

**RAPPORT D'ACTIVITES
DE L'OBSERVATOIRE DE LA QUALITE
DES SERVICES FINANCIERS 2012**

INTRODUCTION.....	4
I. ENVIRONNEMENT DU SECTEUR FINANCIER.....	7
I.1. Principaux indicateurs du secteur financier.....	7
I.1.1. Secteur des établissements de crédit	7
I.1.2. Secteur des SFD	8
I.1.4. Secteur postal.....	9
I.2. Cadre légal et institutionnel	9
I.2.1. Secteur des établissements de crédit, des SFD et de La Poste.....	9
I.2.2. Secteur des assurances.....	11
II.1. ACTIVITES COURANTES	12
II.1.1. GESTION LOGISTIQUE ET ADMINISTRATIVE.....	12
II.1.1.1. Equipements et logistique	12
II.1.1.2. Administration.....	12
II.1.3. AMELIORATION DE LA QUALITE DES SERVICES FINANCIERS.....	14
II.1.3.1. Renseignement du public sur les services financiers.....	15
II.1.3.2. Suivi de la qualité des services financiers	15
II.1.3.2.1. Suivi de la qualité dans le secteur bancaire.....	16
II.1.3.2.1.1. Enquête nationale auprès des populations non bancarisées	16
II.1.3.2.1.2. Elaboration d'un Indice des Prix des Services Bancaires	17
II.1.3.3. Suivi de la qualité dans le secteur des SFD	17
II.1.3.4. Suivi de la qualité dans le secteur des assurances	18
II.1.3.5. Suivi de la qualité des services financiers de la Poste	19
II.1.3.6. Autres enquêtes et études thématiques.....	21
II.1.3.7. Production d'indicateurs de satisfaction sur la qualité des services financiers.....	23
II.1.4. RELATIONS AVEC LES ACTEURS DU SECTEUR	24
II.1.4.1. Relations avec les opérateurs de services financiers.....	24
II.1.4.1. Relations avec les organisations professionnelles et consommateurs.....	24
II.2. ACTIVITES SPECIFIQUES.....	25
II.2.1. Mise en œuvre de la 2 ^{ème} concertation nationale sur le crédit et du PESF	25
II.2.1.1. Information préalable du client sur les frais de dossier de crédit et sa proportion dans le taux effectif global	25
II.2.1.2. Etude sur les taux d'intérêt au Sénégal.....	25
II.2.1.3. Programme d'éducation financière des PME	26

III. POSITIONNEMENT DE L'OBSERVATOIRE DANS LA SPHERE.....	27
FINANCIERE.....	27
III.1. Au plan national.....	27
III.2. A l'étranger.....	28
IV. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DES ENQUETES DE PERCEPTION.....	29
IV.1. Enseignements généraux de l'ENPNB.....	29
IV.2. Principaux enseignements de l'ESUPOSTE.....	29
V. PRINCIPALES DIFFICULTES RENCONTREES.....	31
V.1. Difficultés liées à la collecte de l'information.....	31
V.2. Autres difficultés des enquêtes de terrain.....	31
VI. SUIVI DE LA RELATION ENTRE OPERATEURS ET USAGERS DES.....	31
SERVICES FINANCIERS.....	31
VI.1. Typologie des saisines.....	31
VI.2. Incidences de la médiation.....	33
VIII.1. Recommandations récurrentes.....	33
VIII.1.1. Recommandations aux établissements de crédit, des SFD et de La.....	33
Poste.....	33
VIII.1.2. Recommandations aux compagnies d'assurance.....	34
VIII.2. Perspectives.....	34
<i>Annexe 1 : Extrait de la page d'accueil du portail web de l'Observatoire.....</i>	<i>36</i>
<i>Annexe 2 : Extrait de la page d'accueil du comparateur des banques.....</i>	<i>37</i>

INTRODUCTION

L'environnement économique international a été principalement marqué en 2012 par la crise de la dette publique en Europe et les difficultés de l'économie américaine liées à l'atonie des marchés de l'immobilier et du crédit. Au total, l'activité mondiale s'est inscrite dans une dynamique de ralentissement, avec une croissance du PIB ressortant à 3,3% en 2012, contre 3,8% en 2011 et 5,1% en 2010. Cette situation est en liaison avec une économie en berne dans les pays développés, conjuguée au ralentissement de la croissance dans la plupart des économies émergentes.

Pour les pays de l'UEMOA, le taux de croissance du PIB réel est ressorti à 5,8 % en 2012¹ contre 0,6% en 2011, tandis que le taux d'inflation, apprécié sur la base des prix à la consommation a fléchi de 3,9% en 2011 à 2,5%.

Dans ce contexte, les conditions de banque ont été marquées par un assouplissement relatif des taux d'intérêt débiteurs appliqués aux opérations de crédit dans l'Union dont le niveau moyen est ressorti à 8,0% en 2012, accusant un repli de 32 points de base. Au quatrième trimestre 2012, le taux d'intérêt débiteur moyen, calculé par la BCEAO, a fléchi de 7,97% à 7,89% et, en particulier, le taux appliqué sur les découverts a baissé de 11,38% à 7,46%. Cette évolution est à mettre en rapport avec l'inflexion des taux directeurs de la Banque Centrale opérée à la mi-juin 2012 et l'affermissement des ressources stables des banques, recherchée à travers l'abaissement de 7% à 5% du coefficient de réserves obligatoires, en mars 2012.

Les taux de sortie bancaire sont cependant restés très élevés en moyenne dans l'UEMOA, comparativement à un pays comme le Maroc qui affiche une moyenne de 6,3%, en baisse tendancielle. Par ailleurs, les prélèvements annexes pour frais de dossier, frais de tenue de compte ou d'usage de cartes bancaires – qui continuent de fonder de multiples plaintes de la part des clients et usagers des banques –, se sont quelque peu durcis, nonobstant les améliorations notées en revanche singulièrement sur les conditions d'ouverture de compte.

Pour sa part, l'économie sénégalaise a globalement enregistré un taux de croissance du PIB réel de 3,9% en 2012², contre 2,6% en 2011. Cette évolution est notamment tirée par le sous-secteur agricole (+14,9%), les industries extractives (+8,2%), la transformation de produits alimentaires (+7,3%), etc.

¹ Statistiques de la BCEAO

² Données de la Direction de la Prévision et des Etudes Economiques (DPEE)

L'inflation est restée contenue en deçà de 2% en 2012 contre 3,5% en 2011, cette amélioration étant imputable à la baisse observée sur les prix des carburants et du gaz et aux mesures volontaristes prises par les pouvoirs publics pour réguler le marché des produits de consommation de masse.

Dans cet environnement, la situation monétaire a été principalement marquée en 2012 par une augmentation de 5,9% du crédit intérieur, soit de 2117,8 Mds à 2241,9 Mds et une progression de la masse monétaire de 6,6%, soit de 2718,7 Mds à 2896,9 Mds. La contribution du secteur bancaire au financement de l'économie est demeurée toutefois relativement faible en 2012 au regard des standards, même si elle a progressé de 26,1% à 30,5% du PIB.

La contribution du secteur de la microfinance au financement de l'économie s'est pour sa part très légèrement accrue, de 3,1% à 3,2% en 2012, avec un encours de crédits en hausse de 6,6%.

Dans le secteur de l'assurance, en dépit de l'ouverture de nouveaux points de service de proximité, la production, évaluée à 92 574 millions, a affiché une très légère baisse (- 0,8%).

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 l'importance des actions de promotion commerciale. Les dépôts en CCP ont cependant stagné à 7,9 Mds en 2012.

Dans ce contexte économique et financier, l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) a principalement axé en 2012 ses actions de promotion de la qualité des services financiers sur l'exploitation continue des enquêtes de satisfaction menées dans le secteur, la conception d'indicateurs de satisfaction pour un suivi périodique et le renforcement des systèmes d'informations financières pour plus de transparence en faveur des décideurs et du public. L'atteinte de ces objectifs est recherchée notamment à travers la sélection d'indicateurs susceptibles de stimuler la concurrence dans le secteur financier et contribuer à la vulgarisation de la culture financière au profit des usagers.

Les activités menées à cet effet ont essentiellement porté sur :

- l'information continue du public et la diffusion d'un outil de comparaison des tarifs des produits et services bancaires sur la base d'une typologie harmonisée ;
- le suivi de la qualité des services financiers offerts par les opérateurs et la réalisation d'enquêtes sur les facteurs de non bancarisation au Sénégal ;

- l'organisation d'ateliers techniques de restitution et de partage des résultats et des recommandations issues des enquêtes nationales de satisfaction menées dans les domaines de l'assurance et de la microfinance ;
- le lancement de travaux de prospection en vue de l'établissement d'indices pertinents de suivi de la qualité et des tarifs des services financiers ;
- l'amélioration de la relation entre les opérateurs et les usagers des services financiers à travers un appui au dispositif de la médiation financière et à cet effet l'intensification des tournées régionales d'information et de sensibilisation du public sur les outils de la médiation et de l'Observatoire.

