

## Sommaire

Résumé des Fondements de l'Évaluation	2
Profil institutionnel	3
Analyse des facteurs et sous facteurs de l'EPS de MEC « le Sine »	9
Marché de la Microfinance au Sénégal	23

## Analyste en chef

ESPAGNE

**Moustapha Gueye**

Directeur de l'Analyse

## Analyste

BÉNIN

**Gilles Da Costa**

Directeur Régional Afrique de l'Ouest

## Informations de contact

+34 635 24 28 28

mgueye@inclusionafrica.org

## Bureau Espagne

**Inclusion [Africa] Ltd.**

Impact Hub

Plaça Reial, 18

08002 Barcelona

Espagne

www.inclusionafrica.org

Ce rapport fournit une analyse approfondie de la performance sociale de la Mutuelle d'Épargne et de Crédit (MEC) « le Sine » et doit être lu conjointement avec la méthodologie mondiale de Inclusion [Africa] en matière d'évaluation de la performance sociale des Institutions de Microfinance. Cette méthodologie est disponible sur le site de Inclusion [Africa] Ltd. ([www.inclusionafrica.org](http://www.inclusionafrica.org)).

Ce rapport n'est pas une notation du crédit ou toute autre analyse sur la solvabilité de l'IMF.

# Évaluation de la Performance Sociale : MUTUELLE D'ÉPARGNE ET DE CRÉDIT (MEC) « LE SINE » SÉNÉGAL

Figure 1

## Notation Finale SP générée par le Scorecard

Note définitive ▼

-	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1	+
	0 - 29	30 - 49	50 ——— 64	65 - 77	78 - 100	

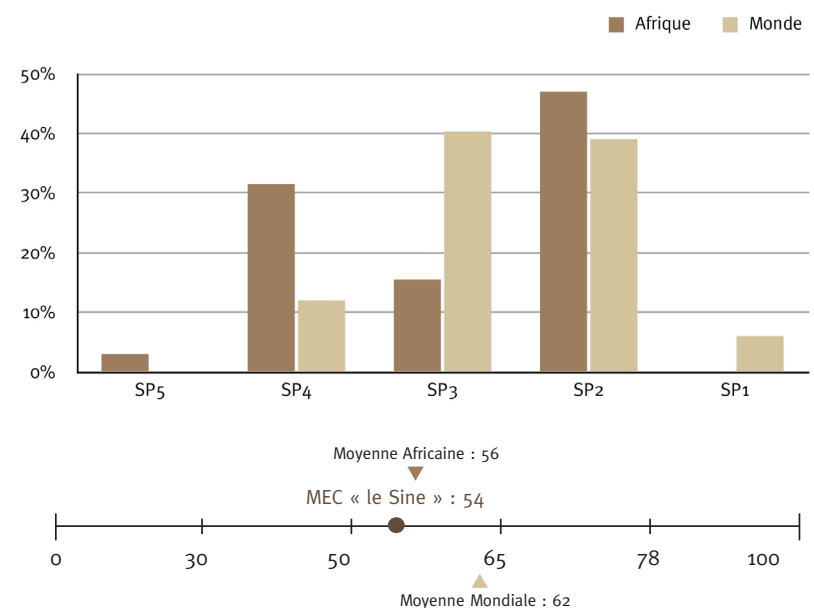
▲  
Notation implicite du Scorecard : SP3 / Score total : 54

## MEC « le Sine » Aperçu : Raison Sociale

Date de création	2000
Forme juridique	MUTUELLE D'ÉPARGNE ET DE CRÉDIT
Portefeuille brut de prêt (F CFA)	217.606.729
Emprunteurs actifs	597
Montant moyen de prêt (F CFA)	364.500

Figure 2

## Comparaison Mondiale



Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard



## Résumé des Fondements de l'Évaluation

- » Le comité de notation d'Inclusion [Africa] Ltd. a assigné la note SP<sub>4</sub> à la mutuelle d'épargne et de crédit « le Sine » (MEC « le Sine »), réajustant à la baisse la note implicite générée par le Scorecard, avec un score global de 54. La non-incorporation des objectifs sociaux dans l'actuel plan d'affaires ; la non-provision des contrats de crédit aux clients pour qu'ils les gardent eux-mêmes ; l'absence d'outils pour mesurer le niveau de réalisation des objectifs sociaux et les difficultés pour l'institution de fournir le nombre exact de clients (surtout le nombre total des membres des groupements), sont autant de facteurs principaux qui justifient ce réajustement.
- » L'énoncé de la mission sociale, ainsi que les buts et objectifs définis, intègrent les aspects suivants du Scorecard du SPA : l'accroissement de l'accès aux services financiers ; la réduction de la pauvreté ; la création d'emplois et l'augmentation des revenus des populations ciblées, surtout les femmes et jeunes.
- » L'ensemble des objectifs sociaux définis ainsi que leurs indicateurs ne sont pas repris dans le plan d'affaires de l'institution.
- » La gestion de l'institution est assurée d'une part par les membres des organes élus par l'assemblée générale qui exercent leurs fonctions de façon bénévole et d'autre part par le personnel salarié.
- » Le conseil d'administration, composé de 7 femmes, est caractérisé par un faible niveau académique de ses membres.
- » L'institution est caractérisée par l'effectif réduit du personnel, l'absence de département dans sa structure organisationnelle et la forte implication des élus dans la gestion quotidienne.
- » La gestion des ressources humaines et de la performance sociale est incluse dans le cahier de charges de la gérante.
- » Le personnel est presque entièrement composé de femmes et dispose d'expériences notables dans le secteur de la microfinance, sur le marché cible de l'institution et dans l'occupation de postes avec des responsabilités sociales.
- » La plupart des employés ont bénéficié de formations notamment sur les thèmes inclus dans les principes de protection des clients.
- » Un code d'éthiques et un comité d'éthique sont en place, de même que d'autres manuels et politiques sont à la disposition des employés pour les guider dans l'exercice de leurs fonctions et contiennent des mesures concernant la discrimination, les traitements respectueux des clients, la confidentialité et l'égalité des chances.
- » La rémunération s'effectue en respectant la convention collective du secteur.
- » Le taux de rotation du personnel est nul et les politiques de recrutement en place privilégient les stagiaires quoiqu'un plan formel de succession en cas d'urgence fasse défaut.
- » Deux produits d'épargne, plusieurs produits de crédit et des offres de formation surtout en éducation financière, sont accessibles aux clients qui pour l'essentiel sont des femmes.
- » Les documents relatifs aux crédits et à l'épargne, ainsi que des explications des conditions et des termes sont fournis aux clients en français et en langues nationales.
- » Les employés sont formés pour expliquer les conditions des produits. Cependant, cette formation semble peu efficace vu le niveau de compréhension des conditions et surtout de certains concepts financiers.
- » Les conditions des produits ainsi qu'un simulateur pour le calcul du Taux Effectif Global (TEG) sont affichés publiquement, quoique ce dernier ne soit pas communiqué verbalement et par l'intermédiaire des contrats de crédit aux clients.
- » Il n'existe pas de bureau de crédit formel ou un registre de crédit partagé disponible pour les IMF.
- » La capacité d'endettement est déterminée par auto déclaration, une enquête parmi le voisinage, la consultation de l'historique interne du client au niveau de l'institution et à travers la communication avec d'autres institutions.
- » Un mécanisme formel de gestion des plaintes est en place, quoique ces plaintes ne soient pas souvent documentées.
- » Une étude de satisfaction de la clientèle, de même qu'un audit social et une étude sur les PPC avec la Smart Campaign ont été menées. Cependant, aucun autre outil n'est implanté (ciblage par exemple) et le SIG utilisé ne permet que de suivre la composition en genre de la clientèle, la répartition des différents crédits accordés.
- » Sur le plan environnemental, il n'a pas de politiques spécifiques, cependant l'institution offre des produits qui fonctionnent avec l'énergie solaire.
- » Vu sa taille, l'institution avec un peu d'efforts pourrait sensiblement augmenter sa note.



