursement de votre prêt ?

|__|
1= Oui 2= Non

42.19. Quelle est votre appréciation sur ces différentes garanties ?.....

|__|
1= Trop contraignantes 3= Pas contraignantes 5= Aucune garantie
2= Contraignantes 4= Pas du tout contraignantes

42.20. Etes-vous arrivé à rembourser ce prêt ?.....

|__|
1= Oui 2= Non 3= En cours de remboursement

Si réponse = 1 ou 3,

42.20.1. Comment votre remboursement a-t-il été effectué ?.....

|__|
1= Sans retard d'échéance 2= Avec des retards d'échéance

Si réponse = 2,

42.20.1.1. Veuillez indiquer les principales raisons de ce retard ? Encercler la ou les réponses

1= Perte d'emploi 3 = Baisse du volume d'activité 5= Autres (à préciser).....
 2= Incapacité physique 4 = Charges élevées par rapport à mon revenu

42.21. Lors des cinq (05) dernières années, vous est-il déjà arrivé d'anticiper le remboursement d'un prêt ?.....

|__|
 1= Oui 2= Non

Si Oui,

42.21.1. Avez-vous eu à supporter des pénalités pour ce remboursement anticipé de crédit ? ..

|__|
 1= Oui 2= Non

Si Oui,

42.21.1.1.1. Comment appréciez-vous le niveau de ces pénalités ?

|__|
 1= Très élevé 3= Raisonnable 5= Aucune pénalité
 2=Elevé 4= Très raisonnable

42.22. Que pensez-vous des méthodes de recouvrement utilisées par votre SFD ?

|__|
 1= Très inacceptables 3= Correctes 5= Ne connais pas
 2= Inacceptables 4= Très Correctes

43. Pour les différents produits et services ci-dessous, veuillez donner votre opinion sur le coût correspondant :

1= Très raisonnables 3= Elevés 5=Non concerné 7=N'a jamais utilisé
 2= Raisonables 4= Très élevés 6= Ne connaît pas

Services/Produits	Appréciation
1. Découverts	__
2. Opérations déplacées	
2.1. Versements déplacés	__
2.2. Retrait déplacés	__
3. Délivrance de relevé de compte sur demande	__
4. Virements	__
5. Mise à disposition	__
6. Transfert d'argent	__
7. Domiciliation de salaires	__
8. Encaissement chèque (endossement)	__
9. Carte prépayée	__
10. Autre (Préciser).....	__

VII. SATISFACTION SUR LE PERSONNEL

44. Quelle est votre opinion sur la qualité de la relation avec le personnel de votre point de services ?

Personnel	Appréciations
Gérant	__
Agent de crédit	__
Caissier	__

1= Très bonne 4= Mauvaise 6= Jamais rencontré
 2= Bonne 5= Très mauvaise

45. Comment qualifiez-vous le personnel de votre point de services ? |__|

1= Très courtois 3= Discourtois
 2= Courtois 4=Très discourtois

46. Que pensez-vous de l'aptitude du personnel de votre point de services à apporter des réponses satisfaisantes à vos questions ? |__|

1= Très bonne 3= Mauvaise
 2= Bonne 4= Très mauvaise

47. Au moment d'ouvrir votre compte, avez-vous été informé sur vos obligations ? |__|

1= Oui 2=Non

47.1. Si oui, comment qualifiez-vous ces informations ? |__|

1= Très complètes 3=Incomplètes
 2= Complètes 4=Très incomplètes

48. Au moment d'ouvrir votre compte, avez-vous été informé sur les tarifs de votre SFD ?..... |__|

1= Oui 2=Non

49. Avez-vous déjà fait des réclamations à l'encontre de votre SFD ? |__|

1= Oui 2=Non

Si oui,

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

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

49.2. Comment avez-vous formulé ces réclamations. (encerclez la ou les réponses)

1= Par écrit 3= Verbalement
 2= Par téléphone 4= Autre (Préciser).....