En outre, l'Observatoire a poursuivi ses actions dans les domaines ci-après dans le cadre de la mise en œuvre des recommandations de la 2^{ème} Concertation Nationale sur le Crédit (CNC) et du Programme d'Evaluation du Secteur Financier (PESF) :

- information préalable du client bénéficiaire de crédit sur le montant des frais de dossier et sa proportion dans le taux effectif global d'intérêt ;
- réalisation de l'étude sur les taux d'intérêt au Sénégal ;
- élaboration du programme d'éducation financière des PME.

Sur un autre plan, les demandes de traitement amiable des litiges soumises au Médiateur des banques, des SFD et de la Poste d'une part, au Médiateur des assurances d'autre part, se sont accrues en 2012. A cet égard, le traitement des différends exposés, à la satisfaction de la plupart des parties engagées dans ce processus, a permis de mettre en exergue une typologie de litiges et de réclamations opposant les clients et usagers aux institutions financières. L'analyse des anomalies récurrentes issues des enquêtes de satisfaction et des cas de litige objet de médiation ont permis notamment d'asseoir un série de recommandations, en particulier en vue de l'élargissement des services financiers de base et l'infléchissement de leurs coûts. Par ailleurs, les principales difficultés rencontrées par l'Observatoire dans le cadre de la réalisation de ses missions ont mis en relief des recommandations à prendre en charge dans le cadre de mesures de restructuration souhaitables selon le cas à court et à moyen terme.

I. ENVIRONNEMENT DU SECTEUR FINANCIER

I.1. Principaux indicateurs du secteur financier

I.1.1. Secteur des établissements de crédit

L'activité bancaire a globalement enregistré des performances appréciables, reflétées par la bonne tenue de ses principaux agrégats et l'augmentation du nombre de points de services, arrêté à 363 à fin décembre 2012 pour 21 établissements contre 330 en 2011 et 301 à fin 2010 pour 20 établissements.

Le volume des dépôts collectés par les banques et les CCP s'est situé à 2 310,1 Mds à fin décembre 2012 contre 2 129,3 Mds FCFA à fin décembre 2011, soit une augmentation de 8,5%³. Toutefois, selon la BCEAO, les nouveaux dépôts constitués ont fléchi en 2012 en nombre (9,7%) et en valeur (13,4%).

S'agissant des crédits à l'économie, ils ont enregistré une augmentation de 9,6% en passant à 2.140,8 Mds en 2012 contre 1 953,0 Mds en 2011, cette évolution étant imputable aux crédits ordinaires, ressortis à 2 136,8 Mds, en hausse de 9,8%. Les crédits de campagne ont par contre accusé un recul de 30,4%. De 6,3 Mds en 2011, ils ont fléchi à 4,0 Mds en 2012, en liaison avec la baisse de la commercialisation des cultures de rente.

Les créances en souffrance (184,9 Mds) ont augmenté de 10,1% en 2012. En particulier, les crédits douteux et litigieux se sont sensiblement dégradés (38,8%), s'établissant à 84,5 Mds à fin décembre 2012 contre 54,1 Mds FCFA en 2011.

Au plan des conditions de banque, les taux d'intérêt débiteurs moyens pondérés publiés par la Banque Centrale ont fléchi de 8,7% à 8,5 % entre 2011 et 2012, reflétant un écart favorable de 1,5% par rapport à la moyenne UEMOA de 10,0%. Le taux créditeur moyen servi sur les dépôts de la clientèle s'est également amélioré, remontant en 2012 à 5,07% (5,1% pour les comptes à terme) contre 5,04% en moyenne dans l'UEMOA, 4,89% en 2011 et 5,0% sur la période 2009-2010.

Au titre de la promotion de la bancarisation à travers la réduction des frais bancaires, la tendance a été somme toute favorable, certains établissements ayant déclaré avoir consenti des réductions de moitié et parfois des suppressions de frais de tenue de compte pour les salaires domiciliés inférieurs à 100 000 FCFA.

³ Statistiques de la BCEAO

Les frais de tenue de compte d'épargne ont baissé en effet de 72,5% (contre une quasi-stabilisation en moyenne pour le compte courant et une hausse de 8,0% pour le compte chèque). L'orientation dominante semble du reste aller en faveur de la suppression des frais de gestion sur les comptes d'épargne, dans certaines banques.

Toutefois, selon les informations recueillies, l'assouplissement des conditions d'ouverture de compte n'est pas généralisé. Le montant requis à l'ouverture d'un compte a même progressé de 1,7% et 4,3% respectivement pour le compte courant et le compte d'épargne, contre une légère baisse de 0,8% pour le compte chèque. En outre, les commissions de mouvement qui certes ne semblent plus de mise à fin 2012 sur le compte chèque, ont évolué en hausse très sensible pour le compte courant (+158,0%).

D'une manière générale, les charges supportées en général par la clientèle dans ses relations avec les banques (frais de dossier, commissions d'engagement et autres charges hors intérêts) ont à peine fléchi sur la période. En ce qui concerne les frais bancaires liés à l'utilisation des cartes de retrait, leur niveau forfaitaire trimestriel a baissé de 70,2% en 2012 mais reste légèrement supérieur à la moyenne UEMOA (2375 F contre 2330,0 F). Le coût par opération de retrait s'est du reste alourdi en moyenne de 50,7%, soit de 224,0 F à 337,5 F. Il y a lieu surtout de noter la tarification à 12500 F par trimestre, à partir de 2012, du paiement par carte, soit près du double de la moyenne UEMOA (6286 F). A noter également à titre comparatif, l'absence de ce type de prélèvement en Côte d'Ivoire, au Burkina et au Togo

I.1.2. Secteur des SFD

Pour le secteur de la microfinance, à la faveur de la consolidation des performances relevées en 2011, les statistiques publiées par la Direction de la Réglementation et de la Supervision des Systèmes Financiers Décentralisés (DRS/SFD) font état pour l'exercice 2012 d'un accroissement d'environ 8,0% du volume d'épargne, ressorti à 177,3 Mds contre 164,3 Mds CFA un an plus tôt.

L'encours de crédits a connu une progression de 6,6%, s'établissant à 229,0 Mds contre 214,8 Mds à fin décembre 2011.

La qualité du portefeuille s'est légèrement améliorée avec un taux brut de créances en souffrance de 3,6% en 2012 contre 4,0% en 2011. Ce taux est toutefois resté au dessus de la norme en vigueur fixée à 3,0%.

Le sociétariat s'est accru de 9,5%, atteignant 1 789 032 membres contre 1 633 409 à fin 2011. Le taux de pénétration est resté stable à 13% de la population totale et 40% de la population

active. Le nombre de points de service a augmenté de 920 à 938, soit de 2,0%, nonobstant une baisse de 25 unités du nombre des SFD (405), liée aux mesures vigoureuses d'assainissement du secteur prises par la DRS-SFD.

I.1.3. Secteur des Assurances

Le nombre d'établissements est resté invariant sur la période, avec 16 unités pour l'assurance dommage et 6 unités pour l'assurance vie. Le chiffre d'affaires hors réassurance s'est établi à 71 031 millions FCFA en 2012 pour le segment assurance dommage, dominée par la branche auto, en légère hausse de 0,7% par rapport à 2011. Par contre, s'agissant de la branche vie, la production est ressortie à 21 543 millions FCA, en baisse de 5,5% par rapport à l'année précédente.

En définitive, la production cumulée du secteur, évaluée à 92 574 millions, a accusé une très légère baisse (- 0,8%). Le taux de pénétration de l'assurance est ainsi demeuré autour de 3% environ, contre une moyenne africaine de plus de 5%.

I.1.4. Secteur postal

En 2012, le volume des dépôts en CCP s'est stabilisé à 7,9 Mds. Il a été toutefois observé que dans le cadre de la promotion des services de base, La Poste a rendu gratuits pour la clientèle depuis janvier 2012 les frais de délivrance du relevé de compte. Le processus de fiabilisation du fichier clientèle a permis de répertorier près de 128 000 clients détenteurs d'un compte dans les livres de La Poste et par ailleurs, le processus de mise en place de la monétique s'est poursuivi.

I.2. Cadre légal et institutionnel

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

L'environnement réglementaire du secteur des établissements de crédit, des SFD et de La Poste en 2012, s'est enrichi en particulier des dispositions ci-après en matière de transparence financière et de protection financière en faveur des clients et usagers des services financiers :

- la décision n°001-09-2012 de la BCEAO relative à la transmission par voie électronique des relevés de comptes par les établissements de crédit de l'UEMOA à leur clientèle. Ainsi, dans le cadre de l'obligation de délivrance des relevés de compte à la clientèle prévue par les articles 10 et 43 du Règlement n°15/2002/CM/UEMOA, les établissements de crédit peuvent proposer à leur clientèle des relevés de compte électroniques (« e-relevés » ou « e-relevés de compte ») en lieu et place des relevés de compte sur support papier. Cette évolution semble être en phase avec les besoins de

la clientèle exprimés au cours de l'enquête de satisfaction menée par l'Observatoire (ESUB).