## Profil Institutionnel

### Mission sociale

« Contribuer durablement à l'amélioration des conditions de vie des populations du département de Fatick, en particulier les groupements de promotion féminine (GPF), les jeunes. »

Données clés (31 Octobre, 2015)	
Portefeuille brut de prêt (F CFA)	217.606.729
Montant moyen du prêt (F CFA)	364.500
Produits :	
Prêt classique (PC), Prêt Spécial (PS), Prêt d'Initiation à la Petite Entreprise (PIPE), Prêt Individuel Mixte (PIM), Epargne Sur Livret (ESL), Dépôt à Vue Individuelle Personne Physique (DAVI-PP), Dépôt à Vue Individuelle Personne Morale (DAVI-PM), Compte Bloqué (CB), Plan d'Epargne (PE), Dépôt à Terme (DAT), transfert d'argent, assurance-vie liée au crédit (en partenariat avec des compagnies d'assurance).	
Nombre d'emprunteurs	597
Effectif du personnel	4
Clients par agent de crédit	597
Nombre d'agences	1 guichet fixe et 6 guichets non permanents
Pays d'intervention	Sénégal
Zone d'intervention	Département de Fatick
Urbain/Rural	38 %/62 %
Forme Juridique	MUTUELLE D'ÉPARGNE ET DE CRÉDIT
Régulateur	Ministère économie et finances, BECEAO, Commission bancaire UMOA

Figure 3

### Présence géographique





INDICATEURS SOCIAUX	2012	2013	2014	2015 F (31/10)
% des clients ruraux	ND	ND	ND	62
% des clients femmes	80,90	80,04	76,54	ND
% de femme épargnante active	ND	ND	ND	ND
% Clients en dessous de \$ 1,25 par jour	ND	ND	ND	ND
% Clients en dessous de \$ 2,50 par jour	ND	ND	ND	ND
% Clients en dessous du seuil de pauvreté	ND	ND	ND	ND
% Clients sans éducation formelle	ND	ND	ND	ND
Taux de désertion des clients	26,13	44,51	31,74	23,05
Solde moyen de prêt par emprunteur/RNB par habitant	82,85	104,71	97,76	ND
% d'employés féminins	100	100	100	100

INDICATEURS FINANCIERS	2012	2013	2014
Rendement du portefeuille (%)	21	20,4	22,7
Ratio des frais d'exploitation (%)	56,5	45,8	25,9
Ratio des frais financiers (%)	0,5	0,5	1
Dotation aux provisions (%)	1,4	20,9	12,6
Ratio d'autosuffisance opérationnelle (%)	102,8	177,9	170,6
Ratio capital/actif (%)	41	39,8	36,1
Ratio d'endettement sur capitaux propres (%)	143,9	151,3	177
Rendement des actifs (%)	16,5	-6,7	24,2
Rendement des capitaux propres (%)	40,4	-16,9	67

Sources : Etats financiers 2012, 2013, 2014 et Banque mondiale

- » Créée en juillet 2000 par 199 membres issus des groupements de promotions féminines du département de Fatick, MEC « le Sine » a d'abord exercé comme groupement d'épargne et de crédit en 2004, avant d'être sous sa forme actuelle à partir de 2005 avec l'autorisation FK 1-05-00413.
- » Elle a pour objectif d'offrir des produits et services financiers, mais aussi non financiers aux populations du département de Fatick, en particulier les femmes et les jeunes.
- » Les organes de décision sont : le conseil d'administration composé de 7 femmes ; le conseil de surveillance composé de 3 femmes ; le comité de crédit composé de 5 femmes.
- » On compte aussi d'autres organes non statutaires tels que le comité d'animation, sensibilisation et formation, le comité d'éthique et de déontologie.
- » Le personnel est composé de 4 femmes salariées et d'un stagiaire.
- » L'institution offre ses services à 2.166 clients dont la majorité sont des femmes avec un encours de crédit de 197.420.252 F CFA au 31/12/2014. Elle opère essentiellement dans le département de Fatick à travers un guichet fixe à Fatick et des guichets mobiles dans les villages de Diakhao, Tataguine, Djilass, Niakhar, Diofior et Filma.



## Facteurs analysés par le EPS – Notes implicites générées par le Scorecard

### Résumé du Scorecard

Figure 4

#### Note obtenue sur chaque facteur analysé

FACTEURS	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Mission Sociale				77	
Stratégie et Leadership			58		
Relations avec les Clients		49			
Appréciation du résultat ou de l'impact social			54		
Ressources Humaines			57		
Performance Environnementale	9				

Figure 5

#### Contribution relative de chaque facteur à la note globale obtenue par MEC « le Sine » (SP4)

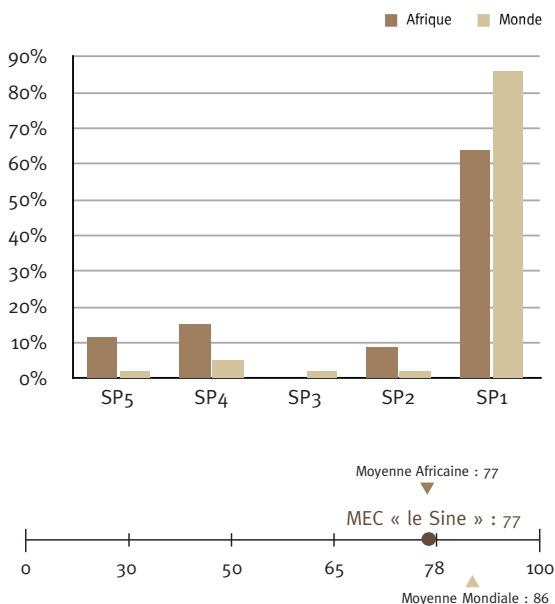




## Comparaison régionale et internationale des notes obtenues par MEC « le Sine »

Figure 6

### Mission Sociale

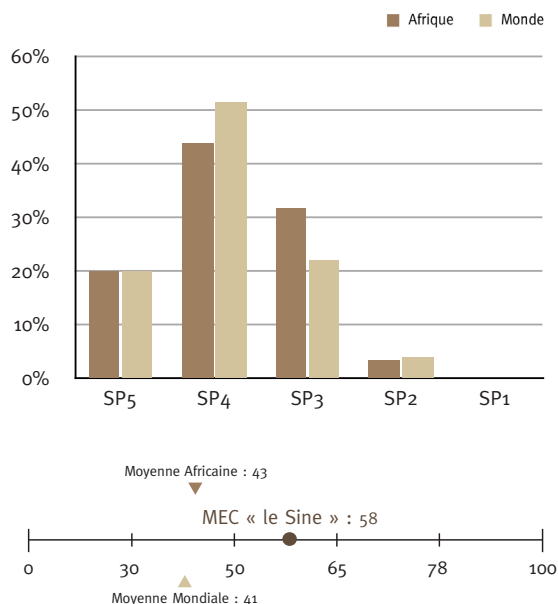


Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

- » MEC « le Sine », à travers sa mission sociale vise principalement la réduction de la pauvreté de la population du département de Fatick par l'intermédiaire d'octroi de produits financiers et non financiers aux femmes à travers les groupements de promotion féminine, aux jeunes dans l'optique d'augmenter les revenus, la création d'emploi et la création d'entreprises.
- » Bien qu'ayant défini ses objectifs sociaux avec leurs indicateurs affichés, un suivi de l'ensemble n'est pas fait et lesdits objectifs ne sont pas non plus repris entièrement dans le plan d'affaires 2012 - 2016.

Figure 7

### Stratégie et Leadership



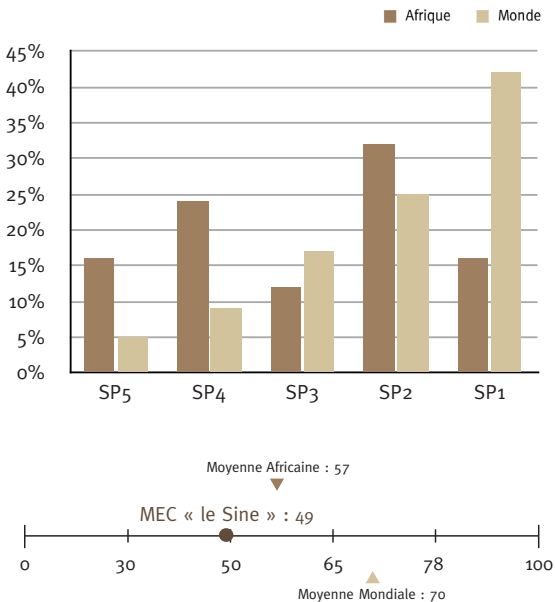
Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

- » Le personnel de l'institution, avec à sa tête la gérante, dispose d'expériences non négligeables en microfinance et dans l'occupation de postes avec des responsabilités en performances sociales, mais aussi d'une bonne connaissance du marché cible.
- » Le conseil d'administration n'est composé que de membres de l'institution et ne compte en son sein que des femmes. Ses membres, qui exercent bénévolement leurs fonctions, ont une bonne connaissance du marché cible.
- » Les réunions du CA se font de façon mensuelle, réunions au cours desquelles les données sur la performance sociale ne figurent pas comme un point permanent de l'agenda. Seulement quelques données relatives à la GPS sont traitées de façon sporadique.
- » Il y'a une forte implication des élus dans la gestion de l'institution notamment dans le recouvrement, le contrôle, la gestion des plaintes et l'élaboration de nouveaux produits.
- » Un département spécifique pour la gestion de la performance sociale fait aussi défaut.