49.3. Comment jugez-vous la qualité du suivi de ces réclamations ?..... |__|

1= Très bonne 3= Mauvaise
 2= Bonne 4=Très mauvaise

50. Vous est - il arrivé de recourir à d'autres voies de règlement?..... |__|

1= Oui 2=Non

50.1. Si oui, lesquelles ? (encerclez la ou les réponses)

1= Médiation de l'OQSF 3= Voie judiciaire 5 = Autorités de contrôle et de
 2= Maison de justice 4= Arbitrage régulation
 6=Autre (A préciser)

ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE ENPNB-2017

I. IDENTIFICATION DE L'ENQUÊTÉ

- 54.** Prénom et Nom |__|__|
- 55.** Région : |__|__|
- | | | | | |
|--------------|--------------|-------------|-----------------|---------------|
| 01= Dakar | 04= Kaffrine | 07=Kédougou | 10= Saint Louis | 13= Thiès |
| 02= Diourbel | 05= Kaolack | 08=Louga | 11= Sédhiou | 14=Ziguinchor |
| 03= Fatick | 06= Kolda | 09= Matam | 12= Tambacounda | |
- 56.** 3.1. Département : 3.2. Commune..... |__|
- 57.** Vous habitez en ? |__|
- 1= Zone urbaine 2= Zone rurale
- 58.** Téléphone : Fixe : |__|__|__|__|__|__|__|__| Cellulaire : |__|__|__|__|__|__|__|
- 59.** Email :@.....
- 60.** Genre |__|
- 1= Homme 2=Femme
- 61.** Tranche d'âge : |__|
- | | | |
|--------------|--------------|-------------------|
| 1= 18-24 ans | 3= 35-44 ans | 5= 55-64 ans |
| 2= 25-34 ans | 4=45-54 ans | 6= 65 ans ou plus |
- 62.** Situation matrimoniale : |__|
- 1= Marié 2= Célibataire 3= Divorcé 4=Veuf
- 63.** Niveau d'instruction : |__|__|
- | | | | | |
|-------------|--|----------------|----------------------|-----------------------------------|
| 1= Aucun | 3= 6 ^{ème} à 3 ^{ème} | 5=Bac à Bac +3 | 7= Supérieur à Bac+4 | 9=Alphabétisé en langue nationale |
| 2= Primaire | 4=2 ^{nde} à Terminale | 6=Bac+4 | 8= Daara | 10 =Alphabétisé en langue arabe |
- 64.** Profession |__|__|
- | | | | | |
|-------------------------|---------------------|---------------|------------------------|--------------------------|
| 01= Ouvrier | 05= Agriculteur | 09= Artisan | 13= Mareyeur | 17= Etudiant |
| 02= Employé | 06=Commerçant | 10= Pêcheur | 14= Corps habillé | 18= Retraité |
| 03= Profession libérale | 07= Marchand | 11=Enseignant | 15= Vendeur de poisson | 19= Sans travail |
| 04=Eleveur | 08=Petit détaillant | 12= Chauffeur | 16= Transporteur | 20=Autre (Préciser)..... |
- 65.** Secteur d'activités : |__|
- | | | | | |
|--------------|-------------|--------------|------------------|-----------------|
| 1= Industrie | 3= BTP | 5= | 7=Administration | 9= Autre |
| 2= Commerce | 4= Services | Agriculture | 8= Sans activité | (Préciser)..... |
| | | 6= Artisanat | | |
- 66.** Quel est le type de votre activité ? : |__|
- 1= Moderne 2= Informel 3= Sans activité
- 67.** Avez-vous des revenus?..... |__|
- 1= Oui 2=Non
- 68.** Si oui,
- 68.1.** Suivant quelle périodicité ?..... |__|
- | | | | |
|------------------|------------------|-----------------|-------------------------|
| 1= Non régulière | 3= Bimestrielle | 4= Semestrielle | 6= Saisonnière |
| 2= Mensuelle | 4= Trimestrielle | 5= Annuelle | 7=Autre (Préciser)..... |
- 68.2.** Quel est le niveau moyen de vos revenus ?..... |__|
- | | | | | |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|----------------------|
| 1= Moins de 45 000 FCFA | 3=]100 000, 300 000] | 5=]500 000, 800 000] | 7=]1 500 000, 2 500 000] | 9= Plus de 5 000 000 |
| 2= [45 000, 100 000] | 4=]300 000, 500 000] | 1 500 000] | 8=]2 500 000,5 000 000] | |

ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE ETCAC-2017

1. Type de PV

1= Police 2= Gendarmerie 3= huissier 4= constat amiable

2. Type d'accidents :

1= Matériel 2= corporel 3= Matériel et corporel

3. Nombre de véhicules impliqués

1= 1 véhicule 2= 2 véhicules 3= 3 véhicules 4= carambolage 5= autres

4. Analyse de la responsabilité :

1= responsabilité unipersonnelle 2= responsabilité partagée

3= responsabilité non déterminée

5. Caractéristiques du ou des véhicules responsables

5.1 Véhicule 1

5.1.1 Type :

1= berline 2= bus 3= camionnette 4= camion

5.1.2. Usage :

1= VP 2= TPC 3= TPM 4= TPV 5= Cyclomoteurs

5.1.3. Visite technique en règle

1= oui 2= non

5.2 Véhicule 2

5.2.1 Type :

1= berline 2= bus 3= camionnette 4= camion

5.2.2. Usage :

1= VP 2= TPC 3= TPM 4= TPV 5= Cyclomoteurs

5.2.3. Visite technique en règle

1= oui 2= non

6. Nom de la Compagnie d'assurance du (ou des) responsable présumé

01= ALLIANZ IART	11= PROVIDENCE
02= AMSA	12= SALAMA
03= ASKIA	13= SAAR IART
04= AXA	14= SECURITE (ASS)
05= CNAAS	15= SONAM MUTUELLE
06= CNART	16= SONAM SA
07= SAHAM	17= SUNU ASSURANCES IART (CGA)
08= MAAS	18= Wafa IART
09= NSIA IART	19= FGA
10= PREVOYANCE	20= CDEAO

7. Jour de l'accident

1= Lundi 4= jeudi 7= Dimanche

2= Mardi 5= vendredi

3= Mercredi 6= samedi

8. Date de l'accident

--	--	--

Jour mois année

9. Particularités jour de survenance

1= jour férié

2= jour non férié

10. Mois de l'accident

1= Janvier

4= Avril

7= Juillet

10= Octobre

2= Février

5= Mai

8= Août

11= Novembre

3= Mars 6= Juin 9 = Septembre 12= Décembre

11. Tranche horaire pendant laquelle est survenu l'accident:

1= 0 à 6H 2= 6 à 12H 3= 12 à 18H 4=18 à 24H

12. Période de l'Accident

1= mois de ramadan	6=jour du mawloud	9=Jour du Magal	15=jour de Noel
2= 3j avant korité	7= 3 j après Mawloud	10= 3 j après Magal	16=Veille de la saint Sylvestre
3= jour de la korité	8= 3 j avant Magal	11= 3j avant tabaski	17= jour de la Saint Sylvestre
4= 3j après Korité		12=jour de la tabaski	18= 1 ^{er} jour de l'an
5= 3 j avant Mawloud		13= 3 jours après tabaski	19= veille de Pentecôte
		14= veille de Noel	20= jour de la Pentecôte
			21= lendemain Pentecôte
			22= Autres fêtes religieuses (à préciser).....

13. Zone géographique de l'accident

12.1. Localité de survenance :.....
 12.2. Lieu de survenance:.....
 12.3. Région de survenance:

14. Renseignements sur le conducteur

13.1. Tranche d'âge du (ou des) conducteur présumé responsable :..... |__|

1=moins de 18 ans
 2= 18-24 ans 4= 35-44 ans 6= 55-64 ans
 3= 25-34 ans 5=45-54 ans 7= 65 ans ou plus

13.2. Sexe du conducteur

1= Masculin 2= Féminin

13.3. Profession du conducteur présumé responsable... |__|__|

01= Ouvrier	04=Eleveur	07= Cadre moyen	10=Etudiant	13= Retraité
02= Employé	05= Agriculteur	08=Cadre supérieur	11=Enseignant	14= Sans travail
03= Profession libérale	06=Commerçant	09= Artisan	12= Chauffeur	15= Autre (Préciser).....

13.4. Origine du permis de conduire

1 =Sénégal 2=CEDEAO 3= Afrique (hors CEDEAO) 4= Europe 5= Autres (à préciser)
 2 6= Sans permis

13.5. Age du permis

1= 1 à 2 ans 2=2 à 5 ans 3=5 à 10 ans 4=plus de 10 ans

14. Circonstances de l'accident

14.1. Types de route

1= autoroute	2= route nationale	3= route goudronnée	4= latérite
5= piste	6= route en travaux	7= pont ou échangeurs	8= chemin de terre
9= autres			

14.2. Etat de la route

1= *bon* 2=*moyen* 3=*mauvais* 4= *indéterminé*

14.3. Accident en agglomération ou hors agglomération

1= *Agglomération* 2= *Hors Agglomération*

14.4. Cas d'un virage

1= *Virage sans balise* 2= *Virage avec balise* 3= *hors virage*

14.5. Intersection ou Hors Intersection

1= *Intersection* 2= *Hors Intersection*

14.6. Règles de priorité

1= *Respect de Règles de priorité* 2= *Non-respect des règles de priorité*

15. Impact de la luminosité au moment de l'accident

1= *plein jour* 2= *aube* 3= *crépuscule* 4= *nuit* 5=*route bien éclairée* 6 = *route mal éclairée* *Absence d'éclairage pub.* 7=*indéterminé*