- la décision n° 022 du 14 décembre 2012 du Conseil des Ministres de l'UMOA portant baisse de 75 % à 50% (pour compter toutefois de janvier 2013) de la norme du coefficient de couverture des emplois à moyen et long terme par des ressources stables et suppression du ratio de structure du portefeuille de crédits. Cette mesure d'assouplissement constitue un signal fort qui répond à la volonté des autorités de lever une des entraves souvent invoquées par les établissements de crédit pour justifier le faible taux de financement de l'économie et des PME et en particulier le faible taux de financement des investissements.
- le lancement d'un projet de mise en place d'un système de protection des dépôts dans l'UMOA, avec notamment l'élaboration de textes réglementaires portant organisation et fonctionnement d'un Fonds de garantie des dépôts auquel sont tenus d'adhérer les banques et les SFD en application des dispositions de l'article 65 de la loi portant réglementation bancaire et de l'article 69 de la loi régissant l'activité des SFD. Ce projet participe de la volonté de consolider la stabilité du système bancaire et financier, à travers une protection adéquate de l'épargne des déposants.

En ce qui concerne l'amélioration de l'accès à l'information sur les tarifs et conditions de banque, d'une manière générale, l'obligation d'affichage aux guichets et la publication des taux et conditions de tarification des opérations des banques et SFD (*articles 12 de la loi bancaire, 60 de la loi portant réglementation des SFD et 31 de la Décision 397 du CPM*) est observée. Toutefois, d'importants efforts sont encore requis concernant la qualité des tableaux d'affichage, leur emplacement dans le hall des guichets et la simplification de leur contenu dans un souci didactique d'aide à la décision au bénéfice des usagers, notamment des clients les moins avertis.

Par ailleurs, en vue d'un allègement des conditions d'accès au crédit, la Banque Centrale a poursuivi sa politique de détente sur ses taux d'intérêt directeurs. Ainsi, le taux d'intérêt minimum de soumission aux opérations d'appels d'offres d'injection de liquidités et le taux d'intérêt du guichet de prêt marginal de la BCEAO ont été fixés respectivement à 3,0% et à 4,0% en juin 2012, en baisse de 25 points de base.

I.2.2. Secteur des assurances

Sur le plan réglementaire, l'année 2012 a été marquée dans le secteur des assurances par l'application de la réforme du dispositif de recouvrement des primes et d'indemnisation des assurés. Cette réforme intervenue en 2011 exige le paiement au comptant de la prime, et vise une réduction des délais de règlement de sinistres. Au-delà, elle doit permettre une amélioration de l'image de marque des sociétés d'assurance, parfois écornée par les lenteurs souvent observées pour l'indemnisation des sinistres, en particulier des sinistres corporels, notamment dans la branche automobile.

Les travaux d'évaluation de l'impact de ces mesures sur les flux de trésorerie des compagnies d'assurance et le rythme des indemnisations, annoncés par la profession, permettront certainement à court terme d'apprécier dans quelles proportions ces réformes auront produit les effets escomptés.

Dans la même dynamique, il convient de souligner le lancement par la CIMA de la réflexion sur la mise en place d'un cadre réglementaire propre à promouvoir l'accès des populations à faibles revenus à l'assurance, grâce à un effort de propagation de la micro-assurance.

Le Conseil des Ministres de la CIMA a en effet adopté le 05 avril le règlement n° 0003/CIMA/PCMA/PCE/2012, portant organisation des opérations de micro-assurance dans les Etats membres et qui retient, entre autres spécificités de ce produit comparé à l'assurance classique :

- une simplification des procédures de souscription et des canaux de distribution ;
- des niveaux de primes et de capitaux assurés beaucoup plus faibles ;
- le ciblage de la population disposant d'un faible revenu et l'orientation de la souscription vers les masses ;
- l'exclusion des assurances de responsabilité souvent très complexes ;
- la possibilité de traduire et de commercialiser les contrats dans les langues nationales des cibles ;
- l'obligation de régler les sinistres dans des délais beaucoup plus courts (10 jours).

Cette réforme est apparue encourageante aussi bien pour les populations défavorisées qui disposent ainsi d'un instrument leur permettant de mieux gérer leurs risques financiers que pour les compagnies d'assurance, au regard des niches d'opportunités non négligeables que représente le marché de la micro-assurance.

II. ACTIVITES DE L'OBSERVATOIRE

II.1. ACTIVITES COURANTES

II.1.1. GESTION LOGISTIQUE ET ADMINISTRATIVE

II.1.1.1. Equipements et logistique

L'infrastructure de l'OQSF a été sensiblement complétée en 2012, avec l'acquisition d'un lot de quatre véhicules pour les experts sur un besoin global de sept véhicules pour le parc.

Du matériel et mobilier de bureau a été également acquis à l'effet d'installer les nouveaux agents dans de bonnes conditions de travail.

Le manuel de procédures traitant notamment de la gestion financière et comptable, de la gestion du personnel, des acquisitions et de la gestion des moyens, a été complété et adapté aux besoins et aux nouveaux textes administratifs. Il a été soumis pour avis et suggestions au cabinet des auditeurs de l'Observatoire, en prélude à son approbation formelle par le Conseil d'Orientation.

II.1.1.2. Administration

Au titre du personnel permanent, l'Observatoire a pourvu en 2012 au recrutement d'un 4ème expert financier. L'effectif des agents permanents en service dans l'institution s'est ainsi établi au 31 décembre 2012 à vingt quatre (24) agents ainsi répartis :

- Secrétaire Exécutif et Médiateurs (03) ;
- Experts juristes (02) ;
- Experts financiers (04) ;
- Expert statisticien économiste (01) ;
- Expert informaticien (01) ;
- Responsable Administratif et Financier (01) ;
- Cadre administratif (01) ;
- Comptable (01) ;
- Assistant Administratif (01) ;
- Assistants du Secrétaire Exécutif et des Médiateurs (03) ;
- Agents de service (07).

A titre de personnel d'appoint, 16 opérateurs de saisie ont été mis à contribution, principalement pour le traitement de l'enquête nationale de satisfaction auprès des usagers de La Poste.

II.1.1.3. Ressources financières

Les ressources inscrites au budget 2012 de l'Etat ont été mobilisées pour l'essentiel à la fin de l'année, après le vote de la loi de finances rectificative qui a réduit de moitié la dotation prévue initialement dans la loi de finances initiale. S'agissant de la participation des opérateurs au financement des activités de l'Observatoire, les difficultés antérieurement rencontrées à ce niveau perdurent.

II.1.2. ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION

Sous ce registre, l'Observatoire a organisé au niveau logistique une rencontre d'informations et d'échanges entre le Médiateur des banques et les correspondants désignés par les opérateurs financiers de son ressort ainsi qu'une série de 8 réunions publiques d'informations dans le centre et le sud du pays sur ses missions et singulièrement sur la médiation des litiges entre les opérateurs de services financiers et leurs clients et usagers. Il faut se féliciter à cet égard de la forte implication des autorités locales pour la mobilisation des opérateurs et la réussite des manifestations.

Divers procédés de communication ont été mis en œuvre en marge de ces rencontres avec les cibles, notamment à travers l'animation d'émissions sur les radios locales et de points de presse, la diffusion de messages électroniques destinés aux opérateurs des zones visitées, le déploiements de banderoles sélectionnées et la mise en circulation de multiples outils de marketing aux couleurs et avec le logo de l'Observatoire.

Des dépliants de l'Observatoire et de la Médiation ont été également déployés dans tous les guichets des banques et des mutuelles d'épargne et de crédit ainsi que dans les bureaux de poste des régions de Ziguinchor, Sédhiou, Kolda, Tambacounda, Kédougou, Kaolack et Diourbel

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

Activités	Lieux	Dates
Tournée d'information et de sensibilisation sur la Médiation bancaire et les services financiers	Thiès-Mbour	6-7 janvier 2012
Tournée d'information et de sensibilisation sur la Médiation bancaire et les services financiers	Tamba - Kédougou	17-23 mai 2012
Tournée d'information et de sensibilisation sur la Médiation bancaire et les services financiers	Diourbel - Touba-Mbacké	5-9 septembre 2012
Tournée d'information et de sensibilisation sur la Médiation des assurances et les services financiers	Tamba-Kédougou-Kaolack	13-21 novembre 2012
Tournée d'information et de sensibilisation sur la Médiation bancaire et les services financiers	Ziguinchor	12-14 décembre 2012

Par ailleurs, il y a lieu de mentionner la tenue d'ateliers de restitution des résultats des enquêtes nationales de satisfaction antérieurement menées auprès des usagers des assurances et es SFD.

Enfin, l'Observatoire a participé à l'animation de la foire internationale de Dakar. A cette occasion, son stand particulier a enregistré un nombre important de visiteurs et distribué beaucoup de dépliants et supports d'information sur ses activités d'observation de la qualité des services financiers et de traitement amiable de litiges portant sur des services financiers.

II.1.3. AMELIORATION DE LA QUALITE DES SERVICES FINANCIERS

Outre le renseignement du public sur les services financiers et la mesure de la perception des clients et usagers sur les produits et services offerts, l'Observatoire a procédé durant l'exercice 2012 à l'exploitation des résultats des enquêtes globales de satisfaction auprès des assurés, des usagers de la microfinance et des populations non bancarisées, à l'effet de mieux percevoir les niches à explorer pour renforcer la bancarisation et l'inclusion financière.