Figure 8

### Relation-Client

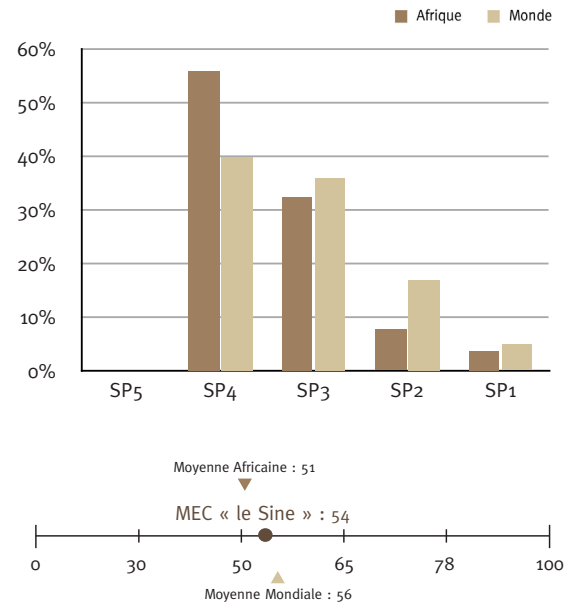


Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

- » Plusieurs produits d'épargne et de crédit sont proposés aux clients, ainsi que la formation de façon limitée.
- » Les conditions et termes des produits sont communiqués avant et après décaissement, par écrit et verbalement en langues nationales, en plus d'être publiquement affichés.
- » Cependant, le niveau de compréhension de ces termes et conditions, ainsi que des concepts fondamentaux concernant les intérêts, est faible.
- » De même le taux d'intérêt effectif global n'est pas communiqué et ceci contrairement à la législation en vigueur, bien qu'un tableau de simulation du TEG soit affiché.
- » Le niveau d'endettement et la capacité à rembourser sont déterminés par la consultation de la base de données interne de l'institution, par l'exploitation des mouvements du compte du client, par sa propre déclaration et par la visite au domicile ou lieu d'activité du client, mais aussi par des enquêtes au niveau des voisins et des structures de la place.
- » Des dispositions concernant le traitement responsable des clients sont en place.
- » Le taux de rétention des clients est élevé. Cependant il est difficile à apprécier.
- » Un mécanisme formel de gestion des plaintes est en place quoiqu'un suivi formel et documenté fasse défaut.

Figure 9

### Appréciation du Résultat ou de l'Impact Social



Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

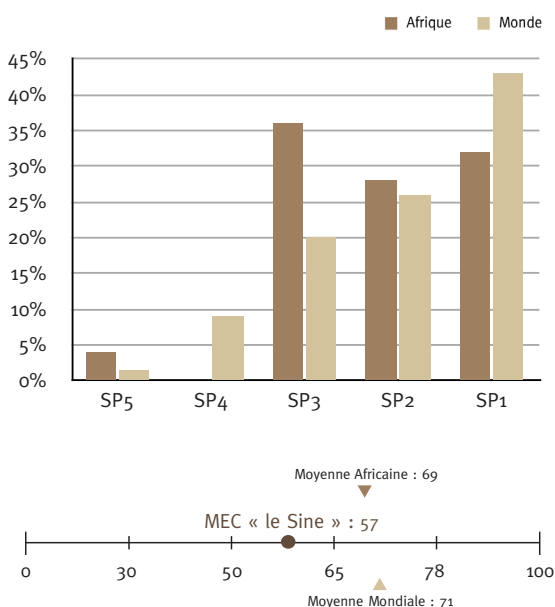
- » Dans le cadre de l'implantation de la GPS en collaboration avec MISION AFRICA, l'institution a eu à mener un audit social suivi de l'atelier stratégique qui a permis de définir sa mission sociale et ses objectifs sociaux.
- » Une phase-pilote du PPI, une étude sur les principes de protection des clients avec la Smart Campaign et une étude de satisfaction de la clientèle ont été menées.
- » En dehors de cela, aucun outil de mesure d'impacts n'est mis en place bien que certaines données soient collectées de façon quotidienne et insérées dans le SIG de l'institution.
- » Ces données collectées sont communiquées par l'intermédiaire des rapports adressés aux régulateurs, et sont également incluses dans le rapport d'activités annuel.



## Comparaison Globale et Régionale

Figure 10

### Ressources Humaines

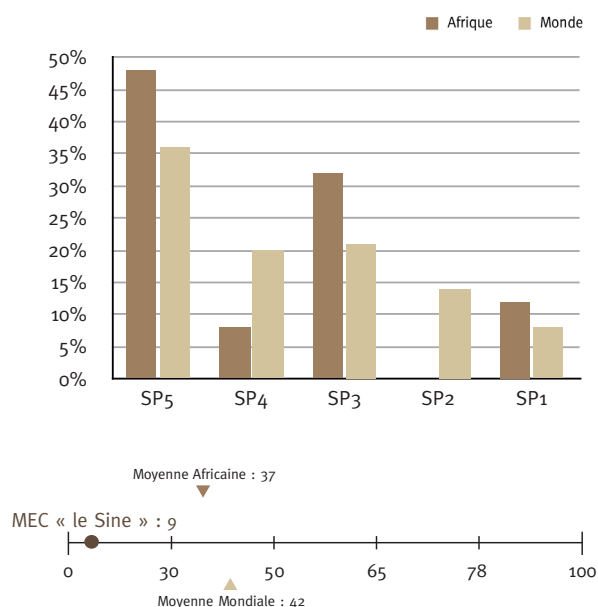


Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

- » L'organigramme de l'institution est caractérisé par l'absence de département spécifique dédié aux ressources humaines et par l'effectif réduit du personnel.
- » Un code d'éthiques, des manuels de procédures, le règlement intérieur et les statuts de l'institution, ainsi que la convention collective des SFD, contiennent des politiques sur un traitement respectueux et sans discrimination des clients et des employés.
- » De même, un manuel de définition des tâches et un formulaire d'évaluation ont été confectionnés quoique ce dernier ne soit pas encore effectivement utilisé pour évaluer les employés.
- » Le recrutement du personnel se focalise d'abord sur les anciens stagiaires.
- » Les employés sont essentiellement de sexe féminin.
- » La rémunération s'effectue en respectant la grille salariale de la convention collective des systèmes financiers décentralisés. Cependant, cette grille n'est reprise dans aucun document propre à l'institution.
- » Un système formel de promotion et de rémunération incitative fait défaut.

Figure 11

### Performance Environnementale



Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

- » L'institution s'engage à ne pas financer les activités illégales.
- » Cependant, des politiques écrites internes et externes avec les clients, en faveur de l'environnement, ne sont pas définies.
- » Les crédits Gawoor et solaire sont destinés à acquérir des congélateurs et des plaques solaires pour ceux qui sont dans le monde rural.