16. Impact des-conditions atmosphériques

1= *normales* 2= *pluie* 4= *brouillard* 5= *nuage de poussière* 6 = *vent de forte intensité*

17. Conduite en état d'ébriété

1= *oui* 2= *non*

18. Anomalies relevées

Nature des anomalies relevées	Marquer d'une croix s'il y a lieu
Perte de contrôle du conducteur	
Dépassement défectueux	
Stationnement irrégulier	
Excès de vitesse	
Non respect du Code de la Route	
Ralentisseurs non balisés	
Animaux en divagation	
Absence de signalisation	
Autres à préciser	

19.. Observations particulières sur l'accident

ANNEXE 5 : LISTE DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT AU 31 DECEMBRE 2017

❖ BANQUES (25)

- Banque internationale pour le commerce et l'industrie du Sénégal (BICIS)
- Bank of Africa - Sénégal (BOA - Sénégal)
- Banque atlantique Sénégal (Banque Atlantique)
- Banque de l'habitat du Sénégal (BHS)
- Banque des Institutions Mutualistes d'Afrique de l'Ouest (BIMAO)
- Banque Islamique du Sénégal (BIS)
- Banque Régionale de Marchés (BRM)
- Banque Sahélo-Saharienne pour l'Investissement et le Commerce - Sénégal (BSIC)
- Caisse Nationale de Crédit Agricole du Sénégal (CNCAS)
- CBAO, groupe Attijariwafa Bank
- Citibank Sénégal
- Crédit du Sénégal (CDS)
- Crédit international (CI)
- BGFIBANK Sénégal
- Ecobank - Sénégal (ECOBANK)
- International Commercial Bank - Sénégal (ICB - Sénégal)
- Société Générale de banques au Sénégal (SGBS)
- United Bank for Africa Sénégal (UBA Sénégal)
- Banque Nationale pour le Développement Economique (BNDE)
- Banque de Dakar
- La Banque Outarde (LBO)
- ORABANK
- Diamond Bank
- Banque pour le Commerce et l'Industrie du Mali (BCI-Mali), succursale du Sénégal
- Coris Bank Sénégal

❖ ETABLISSEMENTS FINANCIERS A CARACTERE BANCAIRE (4)

- La Financière de l'Afrique de l'Ouest (FINAO)
- Compagnie Ouest Africaine de Crédit - bail (LOCAFRIQUE)
- Wafacash West Africa
- Société Africaine de Crédit Automobile (SAFCA - ALIOS FINANCE)

ANNEXE 6 : LISTE DES COMPAGNIES D'ASSURANCE AU 31 DECEMBRE 2017

Raison sociale	Nom
SOCIETES D'ASSURANCES IARD	
1- AMSA IARD	AMSA IARDT
2- AXA ASSURANCES	AXA Assurances Sénégal
3- MAAS	La Mutuelle d'Assurance Agricole du Sénégal
4- PREVOYANCE	La Prévoyance Assurances
5- SECURITE	Assurance Sécurité Sénégalaise
6- ALLIANZ IARD	Allianz IARDT
7- SONAM SA	SONAM SA
8- SONAM	La Société Nationale d'Assurance Mutuelle
9- SALAMA	Salama Assurances
10- CNART	Compagnie Nationale d'Assurances et de Réassurance des Transporteurs
11- NSIAS	Nouvelle Société Interafricaine d'Assurances Sénégal
12- SONAC	Société Nationale d'Assurance Crédit
13- SUNU IARD	SUNU IARD
14- ASKIA	ASKIA Assurances
15- SAHAM	SAHAM Assurances
16- CNAAS	Compagnie Nationale d'Assurances Agricole du Sénégal
17- WAFA SENEGAL SA	WAFA SENEGAL SA
18-SAAR SENEGAL	SAAR SENEGAL
19- PROVIDENCE	PROVIDENCE
SOCIETES D'ASSURANCES VIE	
1- AMSA VIE	AMSA VIE
2- SUNU VIE	SUNU VIE
3-SAAR VIE	SAAR VIE
4- ALLIANZ VIE	ALLIANZ VIE
5- NSIA VIE	NSIA VIE
6- SONAM VIE MUTUELLE	SONAM VIE MUTUELLE
7- SONAM VIE SA	SONAM VIE SA
8- SEN VIE	SEN VIE
9- WAFA VIE	WAFA VIE
10- SAHAM VIE	SAHAM VIE