Ce processus a permis d'ouvrir des chantiers destinés à mettre au point des indicateurs de satisfaction sur les services financiers, susceptibles d'être évalués périodiquement, notamment sur une base infra-annuelle. Le suivi régulier de la qualité des services offerts à travers l'évolution de tels indicateurs devrait permettre d'alimenter, à terme plus ou moins rapproché, des notes de conjoncture sur ces deux secteurs.

II.1.3.1. Renseignement du public sur les services financiers

L'Observatoire a élaboré et édité, à l'intention des opérateurs et du public :

- un comparateur des différents produits et services offerts par chaque établissement de crédit et de leurs coûts ;
- les montants des frais de dossier, des coûts d'actes et d'opérations financières usuelles ;
- le relevé des délais moyens d'exécution des virements et transferts et des dates de valeur ;
- des glossaires pour faciliter la compréhension par le public et singulièrement par les petites et moyennes entreprises, des produits et services financiers ;
- les principaux textes de base régissant le secteur financier et instituant notamment des mécanismes de protection des usagers des services financiers.

Dans le cadre de la diffusion des principaux éléments de tarification des services bancaires, l'Observatoire a sollicité de chaque banque les éléments sur les prix et conditions tarifaires de leurs principaux produits et services.

Dans ce cadre, une mission itinérante de restitution, d'harmonisation et d'actualisation du comparateur des conditions de banque a été effectuée en *août et septembre 2012* auprès de toutes les banques installées au Sénégal. Celles-ci ont, après de multiples efforts de sensibilisation, consenti à transmettre leurs conditions de banque de l'année 2012 dans le format normalisé fourni par l'Observatoire aux fins de favoriser la comparabilité. A l'issue de retraitements importants des données non conformes au standard recherché, le comparateur des tarifs a été rendu accessible au public sur le site de l'Observatoire, les informations qui y sont affichées devant cependant être actualisées, en tant que de besoin, sur la base de nouvelles déclarations régulièrement requises de chaque banque.

II.1.3.2. Suivi de la qualité des services financiers

La poursuite en 2012 du suivi de la qualité des services offerts aux usagers par les opérateurs financiers (banques et établissements financiers, sociétés d'assurance, systèmes financiers décentralisés, services financiers postaux) a permis de procéder en tant que de besoin à des échanges avec les opérateurs financiers, les associations de consommateurs, la presse et les visiteurs. Ces échanges se sont appuyés sur les recommandations formulées sur la base de bonnes pratiques ressortant des enquêtes de satisfaction et des expériences éprouvées.

En outre, l'analyse des déterminants des choix des populations non bancarisées a été finalisée.

Enfin, à l'issue de contacts avec les sources potentielles de données et la Banque Centrale, l'Observatoire a entamé en 2012 les travaux d'élaboration de l'Indice des Prix des Services Bancaires (IPSB). Cet indice sera établi à partir de l'observation de différents tarifs tels que les frais de tenue de compte à vue, les frais de gestion de compte par internet, les commissions pour la mise en place d'un prêt, les commissions de retrait d'espèces hors réseau, le coût de la carte bancaire, etc.

II.1.3.2.1. Suivi de la qualité dans le secteur bancaire

II.1.3.2.1.1. Enquête nationale auprès des populations non bancarisées

L'Observatoire a finalisé en 2012 le traitement et l'analyse des résultats de l'Enquête Nationale auprès des Populations Non Bancarisées au Sénégal (ENPNB) dont le projet de rapport préliminaire avait été examiné par le Conseil d'Orientation lors de sa session du 27 décembre 2011.

Les observations formulées par les membres du Conseil ont été intégrées dans le rapport, l'ultime étape du processus de validation ayant consisté en des échanges avec la Direction de la Monnaie et du Crédit et par suite la prise en charge d'observations complémentaires plus affinées reçues de ses services.

Pour l'essentiel, l'analyse des résultats de l'ENPNB a permis d'identifier un certain nombre d'actions à initier en vue de promouvoir la bancarisation, grâce à une politique plus attractive et plus soucieuse des préoccupations des clients et usagers en matière d'offres de produits et services financiers.

À cet égard, les recommandations ont porté entre autres sur :

- la réduction progressive, voire la gratuité du coût des services minimum de base appliqués par les institutions financières et leur élargissement ;
- le renforcement de la communication de proximité sur le principe du droit au compte ;
- l'application effective de la directive de l'UEMOA sur la bancarisation et la poursuite des campagnes de sensibilisation du public à cet égard ;
- l'amélioration des conditions d'accès au crédit sur des bases concertées au sein des associations professionnelles et la recherche d'un partenariat dynamique

avec les autorités publiques et monétaires pour un meilleur financement de l'économie et en particulier des PME ;

- l'incitation à l'ouverture de compte pour enfants et adolescents ;
- le renforcement de la sécurisation dans l'usage des instruments de paiements scripturaux.

II.1.3.2.1.2. Elaboration d'un Indice des Prix des Services Bancaires

Cet indice des prix, de type Laspeyres avec comme pondération le nombre de fois où le produit ou le service est utilisé dans le trimestre, ambitionne de permettre le suivi par trimestre de l'évolution des coûts des produits et services bancaires les plus utilisés, notamment ceux listés ci-après :

- tenue d'un compte à vue,
- gestion du compte par internet ;
- commissions pour la mise en place d'un prêt ;
- retrait d'espèces hors réseau ;
- retrait d'espèces au guichet sans chéquier ;
- mise en place d'un virement domestique ;
- opposition sur le chéquier ;
- la délivrance du chéquier ;
- la carte bancaire ;
- l'opposition sur la carte bancaire ;
- les retraits par carte bancaire aux distributeurs ;
- alertes sur la situation du compte par SMS.

Le projet de note méthodologique de calcul de l'IPSB a été élaboré par l'Observatoire et examiné en réunion avec la BCEAO, la DMC, la DPEE et l'ANSD, en novembre 2012. Les propositions d'amélioration ainsi reçues ont été intégrées dans la version finale du projet.

Les travaux de collecte des informations nécessaires à la production de cet indice devraient démarrer dès que les enquêtes préliminaires auprès des clients et des banques seraient concluantes.

II.1.3.3. Suivi de la qualité dans le secteur des SFD

Dans le cadre du processus de validation et de partage des résultats de l'Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Systèmes Financiers Décentralisés (ESUSFD), l'Observatoire a organisé en juillet 2012 un atelier technique dont le principal objectif était

d'éprouver les résultats de cette enquête, en les confrontant aux expériences vécues en pratique par les professionnels du secteur de la microfinance.

Des représentants de la BCEAO, de la DRS-SFD et de la DMF ont participé à cet atelier, ainsi qu'un échantillon de SFD choisis sur la base de critères géographiques et de représentativité, de même que l'AP/SFD et ses points focaux régionaux.

Ont également pris part à la rencontre des représentants des Agences Régionales de Développement (ARD), qui assurent le secrétariat des points focaux de l'AP/SFD. La GIZ a été également représentée.

Cet atelier a permis de mettre en exergue tous les éléments importants, positifs et négatifs, à prendre en compte à l'effet d'améliorer sensiblement la qualité des produits et services offerts par les SFD. De façon spécifique l'Atelier a permis :

- une harmonisation de la compréhension des acteurs du secteur sur le contenu de griefs de la clientèle mis en relief dans le rapport ainsi que des recommandations formulées ;
- l'appropriation subséquente du rapport d'analyse de l'ESUSFD et de ses recommandations par les acteurs du secteur de la microfinance ;
- la conception, dans le cadre de cette approche participative, des bases d'un document de synthèse, approuvé par les acteurs et soumis aux autorités en charge du secteur, pour impulser la prise en charge des recommandations ;
- la mise en place d'un cadre de concertation et d'échanges entre l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers et ses correspondants, ainsi qu'avec les autres acteurs essentiels du secteur de la microfinance.

II.1.3.4. Suivi de la qualité dans le secteur des assurances

L'Observatoire a organisé en juin 2012 un atelier technique de restitution aux professionnels et régulateurs de l'Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Assurances (ESUA). Ont participé à cet atelier, des représentants de la Direction des Assurances et de tous les principaux acteurs du secteur de l'assurance : Sociétés d'assurances, Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurances (FSSA), Ordre National des Experts et Evaluateurs agréés du Sénégal (ONEAS), Pool TPV, Fonds de Garantie Automobile et Centre de Perfectionnement et de Formation en Assurance (CPFA).

L'objectif principal de l'atelier était de procéder à l'examen et au partage des résultats de l'ESUA, au regard des expériences de terrain diversifiées des opérateurs et d'autres professionnels du secteur de l'assurance.

Les échanges avec les acteurs du secteur sur les constats, les conclusions et les recommandations issues de l'ESUA ont permis notamment :

- de partager l'information la plus large sur la perception des usagers vis-à-vis de la qualité des prestations fournies par les assureurs ;
- de rapprocher les points de vue et opinions des acteurs sur les maux dont souffre le secteur et des principaux griefs qui continuent, à certains égards, d'obscurcir l'image de la profession ;
- d'identifier les points forts qu'il convient de consolider et surtout les points faibles qui appellent un surcroît d'efforts pour leur amélioration.