## Analyse des facteurs et sous facteurs du EPS de MEC « le Sine »

Mission Sociale	Stratégie et Leadership	Relations avec les clients	Appréciation du résultat ou de l'impact social	Ressources Humaines	Performance Environnementale
-----------------	-------------------------	----------------------------	--	---------------------	------------------------------

Historique de la mission et des objectifs sociaux | Focalisation de la mission sociale | Plan d'action et mesure de communications en vue de la réalisation de la mission sociale et des objectifs

Note générée par le Scorecard – SP1 (85)

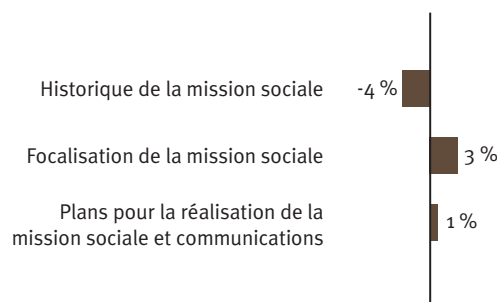
Figure 12

### Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Historique de la mission sociale			58		
Focalisation de la mission sociale					83
Plans pour la réalisation de la mission sociale et communications					79

Figure 13

### Contribution relative des sous facteurs



### Indicateurs clés

- » De par ses origines, l'institution a une vocation essentiellement sociale en mettant à la disposition des femmes et jeunes, des produits financiers et non financiers.
- » En 2012 avec le projet MISION AFRICA, l'institution s'est définie les objectifs sociaux suivants :
  - Ciblage : au cours de chacune des 5 prochaines années
    - 70 % des adhérents sont constitués de femmes
    - 10 % des nouvelles adhésions sont constituées de personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté
  - Satisfaction : au cours de chacune des 5 prochaines années
    - 90 % des demandeurs de crédit ont reçu des réponses dans un délai de 30 jours ;
    - 50 % des jeunes sont formés sur l'esprit d'entreprise ;
    - 70 % des femmes ont obtenu au moins un crédit ;
  - Dépassement : au bout des 5 prochaines années
    - 10 % des adhérents vivent au-dessus du seuil de pauvreté ;
    - 20 % des adhérents ont créé leur propre entreprise. La mission sociale et les objectifs sociaux sont affichés et bien connus par les employés mais ne sont pas revisités ou révisés.
- » Cependant, dans le plan d'affaires 2012 -2016, ces objectifs ne sont pas repris et les buts sociaux qui sont visés concernent l'augmentation du sociétariat de 5.000 membres à la fin 2015.
- » En dehors du nombre de clients (en comptant les groupements sur une base unitaire) et de la nature du crédit, aucune autre donnée n'est communiquée à travers les rapports et suivie au niveau du SIG.



Mission Sociale	Stratégie et Leadership	Relations avec les clients	Appréciation du résultat ou de l'impact social	Ressources Humaines	Performance Environnementale
-----------------	-------------------------	----------------------------	--	---------------------	------------------------------

Qualité des dirigeants | Gouvernance | Portée et accessibilité | Organisation administrative

Note générée par le Scorecard – SP3 (58)

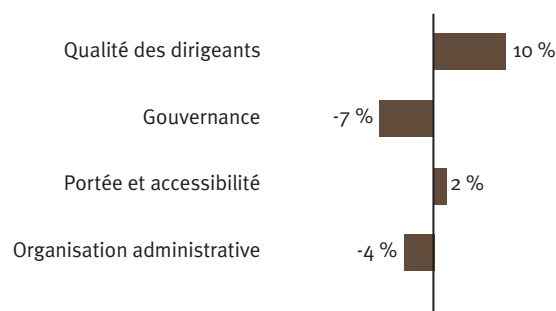
Figure 14

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Qualité des dirigeants				74	
Gouvernance		42			
Portée et accessibilité			62		
Organisation administrative		43			

Figure 15

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

- » L'ensemble du personnel a une expérience raisonnable en microfinance, dans le marché cible, dans l'exercice de fonctions en relation avec la performance sociale.
- » En plus de disposer d'une formation académique acceptable, les employés ont la possibilité de renforcer et d'améliorer leurs connaissances à travers des formations dispensées dans le cadre de la GPS notamment sur les principes de protection des clients, mais aussi à travers les formations concernant leurs fonctions respectives.
- » Des manuels devant guider les employés dans leurs activités existent et sont accessibles.
- » Le taux de rotation des employés est nul, aucun départ n'a été noté depuis la création de l'institution.
- » Un plan d'urgence n'est pas en place, quoique de façon informelle, l'institution s'organise pour essayer d'y faire face.
- » Plusieurs produits sont offerts aux clients et ont presque tous des visées sociales.
- » Un audit social, une étude sur les PPC, une phase pilote du PPI et une enquête de satisfaction de la clientèle ont été menés et les rapports sont disponibles pour les requérants.
- » Le conseil d'administration composé uniquement de femmes membres de l'institution, est caractérisé par un niveau académique pas assez élevé de ses membres mais ceux-ci disposent d'une bonne connaissance du marché cible et d'expériences dans le fonctionnement des groupements féminins.
- » Les membres du CA ne sont pas rémunérés, bien que des jetons de présence leur soient donnés lors de leurs réunions (12 réunions en 2014). Les sujets traités au cours de ces réunions étaient surtout axés sur les performances financières, au détriment de l'aspect social.
- » L'institution dispose d'un SIG géré par un organisme externe et permettant de faire une gestion centralisée des données. Aucun outil de suivi de l'évolution des clients n'est en place, de même qu'un département spécifique pour la GPS.



Mission Sociale	Stratégie et Leadership	Relations avec les clients	Appréciation du résultat ou de l'impact social	Ressources Humaines	Performance Environnementale
-----------------	-------------------------	----------------------------	--	---------------------	------------------------------

Qualité des dirigeants | Gouvernance | Portée et accessibilité | Organisation administrative

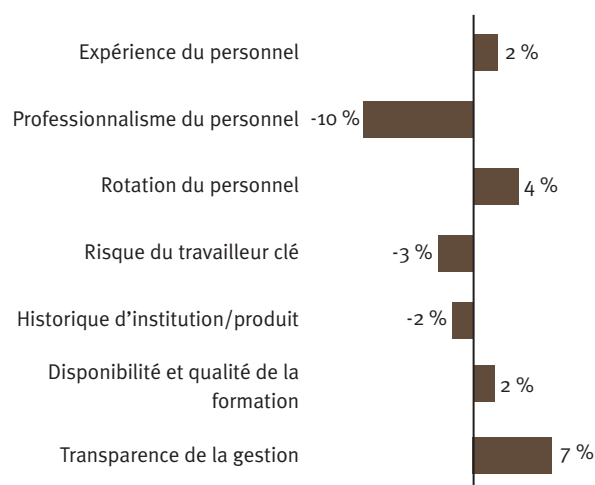
Figure 16

Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Expérience du personnel					87
Professionalisme du personnel	25				
Rotation du personnel					100
Risque du travailleur clé			57		
Historique d'institution/ produit			61		
Disponibilité et qualité de la formation					82
Transparence de la gestion					100

Figure 17

Contribution relative des sous facteurs



### Indicateurs clés

- » Les employés ont au minimum 14 ans d'expérience en microfinance, sur le marché cible et dans l'occupation de postes avec des responsabilités sociales, exception faite pour l'agent de crédit qui totalise 2 ans d'expérience dans ces mêmes domaines.
- » Des manuels sur les procédures d'épargne, de crédit, de contrôle, un manuel d'organisation avec des fiches descriptives des réquisits et tâches des différents postes, un règlement intérieur et les statuts fondateurs de l'institution sont disponibles.
- » Le taux de rotation ou renouvellement des employés est nul.
- » Bien qu'il existe des fiches descriptives pour les différents postes, des dispositions formelles de succession des travailleurs clés en cas d'urgence ne sont pas en place.
- » Depuis sa création, les produits offerts par l'institution ont une visée sociale.
- » Des sessions de formation sur les principes de protection des clients en matière de surendettement, traitements responsables et confidentiels, communications des prix, ont été réalisées, de même que celles concernant la gestion du crédit et de l'épargne. A cela il faudrait ajouter les séances de restitution post formation de la gérante. En somme le nombre de jours de formation sur des aspects en relation avec la performance sociale pour 2014 tourne autour de 6 jours de formation aussi bien pour les employés que pour les membres d'organes.
- » Les informations sociales, non confidentielles, sont partagées avec les employés et des audits sociaux sont menés en collaboration avec des cabinets externes et les différents rapports sont disponibles.