II.1.3.5. Suivi de la qualité des services financiers de la Poste

L'enquête de Satisfaction auprès des Usagers de La Poste (ESUPoste) dont la phase de collecte s'est déroulée en Décembre 2011, a été parachevée en 2012. Le rapport provisoire a été finalisé et soumis à l'appréciation du Conseil d'orientation lors de sa réunion du 19 Décembre 2012, l'ultime étape, avant diffusion, portant sur la tenue en 2013 d'un atelier de partage avec les professionnels du secteur postal.

Pour rappel, cette enquête nationale a porté sur une population de 5 045 personnes physiques composée de 3 062 clients et 1 983 usagers.

L'appréciation des individus interrogés sur la qualité de l'offre de produits et services, les coûts, la qualité de la relation et sur l'accessibilité des points de service de La Poste a révélé les points de satisfaction ci-après :

- un taux d'utilisation élevé du compte courant postal et du compte national d'épargne
- des produits financiers de La Poste globalement adaptés aux besoins des clients et usagers interrogés ;
- une rapidité acceptable dans l'exécution des opérations de virement ;
- une relative satisfaction globalement exprimée sur les frais liés à la tenue des comptes, les avances sur salaire ainsi que les virements locaux et internationaux ;
- la proximité perçue comme un atout important dans l'offre de produits et services ;
- une bonne utilisation des opérations des transferts rapides ;
- un taux de satisfaction élevé sur le service rendu par le personnel et sur la gestion des comptes postaux ;
- une relative satisfaction sur l'accessibilité physique des points de service et par téléphone ;

- des horaires de service déclarés globalement adaptés aux attentes des usagers ;
- une bonne image de La Poste perçue par les usagers.

Tableau 2 : Principaux points de satisfaction relevés par les clients et usagers de La Poste interrogés

INDICATEURS	CLIENTS	USAGERS
Taux d'utilisation du compte courant postal et du compte national d'épargne	Compte courant postal : 34,4% Compte national d'épargne : 77%	-
Taux de satisfaction sur la durée des opérations de virement	71,35%	-
Taux d'utilisation des transferts rapides d'argent	51,90%	98,60%
Taux de satisfaction sur le personnel de La Poste	90%	
Horaires de service globalement adaptés aux attentes des usagers	89,6%	

Source : Enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers de La Poste (2011)

Toutefois, des insuffisances plus ou moins importantes ont été relevées par les clients et usagers. Celles-ci portent essentiellement sur :

- la longue durée des opérations de virement ;
- les frais importants appliqués aux transferts rapides d'argent ;
- la qualité faible ou peu didactique des informations reçues à l'ouverture et durant le fonctionnement de leur compte ;
- la fréquence des réclamations, en particulier sur les retards affectant l'envoi ou la réception d'un transfert ;
- la faible qualité des locaux de nombreux points de service ;
- le déficit d'informations sur les nouveaux produits et services financiers de la Poste.

Sur la base de l'identification des points d'amélioration ou d'insatisfaction, les recommandations ci-après ont été formulées :

➤ *Sur l'offre de produits et services*

- mettre en place une politique commerciale plus attractive,
- promouvoir la création d'une banque postale.

- *Sur la qualité des produits et services*
 - généraliser la mise en réseau permettant le développement d'un système d'informations fiable,
 - renforcer la qualité des conseils et le suivi de la clientèle,
 - améliorer et généraliser le dispositif de traitement des réclamations.
- *Sur les coûts et rémunérations des produits et services*
 - favoriser une baisse progressive des coûts,
 - favoriser une meilleure politique de communication sur les taux de rémunérations de l'épargne,
 - Réduire les durées d'exécution des virements internationaux.
- *Sur l'accessibilité des points de services*
 - intensifier la création de bureaux de Poste,
 - améliorer la qualité des locaux,
 - revoir les horaires de services, notamment en zone rurale.

II.1.3.6. Autres enquêtes et études thématiques

Au titre des autres études et enquêtes sur le secteur financier, l'Observatoire a entamé en 2012 la réalisation de celles portant sur :

- la durée moyenne d'instruction des demandes de prêts ;
- la problématique du surendettement ;
- l'analyse des causes des accidents de circulation responsables ;
- l'incidence de la contre expertise sur le coût moyen des sinistres.

i) Durée moyenne d'instruction des demandes de prêts

L'Observatoire a initié en 2012 des travaux d'analyse de la durée moyenne d'instruction des demandes de prêt. Cette étude a pour principal objectif de faire des recommandations en vue de favoriser la rationalisation des procédures et délais d'instruction des demandes de prêts, assurer une meilleure qualité de la distribution du crédit et, à terme, permettre un meilleur financement de l'économie. De façon plus spécifique, elle vise à :

- identifier les principaux déterminants des délais d'instruction des demandes de crédit ;
- analyser les procédures et délais de traitement déclarés par les établissements de crédit (banques et SFD) suivant la nature des crédits et le type d'emprunteurs ;

- comparer ces délais déclarés par les opérateurs de crédit avec la perception des clients demandeurs ;
- proposer des mesures applicables par le système bancaire et les autorités monétaires visant l'amélioration de la qualité de l'offre de crédit.

Deux projets de questionnaires ont été soumis, d'une part, à l'ensemble des banques commerciales qui ont une clientèle personne physique et, d'autre part, à un échantillon représentatif de SFD. Les travaux de traitement et d'exploitation se sont poursuivis en 2013.

ii) Problématique du surendettement

En application des recommandations du Conseil d'Orientation, l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers a élaboré les termes de référence d'une étude sur la problématique du surendettement au Sénégal. Celle-ci constitue une forte préoccupation des usagers des services financiers, à en juger par les conclusions des enquêtes nationales de satisfaction effectuées par l'Observatoire et la récurrence des cas de médiation concernant des requérants surendettés. Cette étude devra in fine proposer des pistes pour le traitement et la prévention du surendettement.

Compte tenu de la complexité de ce phénomène, l'Observatoire s'est inscrit dans une démarche participative, impliquant, dans l'examen des termes de référence qu'il a préparés, le concours des principaux acteurs du secteur financier (BCEAO, APSFD, APBEF, DRS/SFD, DMC, DMF, ASCOSEN, ASUB, UNCS et SOS Consommateurs), ainsi que du Centre de Formation Judiciaire.

Outre leurs suggestions fructueuses, les partenaires susvisés se sont engagés à appuyer l'Observatoire dans la collecte de toutes données (y compris jurisprudentielles) dont l'exploitation peut augurer d'une robustesse suffisante à l'étude. Leur contribution a été également requise dans le processus de validation des questionnaires dédiés aux banques et SFD d'une part, à des opérateurs sélectionnés, d'autre part.

Le chronogramme initialement arrêté pour cette étude a dû toutefois faire l'objet d'un reprofilage en raison de nouvelles discussions sur les termes de référence, liées à des difficultés inattendues rencontrées au niveau des sources de données.

iii) Analyse des causes des accidents de circulation responsables

Cette étude a pour objectif principal de collecter toutes informations nécessaires auprès des compagnies d'assurance, permettant d'apprécier les principales causes des accidents de circulation. Les résultats de cette enquête devront permettre de déterminer au mieux les

principaux paramètres sur lesquels asseoir des recommandations opérationnelles, en fonction de leur impact sur les risques en la matière et les modalités de leur couverture.

Au plan méthodologique, l'enquête a retenu un questionnaire spécifique, à renseigner auprès de dix (10) compagnies IARD sélectionnées.

iv) Incidence de la contre-expertise sur le coût moyen des sinistres

Les recommandations attendues de cette étude auront principalement pour objectif :

- de promouvoir le règlement équitable des sinistres conformément aux termes et conditions des polices d'assurance en vigueur ;
- de contribuer à la revalorisation de l'indemnisation des sinistres à travers la réduction des erreurs d'appréciation porteurs de préjudices pour les assurés ;
- d'analyser le chiffrage des pertes pour lesquelles des omissions éventuelles peuvent biaiser l'application stricte de la garantie ;
- d'identifier des arguments pour la promotion et la vulgarisation de la faculté pour l'assuré de recourir en cas de doute à la contre expertise de son sinistre.

II.1.3.7. Production d'indicateurs de satisfaction sur la qualité des services financiers

Dans le cadre de la poursuite de sa mission de veille sur la qualité des produits et services financiers, l'Observatoire a entrepris en 2012 des travaux préparatoires pour la production d'indices de satisfaction sur la qualité des services financiers.

Ces indices, à calculer in fine sur une période trimestrielle, permettront de mesurer le degré de satisfaction des clients/usagers sur la qualité des produits et services financiers. Les résultats obtenus feront l'objet d'analyses dans le cadre de notes de conjoncture sur le secteur financier. Ils permettront notamment, outre l'information des usagers et des autorités, d'aider les opérateurs de services financiers à mieux cibler les actions prioritaires à initier pour satisfaire les attentes manifestes et latentes les plus urgentes de leurs clientèles.