Mission Sociale	Stratégie et Leadership	Relations avec les clients	Appréciation du résultat ou de l'impact social	Ressources Humaines	Performance Environnementale
-----------------	-------------------------	----------------------------	--	---------------------	------------------------------

Qualité des dirigeants | **Gouvernance** | Portée et accessibilité | Organisation administrative

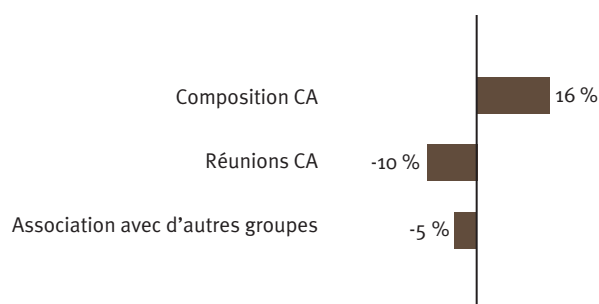
Figure 18

### Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Composition CA			57		
Réunions CA	28				
Association avec d'autres groupes		33			

Figure 19

### Contribution relative des sous facteurs



### Indicateurs clés

- » Le conseil d'administration est formé par 7 femmes, toutes élues par et parmi les membres de l'institution.
- » Les membres du CA ont la plupart une formation académique pas assez élevée et le diplôme le plus élevé détenu par un membre est le baccalauréat (13 ans d'étude). Cependant beaucoup d'entre eux disposent d'expériences dans la gestion et le fonctionnement des groupements féminins où certaines ont exercé comme formatrice en alphabétisation ou coordonnatrice de projets de développement. D'autres ont eu à exercer dans des structures comme infirmière ou surveillante de Lycée.
- » Ils exercent leurs fonctions au niveau du CA de façon bénévole, quoique des jetons de présence leur soient accordés pour couvrir leurs frais lors des réunions (6.000 F CFA/réunion pour celles vivant hors de Fatick et 3.000 F CFA/réunion pour celles qui sont de Fatick).
- » Le CA se réunit mensuellement et les points suivants ont déjà fait l'objet de débat : le nombre de crédits déboursés, leur répartition en nature et genre, l'assurance-vie des clients, l'affiliation des employés à l'institut de prévoyance maladie (IPM), les moyens de recouvrement, les principes de protection des clients, les récompenses aux clients, élues et employés distingués.
- » MEC « le Sine » est membre de l'association professionnelle des systèmes financiers décentralisés du Sénégal (APSPD/S), mais aussi certains membres du CA sont impliqués dans la politique et sont conseillers municipaux comme c'est le cas pour la gérante.



Mission Sociale	Stratégie et Leadership	Relations avec les clients	Appréciation du résultat ou de l'impact social	Ressources Humaines	Performance Environnementale
-----------------	-------------------------	----------------------------	--	---------------------	------------------------------

Qualité des dirigeants | Gouvernance | **Portée et accessibilité** | Organisation administrative

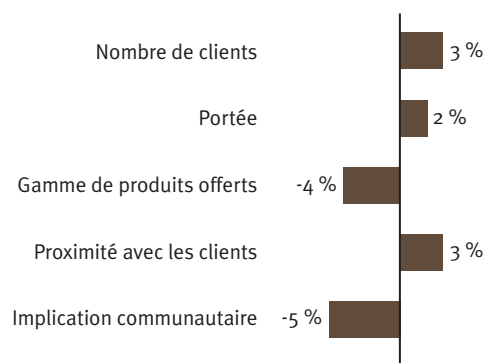
Figure 20

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Nombre de clients				73	
Portée				67	
Gamme de produits offerts			52		
Proximité avec les clients				72	
Implication communautaire		42			

Figure 21

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

- » Au 31/10/2015, MEC « le Sine » comptait 2.743 clients (groupements comptés de façon unitaire), parmi lesquels la majeure partie est constituée de femmes et 62 % de ses clients proviennent du monde rural.
- » Cependant, un suivi des clients selon le niveau de pauvreté fait défaut.
- » La MEC « le Sine » met à la disposition de sa clientèle des crédits à titre individuel (crédit solaire, le prêt simple, Gawoor), des prêts de groupe (Ndeye ndikke, prêt simple et Gawoor).
- » Les produits d'épargne tels que le compte-courant ou dépôt à vue (DAV), le dépôt à terme (DAT) sont disponibles, de même que du transfert d'argent peut être effectué à travers ses guichets.
- » Des sessions de formation en éducation financière ont été organisées pour certains clients.
- » MEC « le Sine » dispose d'un siège principal à Fatick et intervient dans 6 communautés rurales (maintenant communes avec l'acte III de la décentralisation) que sont : Diakhao, Tataguine, Djilass, Niakhar, Diofior et Filma.
- » L'essentiel des clients se trouve à des distances raisonnables des points de service qui sont facilement accessibles, quoique la téléphonie mobile ne soit pas encore utilisée dans les transactions. Cependant, les déplacements sur Fatick comportent des coûts que doivent supporter les clients.
- » L'agent de crédit est amené à effectuer des visites aux domiciles et aux lieux d'activités des clients lors du montage des dossiers de crédit mais aussi dans le cadre du suivi après décaissement.
- » Des actions sociales consistant en l'achat de médicaments pour un dispensaire et l'appui financier à une école, sont faites.



Mission Sociale	Stratégie et Leadership	Relations avec les clients	Appréciation du résultat ou de l'impact social	Ressources Humaines	Performance Environnementale
-----------------	-------------------------	----------------------------	--	---------------------	------------------------------

Qualité des dirigeants | Gouvernance | Portée et accessibilité | **Organisation administrative**

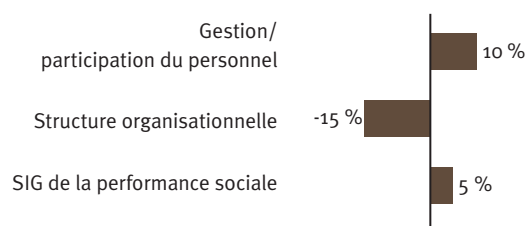
Figure 22

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Gestion/participation du personnel			50		
Structure organisationnelle	0				
SIG de la performance sociale			51		

Figure 23

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

- » Des fiches descriptives des tâches de chaque type d'employés sont disponibles, de même que des fiches de définitions des objectifs sociaux.
- » Les aspects relatifs à la gestion de la performance sociale ne figurent pas à l'ordre du jour des réunions des cadres dirigeants et des employés.
- » Un département spécifique dédié à la gestion de la performance sociale fait défaut et la gérante est en charge de coordonner toutes les actions en relation avec les performances sociales.
- » L'institution dispose d'un SIG géré de façon externe et qui permet de faire un suivi des différentes données collectées incluant celles qui sont relatives au nombre et type de clients et au type de crédit. Cependant, les rapports générés ne sont pas audités en interne pour accroître leur précision.



Mission Sociale	Stratégie et Leadership	Relations avec les clients	Appréciation du résultat ou de l'impact social	Ressources Humaines	Performance Environnementale
-----------------	-------------------------	----------------------------	--	---------------------	------------------------------

Protection des clients | Attention aux clients

Note générée par le Scorecard – SP4 (49)

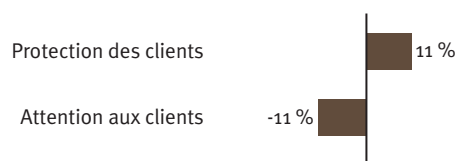
Figure 24

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Protection des clients			58		
Attention aux clients		38			

Figure 25

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

- » Les crédits sollicités peuvent être utilisés pour financer les activités économiques des clients, pour satisfaire des besoins en équipement (mobiliers) ou pour satisfaire un besoin urgent. Des sessions en éducation financière sont aussi organisées en faveur des clients.
- » Les conditions et termes de ces produits définis par l'institution sont communiqués par écrit, mais aussi verbalement en langues nationales et les employés sont formés pour les expliquer aux clients. Ces conditions sont aussi affichées publiquement.
- » Les livrets, les contrats de crédits et les tableaux de remboursement remis aux emprunteurs, incluent le montant du prêt, la durée, le taux d'intérêt nominal, le montant total des intérêts, le principal et le montant à rembourser mensuellement, ainsi que les frais de gestion.
- » Contrairement à ce qu'exige la législation, le taux d'intérêt effectif global n'est pas communiqué sur les documents remis aux clients, bien qu'un tableau de simulation pour le calcul du TEG soit affiché à l'agence. Il est à noter que le taux communiqué est très proche du TEG que nous avons calculé.
- » Certaines politiques de protection des clients sont en place.
- » Un système de gestion des plaintes est en place, quoique les plaintes ne soient pas généralement documentées et retracées.
- » Une enquête de satisfaction de la clientèle a été aussi menée.
- » A défaut d'un bureau de crédit et d'une base de données communes aux SFD, la vérification du niveau d'endettement s'effectue par l'intermédiaire d'informations obtenues de manière informelle des voisins et agents de crédit des autres institutions, mais aussi par consultation en interne de l'historique du client.
- » Les délais de traitement des demandes de crédit et de décaissement de ces crédits sont relativement longs, environ un mois.