Le projet de note méthodologique, élaboré par l'Observatoire, a retenu que l'indice puisse être calculé pour chacun des secteurs concernés, moyennant la production de la liste des produits et services visés.

L'indice de mesure de la satisfaction des clients sur les produits et services offerts par les banques est composé en particulier de plusieurs sous-indices, correspondant à chacune des dimensions des services bancaires ci-après :

- l'offre de services bancaires ;
- les coûts des services bancaires ;
- la qualité du traitement réservé à la clientèle ;
- l'accessibilité des agences bancaires.

L'indice est obtenu en faisant la moyenne pondérée des différents sous-indices, le poids de chaque sous-indice reflétant l'importance accordée à cette dimension ou critère du service.

Le questionnaire prévu à cet effet a été élaboré et la collecte des informations sera lancée au terme des concertations avec les acteurs concernés du secteur.

II.1.4. RELATIONS AVEC LES ACTEURS DU SECTEUR

II.1.4.1. Relations avec les opérateurs de services financiers

L'Observatoire a initié en 2012 de nouvelles séries de réunions d'information et de travail avec les acteurs du secteur financier, en vue de poursuivre la sensibilisation sur le dispositif en place et de susciter davantage d'adhésion de la part des professionnels du secteur.

A cet égard, des rencontres ont été tenues avec les Directeurs Généraux et responsables à différents niveaux des banques, des SFD et des compagnies d'assurance mais également avec les correspondants de l'Observatoire.

II.1.4.1. Relations avec les organisations professionnelles et 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 avec SOS Consommateurs, CICODEV et ADEC. Ces rencontres, outre les possibilités de collaboration fructueuses identifiées, ont permis de discuter de questions d'intérêt relatives à la protection des consommateurs des services financiers. Les organisations rencontrées se sont dans l'ensemble engagées à sensibiliser leurs adhérents sur les dispositifs d'information des usagers, de recours externe et de médiation qu'offre l'Observatoire pour le traitement de leurs litiges avec les services financiers.

II.2. ACTIVITES SPECIFIQUES

II.2.1. Mise en œuvre de la 2^{ème} concertation nationale sur le crédit et du PESF

Au titre du suivi des recommandations de la 2^{ème} Concertation Nationale sur le Crédit et du PESF, l'Observatoire, acteur pilote, a assuré la coordination de la mise en œuvre des actions ci-après, en rapport avec d'autres acteurs institutionnels et professionnels.

II.2.1.1. Information préalable du client sur les frais de dossier de crédit et sa proportion dans le taux effectif global

Les réponses aux enquêtes effectuées par l'OQSF, sur la base de questionnaires transmis via la BCEAO et la DRS/SFD aux établissements de crédit et aux SFD, font ressortir que le client est informé du montant des frais de dossier de crédit pris en compte dans le taux effectif global (TEG), bien souvent simulé à son intention avant la mise en place du crédit. La disposition relevant toutefois d'une obligation réglementaire, il a été retenu que la qualité des informations délivrées au client – qui n'est pas apparue entièrement satisfaisante selon les observations effectuées et la perception la plus répandue –, soit appréciée régulièrement, lors des vérifications sur place ou sur pièces de la Commission bancaire de l'UMOA, de la BCEAO et de la DRS-SFD.

II.2.1.2. Etude sur les taux d'intérêt au Sénégal

La version définitive du rapport de cette étude réalisée sur financement de l'APIX a été validée par le Comité de pilotage après prise en compte des observations des structures membres et transmis au Président du Comité de suivi du Plan d'actions.

Les conclusions de l'étude mettent en exergue divers facteurs qui influent sur les niveaux et l'évolution des taux d'intérêt des crédits, à savoir l'environnement économique et financier, le coût des ressources, la politique monétaire, les charges de fonctionnement des établissements de crédit, le niveau du plafond constitutif du taux de l'usure, l'importance des garanties réclamées en moyenne, les placements alternatifs, etc.

L'étude fait ressortir une timide baisse observée ces dernières années, en liaison principalement avec le surcroît relatif de concurrence dû à la hausse du nombre d'établissements. Toutefois, elle déplore la persistance de la cherté des taux de sortie des crédits au regard des possibilités de la clientèle, surtout des PME, du coût des ressources des établissements prêteurs, du niveau et de la tendance des taux directeurs de la BCEAO et

enfin des taux en vigueur dans la zone euro et des pays de comparaison en Afrique du Nord et même en Afrique subsaharienne.

L'étude propose ainsi aux autorités publiques et monétaires, quelques leviers d'actions en vue d'impulser un allègement tendanciel des taux d'intérêt débiteurs. Elle a retenu notamment que les actions à initier, vu la liberté des conditions de banque, devraient porter en priorité sur la réduction des coûts de gestion des établissements et des ressources qu'ils collectent, l'assouplissement - jugé possible - des garanties prises, la baisse du seuil du taux de l'usure et la poursuite des campagnes de promotion de la bancarisation et de la concurrence.

II.2.1.3. Programme d'éducation financière des PME

La phase d'élaboration des modules de formation du programme a été achevée et validée par le Comité de suivi du Plan d'actions, ainsi que les termes de référence pour la sélection de consultants-formateurs en charge de la confection des outils pédagogiques et l'administration des formations aux PME cibles.

La BAD a accepté de financer une part substantielle du programme dans le cadre du projet d'appui au secteur privé piloté par la DASP. Au titre des besoins d'assistance technique, la GIZ a directement pris en charge l'élaboration de 05 modules et guides relevant du domaine de la microfinance et des activités de la petite entreprise. En outre, une requête a été soumise à l'UNCDF, en vue d'obtenir un financement complémentaire auprès du Comité des PTF.

II.2.2. Sessions du Conseil d'Orientation

Le Conseil d'Orientation a tenu quatre (04) sessions au cours de l'exercice 2012.

II.2.2.1. Session du 25 septembre 2012

Au cours de cette session, le Conseil a examiné les rapports des Médiateurs et de l'Observatoire pour 2011 ainsi que le rapport de synthèse de l'atelier technique sur l'Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Systèmes Financiers Décentralisés (ESUSFD).

Le Conseil a recommandé :

- de réfléchir sur la possibilité pour l'OQSF de se doter d'une cellule de communication propre, en tenant compte de son incidence financière ;
- d'élaborer et de mettre en œuvre un programme d'éducation financière ciblé vers les personnes physiques en vue de mieux promouvoir l'information et la culture financière, notamment chez les franges de populations vulnérables ;

- d'étudier la possibilité d'instituer des points focaux de la Médiation dans les régions et leurs modalités de fonctionnement, pour faire des propositions au Conseil d'Orientation.

II.2.2.2. Session du 27 septembre 2012

Le Conseil a examiné les réajustements sur le programme d'activités de l'Observatoire et adopté le projet de budget établi sur la base des allocations ressorties de la loi de Finances rectificative 2012.

Le Conseil a recommandé d'entamer dès que possible une étude sur le phénomène du surendettement des clients, d'ouvrir incessamment le site web de l'Observatoire au public pour une meilleure divulgation des informations financières disponibles et par ailleurs de veiller à faire adopter les états financiers dans les délais réglementaires.

II.2.2.3. Session du 19 décembre 2012

Au cours de cette session, le Conseil a examiné le projet de rapport de l'Enquête de Satisfaction auprès des Usagers de La Poste (ESUPOSTE) et adopté les états financiers 2011 de l'Observatoire.

II.2.2.4. Session du 27 décembre 2012

Le Conseil a examiné le projet de rapport d'analyse de l'Enquête auprès des populations non bancarisées.

III. POSITIONNEMENT DE L'OBSERVATOIRE DANS LA SPHERE FINANCIERE

III.1. Au plan national

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

- l'atelier de formation des formateurs en éducation financière organisé par le Projet BIT Migrant *du 27 au 30 août 2012* ;
- l'atelier de concertation sur la tarification des SFD, *du 12 au 13 octobre 2013*, organisé par la Direction de la Microfinance (DMF) ;
- la journée d'évaluation du plan d'actions pour la promotion de la bancarisation et de l'utilisation des moyens de paiements scripturaux, tenue le *22 octobre 2012* sous l'égide de la BCEAO ;

- les journées annuelles de la microfinance (JAM), organisées *du 29 novembre au 1^{ier} décembre 2012*, sous l'égide de l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés (APSFDF).

III.2. A l'étranger

L'Observatoire a participé :

- à la 36^{ème} Assemblée Générale Annuelle de la FANAF à Kigali (Rwanda) *du 16 au 25 février 2012* ;
- à la 3^{ème} réunion du Groupe de travail sur l'inclusion financière tenue à Bangkok (Thaïlande), sous l'égide de l'Alliance pour l'Inclusion Financière (AFI) et de la Banque Centrale de Thaïlande *du 30 au 31 janvier 2012* ;
- à l'atelier interactif entre chercheurs et décideurs politiques sur la protection des consommateurs, organisé par le CGAP à Washington *du 14 au 15 juin 2012*
- à un stage de perfectionnement au Secrétariat Général de la CIMA à Libreville *du 20 au 29 août 2012* ;
- à la Conférence annuelle de l'Association Internationale des Médiateurs financiers tenue à Copenhague *du 15 au 20 septembre 2012*.

L'Observatoire a également fait une présentation sur les résultats de ses enquêtes de satisfaction au séminaire régional de concertation sur la promotion de la bancarisation et de l'utilisation des moyens scripturaux, qui s'est tenu en novembre 2012 au Siège de la BCEAO.

Une délégation du Médiateur pour les banques, les établissements financiers, les SFD et La Poste a également assisté en Afrique du Sud, *du 27 novembre au 05 décembre 2012*, à la cérémonie annuelle de remise de prix aux banques jugées les plus performantes. Elle s'est à l'occasion informée sur le système d'information électronique exploité dans ce pays.

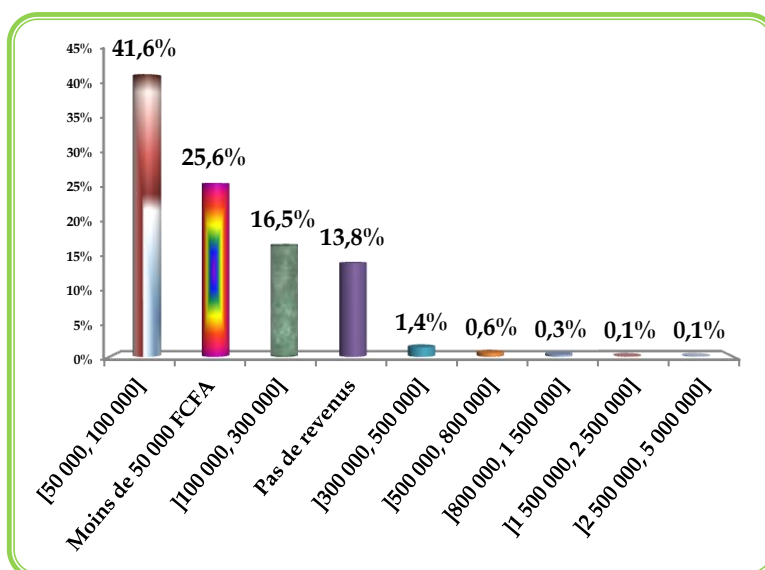
Le Médiateur des banques a été consulté par la Banque Mondiale pour participer à des recherches sur la protection des consommateurs de services financiers. Il a été en outre coopté au Comité Directeur de la SMART CAMPAIGN pour la promotion de la qualité des services offerts par les Systèmes Financiers Décentralisés dans le monde.

IV. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DES ENQUETES DE PERCEPTION

IV.1. Enseignements généraux de l'ENPNB

Les banques doivent consentir des efforts pour améliorer la qualité de leurs produits et services de manière à fidéliser leur clientèle et attirer de nouveaux clients et notamment dans les couches non bancarisées. Il ya lieu à cet égard de tenir compte de l'observation tirée de l'enquête ENPNB selon laquelle le faible taux de bancarisation observé au Sénégal ne serait pas toujours à lier à une méconnaissance de l'environnement du secteur financier ou un manque de revenu. En effet, une importante frange des populations non bancarisées rencontrées, soit près du cinquième, disposerait de revenus réguliers relativement consistants, dépassant 100 000 FCFA.

Figure1 : Répartition des personnes non bancarisées selon le niveau de revenus



IV.2. Principaux enseignements de l'ESUPOSTE

Les résultats de cette enquête sur la perception des clients et usagers du secteur postal ont fait ressortir les principales conclusions ci-après:

- une faible utilisation de certains produits de La Poste tels que les dépôts à terme (DAT) et les fonds communs de placement ;
- un faible taux d'utilisation des virements postaux ;
- un déficit d'informations aussi bien à l'ouverture que durant le fonctionnement du compte ;

- un déficit d'informations accentué sur les nouveaux produits et services financiers de la Poste ;
- un taux d'insatisfaction élevé sur les frais de transferts internationaux
- des taux de rémunération de l'épargne jugés relativement faibles ;
- une répartition déséquilibrée du nombre de points de service ;
- la fréquence des réclamations qui portent principalement sur les retards affectant l'envoi ou la réception d'un transfert.

Tableau 3 : Principaux points d'insatisfaction relevés par les clients et usagers de La Poste interrogés

INDICATEURS	CLIENTS	USAGERS
Faible utilisation de certains produits financiers de La Poste tels que les DAT et les fonds communs de placement	DAT : 0,3% Fonds communs de placement : 0,2%	-
Pourcentage de clients n'ayant pas reçu d'informations à l'ouverture et durant le fonctionnement de leur compte	A l'ouverture : 40,6% Au fonctionnement : 38,9%	-
Déficit d'informations sur les nouveaux produits et services financiers de la Poste	52,4%	47,9%
Taux de satisfaction sur les frais liés aux transferts rapides internationaux	43,4%	50,5%
Taux de satisfaction sur la rémunération de l'épargne	34,2%	-
Taux de satisfaction sur le nombre de bureaux de la Poste	52%	
Fréquence des réclamations qui portent principalement les retards affectant l'envoi ou la réception d'un transfert	32,5%	
Taux de satisfaction sur la qualité du suivi des réclamations	62,4%	
Taux de satisfaction sur la durée des opérations de virement internationaux	42,8%	-
Taux de satisfaction sur la qualité des locaux	22,2%	
Pourcentage de clients ayant reçu des conseils	18,3%	

V. PRINCIPALES DIFFICULTES RENCONTREES

V.1. Difficultés liées à la collecte de l'information

La collecte des conditions de banque a été difficile du fait d'un manque de collaboration de certaines banques, encore réticentes à fournir les informations tarifaires et de marché requises, suivant le canevas demandé. Il paraît par conséquent nécessaire d'étudier la possibilité d'évoluer vers l'adoption d'un dispositif coercitif appuyé par les autorités de régulation du secteur, tout au moins en matière de collecte de données sur les services financiers par l'Observatoire.

V.2. Autres difficultés des enquêtes de terrain

A ce titre, il convient de relever les difficultés d'accéder à certaines contrées très enclavées ainsi que les problèmes de communication rencontrés dans des zones reculées où les populations ne comprennent que le dialecte spécifique de leur terroir. A cet égard, le recours à des interprètes de fortune trouvés sur place est rendu parfois inopérant, en raison de leurs faibles possibilités de maîtriser le questionnaire d'enquête.

A facteurs s'ajoutent la mauvaise qualité des routes et surtout l'inexistence dans certaines localités de sites d'hébergement pour les équipes d'enquêteurs.

VI. SUIVI DE LA RELATION ENTRE OPERATEURS ET USAGERS DES SERVICES FINANCIERS

VI.1. Typologie des saisines

Sur les cent dix sept (117) dossiers reçus en 2012 par le Médiateur des banques, quatre vingt sept (87) proviennent de requérants « personnes physiques », treize (13) de personnes morales (petites entreprises) et dix sept (17) saisines individuelles ont été transmises par le canal des associations consoméristes.

La répartition des saisines selon le profil des requérants, laisse apparaître une forte prédominance des personnes physiques en 2012, avec un taux qui s'établit à 89% contre 11% pour les petites entreprises.

La nature des saisines enregistrées en 2012 par la Médiation des banques permet de recenser les principaux griefs ci-après, portant sur :

- ☞ le fonctionnement du compte (36) ;
- ☞ les opérations de crédit (23) et particulièrement en ce qui concerne le remboursement de crédits immobiliers et de crédits à la consommation ;
- ☞ les pénalités assorties aux remboursements anticipés de crédit, recensés dans vingt (20) dossiers ;
- ☞ l'usage de moyens de paiement tels que les cartes bancaires et les chèques (20) ;
- ☞ les demandes de clôture de comptes non effectuées dans des délais raisonnables (16) ;
- ☞ la tarification des opérations financières en particulier l'application de frais et commissions diverses par les banques et SFD (14) ;
- ☞ les transferts rapides d'argent (12) ;
- ☞ la commercialisation des produits d'assurance adossés aux crédits.

Pour la Médiation des assurances, les statistiques recueillies font ressortir également une légère hausse de 2% pour l'année 2012, avec un nombre de dossiers de saisines qui s'établit à 151 contre 148 l'année précédente. Globalement, des indemnités d'un montant global de 400 millions de francs CFA ont été réglées sur des dossiers en souffrance, au profit de requérants. L'analyse de la nature des saisines IARD a permis d'identifier les principales causes de litiges ci-après soumis au Médiateur des assurances :

- ☞ les litiges matériels et corporels Auto (121) ;
- ☞ les litiges relatifs à l'assurance Incendie (02) ;
- ☞ les litiges relatifs à l'assurance vol (01) ;
- ☞ les litiges relatifs à la garantie personne transportée (01).

Dans le domaine de l'assurance VIE, 73 % des dossiers de litiges concernent la garantie Complémentaire Retraite contre 19% pour la mixte épargne et 8% pour la rente éducation. L'analyse de la nature des saisines de la branche VIE a permis d'identifier les principales causes de litiges ci-après :

- ☞ les litiges affectant les polices Complémentaires Retraite (18) ;
- ☞ les litiges liés aux règlements différés des demandes de Rachat (08) ;
- ☞ les litiges affectant la garantie Mixte (05) ;
- ☞ les litiges affectant la garantie Rente Education (02) ;
- ☞ les litiges liés au retard de libération des capitaux-décès aux ayants droit (01).