Mission Sociale	Stratégie et Leadership	Relations avec les clients	Appréciation du résultat ou de l'impact social	Ressources Humaines	Performance Environnementale
-----------------	-------------------------	----------------------------	--	---------------------	------------------------------

Protection des clients | Attention aux clients

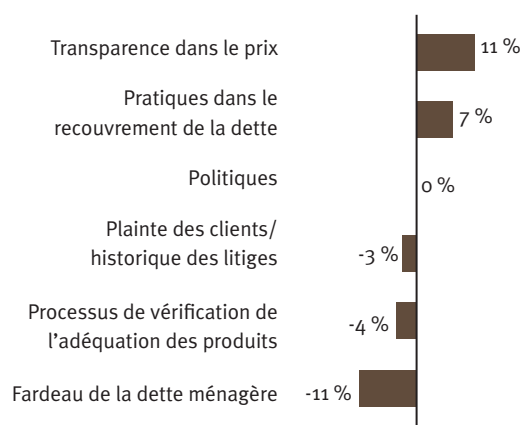
Figure 26

### Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Transparence dans le prix					94
Pratiques dans le recouvrement de la dette					84
Politiques			60		
Plainte des clients/historique des litiges		47			
Processus de vérification de l'adéquation des produits		43			
Fardeau de la dette ménagère		32			

Figure 27

### Contribution relative des sous facteurs



### Indicateurs clés

- » Le taux nominal ainsi que le reste des conditions et des termes des prêts sont communiqués aux clients verbalement et en langues nationales.
- » Il est à remarquer que le pourcentage des clients emprunteurs ayant renouvelé leurs crédits n'est pas disponible.
- » Les livrets, contrats de crédit, les tableaux de remboursement et les attestations de déboursement, renseignent sur le taux d'intérêt nominal annuel, la durée du prêt, la fréquence de remboursement, le montant à rembourser à chaque échéance (avec une nette séparation du principal et des intérêts) et les autres frais (commissions et frais de gestion) liés au crédit.
- » Les employés sont bien formés sur la procédure d'octroi de crédits et sur la manière d'expliquer les conditions et termes des différents produits. Cependant le niveau de compréhension de ces conditions et termes est faible.
- » L'utilisation d'abréviations dans les livrets, bien que ces derniers soient mis à jour régulièrement, n'aide pas à relever le niveau de compréhension. De même, l'actualisation des livrets dans la partie appropriée au crédit n'est pas automatique pour les clients des guichets mobiles.
- » L'assurance payée par les membres des groupements, en pratique, ne couvre que la présidente de chaque groupement.
- » Les conditions des produits de crédit, d'épargne, un simulateur pour le calcul du TEG et des notes qui stipulent que le crédit doit être payé sont publiquement affichés au niveau des guichets.
- » Les opérations de guichets et les assemblées générales sont des moments pendant lesquels les commentaires des clients sur les produits et leurs conditions sont collectés de façon informelle.
- » L'institution de façon formelle, par une enquête de satisfaction, cherche à connaître l'avis des clients sur ses produits et sur son fonctionnement.





- » Le manuel de tarification des produits décrit tout le processus de recouvrement des crédits au sein de l'institution, les différentes phases et les actions à mener selon le cas.
- » Des politiques de protection des clients sont en place et contenues dans les statuts de l'institution, le code d'éthiques et le règlement intérieur. Elles concernent la mise en place d'une réserve générale alimentée chaque année, l'obligation pour les dirigeants membres des organes et les employés d'exercer leurs fonctions sans discrimination, en toute confidentialité et en évitant les conflits d'intérêts, la limitation des prêts aux dirigeants et la limitation des engagements sur un seul membre.
- » Les statuts reconnaissent aussi aux clients le droit d'accéder sans discrimination aux services de l'institution, le droit de recourir au Comité de Crédit en cas de rejet de leur demande de prêt, le droit de se plaindre au Comité de Surveillance par l'intermédiaire du directeur et d'obtenir une réponse par écrit dans un délai de 2 mois.
- » Il n'existe pas un mécanisme formel d'élaboration de nouveaux produits. Cependant, certains produits ont été élaborés sur l'initiative des membres des organes qui par leur expérience et connaissance du milieu ont une position privilégiée pour être au courant des besoins des clients. Ce fut le cas pour le produit Ndeye Dikke.
- » Une enquête de satisfaction de la clientèle a été menée en 2013 par l'intermédiaire d'un cabinet externe.
- » La capacité économique du client est déterminée par le biais : d'une auto-déclaration du client de ses revenus et dépenses, de l'examen des mouvements de son compte d'exploitation sur une période de 3 mois, des enquêtes auprès des voisins et des agents de crédit de la place et surtout de la dextérité de l'agent de crédit lors de la visite au domicile du client ou à son lieu d'activité et la consultation de la base de données interne.
- » Il n'est pas recommandé de disposer de 2 crédits en même temps à MEC « le Sine ».
- » On remarque l'absence d'un bureau de crédit, ainsi qu'une base de données partagée par les systèmes financiers décentralisés du pays. Cependant, il y a une collaboration informelle entre agents de crédit des différentes institutions de la place.



Mission Sociale	Stratégie et Leadership	Relations avec les clients	Appréciation du résultat ou de l'impact social	Ressources Humaines	Performance Environnementale
-----------------	-------------------------	----------------------------	--	---------------------	------------------------------

Protection des clients | **Attention aux clients**

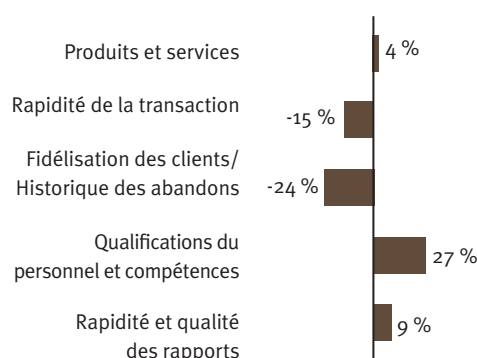
Figure 28

### Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Produits et services		42			
Rapidité de la transaction	0				
Fidélisation des clients/ Historique des abandons	0				
Qualifications du personnel et compétences					96
Rapidité et qualité des rapports			53		

Figure 29

### Contribution relative des sous facteurs



### Indicateurs clés

- » La MEC « le Sine » finance les microentreprises et les PME aussi bien des zones urbaines que rurales du département de Fatick. Elle donne aussi des crédits à la consommation (crédit Gawoor)
- » Bien que les clients puissent effectuer les remboursements à travers les guichets mobiles, ceux-ci sont obligés de se déplacer au siège pour mettre à jour les livrets et connaître l'état actuel de leurs dettes, avec comme conséquence l'engagement de frais de déplacement, l'oubli ou le manque d'envie pour actualiser ces livrets.
- » Les transactions financières entre les membres d'un groupement et leur présidente ne sont pas souvent documentées.
- » Durant l'année 2014, 52 membres ont bénéficié des sessions de formation sur les concepts de base de gestion du crédit et de l'épargne (éducation financière). Cependant ceci demeure trop insuffisant, vu la demande formulée par les clients.
- » La durée de traitement des demandes de crédit jusqu'à l'approbation est un peu longue (environ un mois).
- » Le taux de fidélisation des clients est élevé et les comptes inactifs sur 2 ans s'élevaient au 31/10/2015 à 353.
- » Le nombre d'années d'études de l'agent de crédit est de 17 ans (niveau maîtrise), 10 ans pour l'agent de maîtrise et 15 ans pour le cadre supérieur (Bac+2).
- » Les employés dans leur ensemble maîtrisent les langues nationales des zones d'intervention de la caisse.
- » Les transactions financières des clients avec l'institution sont documentées et des reçus leur sont remis immédiatement après chaque opération, mais généralement le motif du versement n'est pas mentionné sur le reçu. La nouvelle pratique au sein de l'institution veut que les transactions (remboursement, frais) se fassent directement à partir du compte à vue du client. Ainsi tout versement est considéré comme un dépôt sur le DAV.
- » Les contrats de prêt pour les groupements et les groupes dans la plupart du temps ne sont pas mis à leur disposition.
- » Les livrets sont régulièrement mis à jour, quoique l'utilisation des abréviations rende un peu difficile la compréhension des données qui y sont consignées.
- » Deux produits d'épargne (le compte courant ou dépôt à vue (DAV), le dépôt à terme (DAT)) sont mis à la disposition des clients.
- » Le produit assurance-décès liée au crédit est offert en partenariat avec des compagnies d'assurance de la zone.
- » Il n'y a pas de boîte aux lettres, ni de numéro vert à la disposition des clients. Cependant, le numéro de téléphone du siège principal est répertorié sur le livret et le numéro mobile des agents de crédit est communiqué aux clients.
- » En plus de l'enquête de satisfaction déjà menée, il y'a une forte implication de l'institution dans la collecte de l'avis des clients.