VI.2. Incidences de la médiation

Une plus grande fluidité de la relation entre les prestataires de services financiers (établissements de crédit, SFD, Poste et assurances) et leurs usagers, personnes physiques et petites entreprises, est inscrite au rang de priorité de la Médiation financière. Celle-ci a, au cours de l'année 2012, renforcé l'ancrage de son dispositif au sein du système financier, à la faveur d'actions promotionnelles qui se sont traduites notamment par une augmentation du volume de dossiers de litiges traités à la satisfaction des parties. En effet, le nombre de saisines traitées est passé de 152 en 2011 à 268 en 2012, soit un accroissement de près de 76%.

Les atouts de la médiation ont sans doute été bien perçus d'une part par les clients et usagers et d'autre part, par les opérateurs de services financiers, à en juger par leur collaboration et leur plus grande disponibilité à se conformer aux avis du Médiateur.

Le dispositif de la médiation et de suivi en général de la qualité des services financiers suscite du reste l'intérêt des pays de la sous région à ce mécanisme de traitement des litiges financiers et valu le lancement par la BCEAO d'une réflexion sur les modalités de duplication de l'expérience dans les autres Etats de l'UMOA.

L'expérience est également recommandée par le CGAP⁴ et le SMART CAMPAIGN et suscite l'intérêt de certains partenaires comme l'INFSOS⁵, et surtout la FANAF⁶, au point que ces organisations aient adopté des résolutions préconisant, à l'instar du Sénégal, la création d'observatoires et de dispositifs de médiation dans leurs pays membres.

VIII.1. Recommandations récurrentes

VIII.1.1. Recommandations aux établissements de crédit, des SFD et de La Poste

L'examen des récriminations et griefs des clients qui continuent de ressortir des enquêtes de qualité et des cas de médiation traités permet d'insister sur la nécessité pour les opérateurs financiers de progresser dans la mise en œuvre des recommandations relatives notamment ;

- ☞ au renforcement de la transparence de l'information financière ;
- ☞ à la réduction du délai d'instruction des dossiers de prêts ;
- ☞ à l'amélioration de la relation entre les personnels des opérateurs de services financiers et leurs clients, à travers un renforcement de la qualité des conseils et le suivi-encadrement personnalisé du cycle d'activités de la clientèle ;

⁴ Consultative Group to Assist the Poor.

⁵ INFOS: International Network of Financial Services Ombudsman Schemes.

⁶ FANAF : Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africaines.

- ☞ à une meilleure prise en charge des personnes exposées au surendettement ;
- ☞ à l'appropriation de l'esprit du droit de compte.

VIII.1.2. Recommandations aux compagnies d'assurance

Il s'agira dans le secteur des assurances, de centrer les efforts et progrès, entre autres, sur les axes ci-après :

- ☞ l'amélioration de la qualité des conseils aux clients à travers le renforcement de la formation des conseillers clientèle et la systématisation des visites-clientèles ;
- ☞ le traitement diligent des requêtes et la réduction des délais de règlement et de paiement des sinistres ;
- ☞ le relèvement du plafond de l'indemnité journalière d'immobilisation des véhicules après sinistre.

VIII.2. Perspectives

L'Observatoire a finalisé en 2012 la mise en œuvre de son programme pluriannuel 2010-2012, centré singulièrement sur les enquêtes globales de perception sur les procédés de tarification et la qualité des services financiers et l'analyse des distorsions qui entravent le processus de bancarisation, la pénétration de l'assurance et l'inclusion financière en général.

Dans le court et moyen terme, l'Observatoire compte démarrer la mise en œuvre d'un plan d'actions stratégique à moyen terme dont les actions phares, outre le suivi des indicateurs de satisfaction et l'actualisation des enquêtes de perception, seront focalisées sur la mise en place des conditions pouvant permettre :

- la publication d'une lettre d'information trimestrielle destinée aux usagers des services financiers ;
- l'analyse de la problématique du surendettement des particuliers détenteurs de compte ;
- l'organisation des sessions de formation sur les produits et services financiers au profit des PME.
- la poursuite des tournées nationales de sensibilisation sur la médiation financière et les services financiers ;
- l'analyse du système d'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation ;
- l'analyse de l'incidence du système de compensation inter compagnie en assurance.

ANNEXES

Annexe 1 : Extrait de la page d'accueil du portail web de l'Observatoire

Ministère de l'Economie et des Finances : Observatoire...

République du Sénégal
Ministère de l'Economie et des Finances
OBSERVATOIRE DE LA QUALITE DES SERVICES FINANCIERS (QQSF/SENEGAL)

N° Vert 33 800 880 880

MEDIATION DES BANQUES

MEDIATION DES ASSURANCES

CARTOGRAPHIE DES OPERATEURS FINANCIERS

COMPARATEUR DES CONDITIONS DE BANQUE

BENVENUE A L'OQSF

- Accueil
- Mot du Ministre des Finances
- Mot du Président du C.O.
- Présentation de l'Observatoire
- Organisation de l'OQSF

SERVICES FINANCIERS

- Banques - Ebbi. Financiers
- Systèmes Financiers Décentralisés
- Assurances
- La Poste et PosteFinances

LIENS UTILES

- Partenaires
- Voir aussi

Mot du Ministre de l'Économie et des Finances

Actualités/Publications

- NEW Répondre au questionnaire sur l'utilisation des services bancaires
- Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des services Bancaires (ESUB 2010)
- Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des services d'Assurance (ESUA 2010)
- Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Services Financiers Décentralisés (ESUSFD 2011)
- Enquête Sur les Non Bancaisés (ESNB 2011) (Rapport en cours de finalisation)
- Enquête de Satisfaction auprès des Usagers de La Poste (ESUPOSTE 2011) (Rapport en cours de finalisation)

Médiation des Assurances

Présentation de la Médiation entre les usagers et les compagnies d'assurances

[Voir](#)

La médiation est assurée par un médiateur indépendant. Le dispositif de médiation financière est logé au sein de l'OQSF

[Voir](#)

E-DOCUMENTATION

- Documentation Banques
- Documentation SFD
- Documentation Assurance
- Documentation Poste
- Etudes et documents de l'OQSF
- Publications de l'OQSF
- Glossaire

COMMUNICATION

- Presse
- FAQ

© 2011 Ministère de l'Economie et des Finances : Observatoire de la Qualité des Services Financiers | Vila N° 7503 Sacré-Coeur 3 B.P. : 64534 C.P. : 12524 Dakar - Fann Tél: +221 33 859 69 30 | Design by O.Q.S.F.

Annexe 2 : Extrait de la page d'accueil du comparateur des banques

BIEUWENUE A L'OQSF

- Accueil
- Mot du Ministre des Finances
- Mot du Président du C.O.
- Présentation de l'Observatoire
- Organisation de l'OQSF

SERVICES FINANCIERS

- Banques - Ebbs. Financiers
- Systèmes Financiers Décentralisés
- Assurances
- La Poste et Poste-Finances

LIENS UTILES

- Partenaires
- Voir aussi

CONDITIONS DE BANQUE à la date du 01/01/2012

Type d'utilisateur: Personne physique Société ONG Administration

Type d'opération: Comptes à vue

Avertissement : les conditions présentées dans ce site peuvent avoir évolué et ne constituent en aucun cas un engagement contractuel de la part des banques. Pour de plus amples informations bien vouloir prendre contact avec les services compétents de votre banque.

Personne physique - Comptes à vue

Comparateur
BAS
BHS
BICIS
BIMAO
BIS
BOA
BRM
BRS
BSIC
CBAO
CDS
CIS
CTI
Citibank SA
CNCAS

DIAMOND
ECOBANK
ICB
SGBS
UBA

Cliquez sur l'entête des noms de banques pour choisir les banques à visualiser

Exporter

Description	BAS	BHS	BICIS	BIMAO	BIS	BOA	BRM	BRS	BSIC	CBAO	CDS	CIS	CTI
02.1.1 chèque barré non endossable	franco			Franco			Gratuit			franco			
02.1.2 chèque non barré	25 F CFA			25 / feuille	25 par fe	25FCFA p	25 F CFA	25F/feuille		25CFA/Fr	25		
B - Remise													
02.2.1 .chèque même banque	5 000		FCFA 12	7.500	15000		20.000 Fc			5 000	12 000		
02.2.2 .chèque autres banques	N/A			7.500			20.000 Fc			7 500	12 000		
C - Impayés													
02.3.1 .frais à la charge du remettant	3 000						Gratuit	3000					
02.3.2 .frais à la charge du titulaire de compte	10 000	CHQ/SP : Bénéficiai		5.000	12 000	5 000 HT	REMETTA			12 000	5 000 Bér		

E-DOCUMENTATION

- Documentation Banques
- Documentation SFD
- Documentation Assurance
- Documentation Poste
- Etudes et documents de l'OQSF
- Publications de l'OQSF
- Glossaire

COMMUNICATION

- Presse
- FAQ

37