Mission Sociale	Stratégie et Leadership	Relations avec les clients	Appréciation du résultat ou de l'impact social	Ressources Humaines	Performance Environnementale
-----------------	-------------------------	----------------------------	--	---------------------	------------------------------

Participation à des études sur l'impact ou le résultat social | Fiabilité de l'outil utilisé pour évaluer le résultat ou l'impact social | Fréquence de collecte des données sur le résultat ou l'impact social | Transparence

Note générée par le Scorecard – SP3(54)

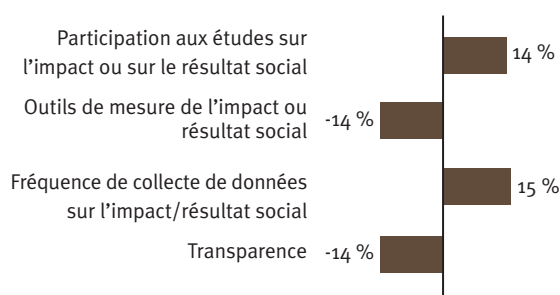
Figure 30

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Participation aux études sur l'impact ou sur le résultat social					100
Outils de mesure de l'impact ou résultat social	21				
Fréquence de collecte de données sur l'impact/résultat social					100
Transparence		36			

Figure 31

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

- » Dans le cadre de l'implantation de la gestion de la performance sociale au niveau de l'institution, une phase-pilote du programme PPI et un atelier stratégique de définition des objectifs sociaux étaient menés, en 2012 avec l'appui de MISION AFRICA. Ce projet a permis aussi de mener un audit social de l'institution durant la même année.
- » Pour mesurer l'adéquation des services et des produits proposés, une étude de satisfaction fut effectuée par un cabinet externe en 2013.
- » Dans le souci de connaître la portée, la qualité des mesures de protection des clients en place et les améliorations à effectuer, une étude sur les PPC avec la SMART Campaign a été réalisée en 2015.
- » Cependant, en dehors de cela, aucun autre outil n'est en place, ni même pour effectuer un ciblage des clients, ou pour suivre l'application des recommandations des études PPI, PPC et de satisfaction de clients
- » Les données relatives au nombre et types de clients (en genre), la nature et montant du crédit, le nombre d'emprunteurs l'encours de crédit et d'épargne et le PAR, sont collectées tous les jours ouvrables.
- » Les rapports générés par le SIG, les rapports d'activité du CA et du CC, les rapports trimestriels et annuels adressés aux régulateurs, constituent les uniques supports de communication de ces données.



Mission Sociale	Stratégie et Leadership	Relations avec les clients	Appréciation du résultat ou de l'impact social	Ressources Humaines	Performance Environnementale
-----------------	-------------------------	----------------------------	--	---------------------	------------------------------

Organisation et facilités | Code d'éthiques | Politique de recrutement (genre/anti-discriminations) | Délégation de compétences | Rémunération équitable | Compétence et formation du personnel | Promotion et rétention du personnel | Mesure d'incitation à la performance et audits

Note générée par le Scorecard – SP3 (57)

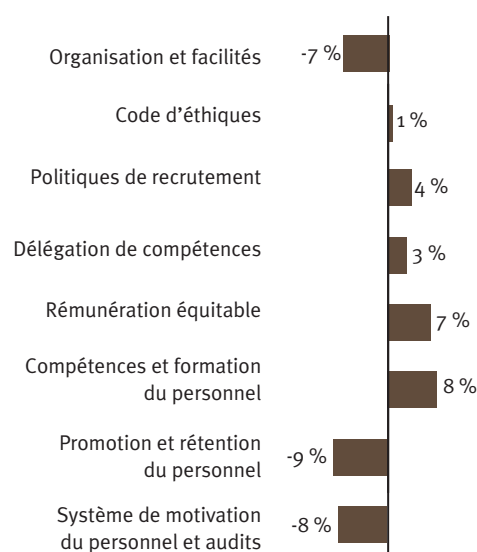
Figure 32

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Organisation et facilités	15				
Code d'éthiques			61		
Politiques de recrutement					84
Délégation de compétences				77	
Rémunération équitable					84
Compétences et formation du personnel					84
Promotion et rétention du personnel	19				
Système de motivation du personnel et audits	27				

Figure 33

**Contribution relative des sous facteurs**



### Indicateurs clés

- » L'effectif du personnel est très réduit et s'articule autour de la gérante, d'une comptable, une caissière et un agent de crédit, toutes étant des femmes.
- » En l'absence de département spécifique, la gérante se charge de la gestion des ressources humaines.
- » Un mécanisme formel de mesure de la satisfaction des employés fait défaut.
- » Un processus écrit de gestion des griefs des employés est en place et essaie de trouver une solution aux différends pouvant survenir entre employés ou entre employés et toute personne en relation avec l'institution.
- » Quelques politiques écrites en matière de sécurité sont en place et concernent les dispositions à prendre les jours de manifestation, la gestion du coffre, la souscription d'une assurance pour le coffre, la présence d'un gardien, d'extincteurs d'incendie. Cependant, ces mesures visent surtout à la protection des biens de l'institution.
- » Les employés ne disposent pas d'une assurance pour couvrir leurs besoins sanitaires. Cependant, l'institution s'est affiliée récemment à l'institut de prévoyance maladies et les employés pourront bénéficier de ses services à partir de janvier 2016.
- » Une assurance et des mesures de sécurité spéciales pour le transport de fonds ne sont pas non plus en place.
- » Les membres des organes, notamment ceux du conseil de surveillance, mènent des investigations pour essayer de renforcer les mesures de sécurité.



- » Un manuel du code d'éthiques est en place avec des dispositions concernant les conflits d'intérêts, les pratiques anti-discriminatoires, la lutte contre toute forme de harcèlement, contre la corruption et des mesures de protection des clients.
- » Les employés disposent chacun du code, qui est en plus affiché. Cependant, l'engagement à le respecter n'est pas matérialisé par une signature renouvelée de façon annuelle. Les évaluations initiées par la gérante, bien qu'étant informelles tiennent compte de ce code.
- » Un comité d'éthique et de déontologie a été mis sur pied, quoique son rôle et effectivité soient difficiles à apprécier du fait qu'il n'émet pas de rapports de ses activités.
- » Des politiques écrites sur l'égalité des chances, une rémunération égale pour les mêmes fonctions et compétences, sur la non-discrimination et le harcèlement, sont prises en compte lors du processus de recrutement. Étant souscriptrice de la convention collective du secteur, l'institution est tenue de respecter toutes les dispositions contenues dans celle-ci aussi bien pour l'embauche que pour la rémunération.
- » Les femmes peuvent bénéficier d'un congé maternel et durant l'allaitement disposent d'une heure rémunérée pour s'occuper de leurs enfants. Un treizième mois est également payé aux employés.
- » La collecte et le suivi des données sociales s'effectuent à tous les niveaux de responsabilité, cependant l'analyse et l'interprétation sont réservées à la gérante.
- » Des fiches de salaire sont mensuellement remises aux employés et détaillent la rémunération qui, selon le directeur, se fonde sur la grille salariale qu'il a élaborée en tenant compte de la convention collective en vigueur. Cependant l'utilisation de la grille salariale n'est mentionnée sur aucun document de l'institution.
- » L'institution a un œil sur la brèche salariale en son sein, qui ne doit pas atteindre une certaine proportion. Ainsi, le rapport entre la plus grande rétribution et la plus petite ne doit pas dépasser 3.
- » Chaque recrue dispose de 3 semaines pour se familiariser avec les politiques, procédures et pratiques au niveau de l'institution. Il existe aussi la formation en continu, c'est ainsi que les employés ont eu à assister à des sessions de formation sur les PPC, sur le nouveau cadre réglementaire, sur les motivations en GPS, sur l'éducation financière.
- » Des fiches d'évaluation ont été élaborées mais ne sont pas utilisées. Les uniques évaluations existant sont celles menées par la gérante et tiennent compte du nombre de plaintes reçues (verbalement) sur les employés et des observations faites au quotidien sur leur manière de traiter les clients et sur le respect des heures de travail et de leur assiduité.
- » Suite à ces évaluations un peu informelles, des lettres d'encouragement ou félicitation sont remises aux employés, comme ce fut le cas en 2014 avec un employé qui en plus du diplôme d'encouragement, a reçu 25.000 F CFA en guise de récompense financière.



Mission Sociale	Stratégie et Leadership	Relations avec les clients	Appréciation du résultat ou de l'impact social	Ressources Humaines	Performance Environnementale
-----------------	-------------------------	----------------------------	--	---------------------	------------------------------

Normes Client | Normes internes

Note générée par le Scorecard – SP5 (9)

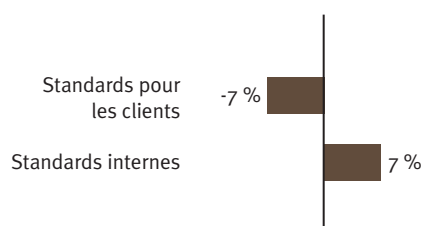
Figure 34

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Standards pour les clients	8				
Standards internes	10				

Figure 35

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

- » L'institution n'a pas de politiques environnementales écrites ni au niveau interne ni dans ses relations avec les clients.
- » Cependant l'institution s'engage à ne pas financer les activités n'ayant pas d'autorisations, mais aussi essaie de respecter à tout moment la réglementation dans l'exercice de ses fonctions.
- » L'octroi de produits comme le Gawoor ou le crédit solaire a un impact positif sur l'environnement car promouvant l'utilisation de l'énergie solaire en milieu rural.



## Marché de la Microfinance au Sénégal

En 2014, Moody's Investors Service a accordé à la dette sénégalaise la qualification B1 avec des perspectives positives, témoignant d'une amélioration de la situation économique .

Figure 36

### Sénégal : Indicateurs Clés

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015F
PIB Réel (% croissance)	2,4	4,2	1,7	3,4	3,5	4,5	4,6
IPC Inflation (% change Déc/Déc)	-2,2	1,2	3,4	1,4	0,7	-0,5	ND
Solde Budgétaire/PIB (%)	-	-	-	-	-5,5	-5,1	-4,5
Dette Publique/PIB (%)	34,0	35,5	40,7	43,4	46,8	50,3	51
Compte courant/PIB (%)	-6,7	-4,4	-7,9	-10,8	-10,4	-9,8	-9,4

Source : *opendataforafrica.org, African Economic Outlook et Banque Mondiale*

## Facteurs macroéconomiques et situations clés en matière du crédit

Selon le dernier recensement conduit en 2013, la population sénégalaise est estimée à 13.567.338 habitants avec presque les mêmes proportions de femmes et d'hommes (50,1 % de femmes) et avec 54,8 % issus du monde rural. Cette population est jeune et inégalement répartie sur les 196.712 km<sup>2</sup> dont dispose le pays. Une forte concentration est constatée dans les régions de l'ouest (principalement DAKAR), contrairement aux régions du sud-est. Plus de 47 % de cette population sont en dessous du seuil de pauvreté.

Au plan économique, le Sénégal reste le deuxième pays de l'UEMOA, bien que sa croissance reste en dessous de la moyenne des pays de la sous-région. De 2007 à 2011 l'économie sénégalaise a connu une désaccélération passant de 4,9 % à 2,1 %. Mais depuis 2013, il y a une nette récupération (2,8 % en 2013 et 4,5 % en 2014) et les projections pour 2015 situent ce taux à 4,8 %. Cependant les facteurs externes, tels que la maladie à virus Ebola et l'absence de réelles politiques de relance du secteur touristique, risquent de réduire l'apport du secteur service (moteur de l'économie) dans le PIB.

Employant jadis plus de 70 % de la population active, l'agriculture perd de plus en plus de poids dans l'économie sénégalaise. Cela est dû d'une part aux aléas climatiques, avec une irrégularité des pluies et d'autre part à l'absence de diversification surtout concernant les cultures de rente. De même, la raréfaction des ressources halieutiques a eu un impact négatif sur la pêche qui était un des secteurs clé du pays. Les difficultés de la principale industrie minière du pays (les phosphates) et du secteur du bâtiment ont aussi impactées négativement l'économie. A cela on peut ajouter les troubles au Mali qui est un des principaux partenaires du Sénégal.

Cependant la stabilité politique du pays, la baisse des cours du pétrole, la modernisation et diversification de l'agriculture et de l'élevage, les politiques de sauvegarde de ses ressources halieutiques, l'apport financier des sénégalais de l'extérieur, la réorganisation du secteur touristique et la mise en place de plans ambitieux comme le PSE (plan pour un Sénégal émergent), devront permettre à l'économie de connaître une croissance notable, soutenue et durable.

## Marché actuel

Selon les données de la BCEAO, le Sénégal comptait à la date du 31/12/2014, 206 SFD pour un total de clients estimé à 1.861.233, un encours de crédit de 228.242 de milliards de F CFA et les dépôts évalués à 216.554 milliards de F CFA et avec 496 points de service dont plus de 70 % sont concentrés dans les régions de l'ouest.



Du point de vue de la Loi, les IMF ont 3 principales formes juridiques :

- Les mutuelles ou coopératives qui sont les plus répandues
- Les associations
- Les sociétés anonymes (SA) et les sociétés anonymes à responsabilité limitée (SARL).

## Environnement réglementaire

Plusieurs lois et règlements, en plus des circulaires de la BCEAO, sont en place et régissent les activités de microfinance. Ceux-ci définissent d'une part le cadre légal, mais aussi d'autre part le taux effectif global maximal, la nécessité de communiquer ces TEG, la nécessité de la protection des données, la réglementation et saisie des garanties, et la protection des clients illettrés.

Plusieurs organismes sont en place en vue d'épauler le secteur :

- L'Observatoire de la qualité des services financiers (OQSF) qui essaie de traiter les réclamations des clients des SFD.
- La Direction de la Microfinance (DMF) pour l'appui technique, la formation des clients et acteurs de la microfinance.
- L'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés (APSF) pour l'appui technique, réglementaire et la formation.
- La Direction de la Réglementation et de la Supervision des Systèmes Financiers Décentralisés (DRS-SFD).

## Concurrence

Le marché de la microfinance au Sénégal reste dominé par le CMS (Crédit Mutuel du Sénégal), ACEP (Alliance de Crédit et d'Épargne pour la Production) et PAMECAS (Partenariat pour la Mobilisation de l'Épargne et le Crédit Au Sénégal) qui représentent à eux seuls, plus de 80 % du secteur. Cela aussi bien en nombre de clients, en points de services, en encours de crédits qu'en dépôts.

La zone d'intervention de MEC « le Sine » se caractérise par le fait d'être un département où la présence des institutions financières n'est pas importante. Cependant, on note la présence de deux banques et quelques mutuelles d'épargne et de crédit. Elle doit faire face aussi au secteur informel présent dans la zone.

Inclusion [Africa] Ltd. est la première agence de notation basée en Afrique qui se focalise exclusivement sur le rating de l'impact social. Créée en tant qu'entreprise sociale, sa mission première est de promouvoir l'inclusion financière et sociale dans toute l'Afrique. Ceci se traduit par la fourniture de services de Rating de l'Impact et de la Performance Sociale (Social Performance & Impact Ratings (SPIR)) aux organisations de Microfinance de la région dont les missions et objectifs prennent en compte, tout ou partie des buts visant la promotion de l'inclusion financière et la responsabilité sociale. En plus du SPIR des Institutions de Microfinance, Inclusion [Africa] réalise également sur la base d'une méthodologie qui lui est propre, des ratings sociaux des institutions financières, compagnies d'assurance, entreprises, entreprises sociales et autres organisations opérant dans le domaine de l'impact social en Afrique.

Avec des bureaux à Kigali, au Rwanda et à Cotonou, au Bénin, son personnel regroupe actuellement des évaluateurs et analystes expérimentés dans les domaines de la performance sociale, l'évaluation, l'analyse financière, le conseil d'entreprise et de la recherche.

La société est enregistrée au Royaume-Uni sous le numéro Reg No: 09305849.

© Inclusion [Africa] Ltd.