

**Sommaire**

Résumé des Fondements de l'Évaluation 2

Profil institutionnel 3

Analyse des facteurs et sous facteurs de l'EPS de P.E.B.Co-BETHESDA 9

Marché de la Microfinance au Bénin 23

**Analyste en chef**

BÉNIN

**Gilles Da Costa**

Directeur Régional Afrique de l'Ouest

**Analyste**

ESPAGNE

**Moustapha Gueye**

Directeur de l'Analyse

**Informations de contact**

+229 95 816 309

gdacosta@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 P.E.B.Co-BETHESDA 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). Ce rapport n'est pas une notation du crédit ou toute autre analyse sur la solvabilité de l'IMF.

Évaluation de la Performance Sociale :  
P.E.B.Co-BETHESDA  
BÉNIN

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	

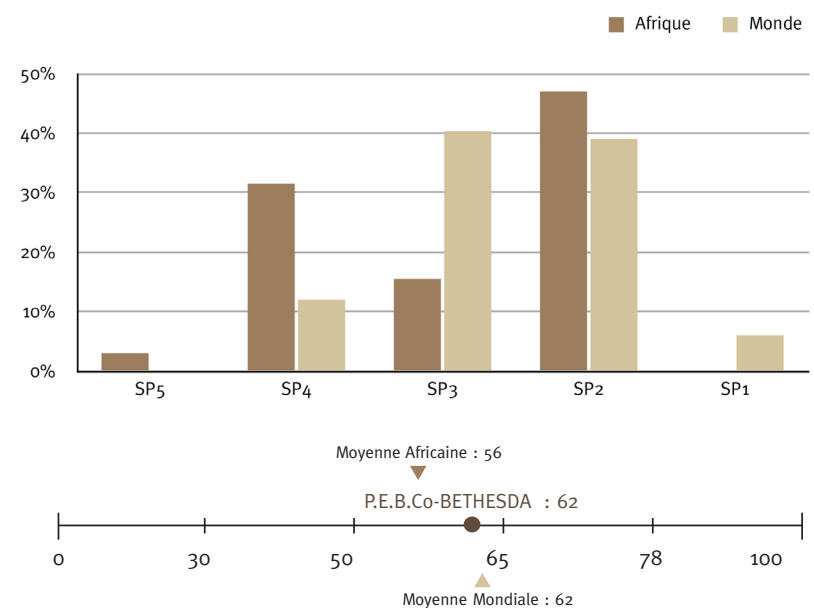
▲  
Notation implicite du Scorecard : SP3 / Score total : 62

**P.E.B.Co-BETHESDA Aperçu : Raison Sociale**

Date de création	1996
Forme juridique	ASSOCIATION
Portefeuille brut de prêt (F CFA)	5.547.877,07
Emprunteurs actifs	18.066
Montant moyen de prêt (F CFA)	449.714

Figure 2

**Comparaison Mondiale**



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



## Résumé des Fondements de l'Évaluation

- » La note SP3 (satisfaisant) obtenue indique que les infrastructures et processus de PEBCo-BETHESDA sous-entendent une relative bonne probabilité que son action se fasse dans l'intérêt optimal de ses clients, que ceci figure au cœur de ses priorités et qu'elle tente de gérer le risque pour éviter qu'il soit préjudiciable à ses clients et autres parties prenantes. P.E.B.Co-BETHESDA pourrait travailler d'avantage pour améliorer son score et obtenir la note SP2 (bon). Des efforts plus importants permettraient d'obtenir la note SP1 (excellent).
- » L'énoncé de mission de P.E.B.Co ainsi que ses buts et objectifs, visibles dans le plan d'affaires, intègrent les aspects suivants du scorecard du SPA (Social Performance Assessment) : l'accroissement de l'accès aux services financiers, la réduction de la pauvreté, la création d'emplois, l'accroissement de l'accès à l'éducation et la santé, le genre, les populations mal desservies.
- » La mission est mal connue du personnel. Elle n'est pas visible dans toutes les agences. Bien qu'il existe des informations sur les données sociales, la majorité des objectifs et indicateurs sociaux retenus par P.E.B.Co n'apparaissent pas dans les rapports mensuels.
- » Les membres du Conseil d'Administration donnent de l'importance à la performance sociale de l'institution. Ils sont très expérimentés mais ledit Conseil est dépourvu de femmes. La direction ne produit pas encore un tableau de bord synthétique pour le suivi des indicateurs sociaux retenus.
- » Le personnel a une jeune expérience dans la Microfinance, la gestion de la performance sociale et communique dans la langue locale. Toutefois, les femmes sont faiblement représentées parmi les agents de crédit et les cadres supérieurs.
- » Les clients sont sensibilisés sur les termes et conditions de prêts mais le taux d'intérêt effectif annuel ou global n'est pas communiqué directement aux clients. Ces derniers éprouvent des difficultés à retenir l'essentiel sur les conditions des produits.
- » Le taux de rotation du personnel est très faible. Cependant, il n'y a pas de plan de contingence ou de succession en place.
- » P.E.B.Co n'a pas de service ou département entièrement dédié à la gestion de la performance sociale.
- » Le PPI ainsi que certains indicateurs sociaux retenus par P.E.B.Co et intégrés dans le Logiciel PERFECT ne sont pas encore fonctionnels. Il se pose un problème de paramétrage.
- » Plusieurs politiques sont en place : code de déontologie, recouvrement, gestion du crédit, gestion de la sécurité et la santé au travail, mais le mécanisme de résolution des plaintes des clients élaboré n'est pas encore opérationnel.
- » Le taux de fidélisation de la clientèle qui est d'environ 48,46 % est faible. Des enquêtes de satisfactions sont réalisées et les avis des clients sont collectés lors des rencontres effectuées avec ceux-ci.
- » Les employés sont évalués de façon mensuelle pour le calcul des primes et de façon semestrielle et annuelle pour l'évaluation des performances. Cependant, très peu d'indicateurs sociaux retenus par P.E.B.Co sont pris en compte dans ces évaluations.
- » P.E.B.Co-BETHESDA n'a pas de politique en matière de pratiques environnementales tant pour son personnel que pour ses clients.



## Profil institutionnel

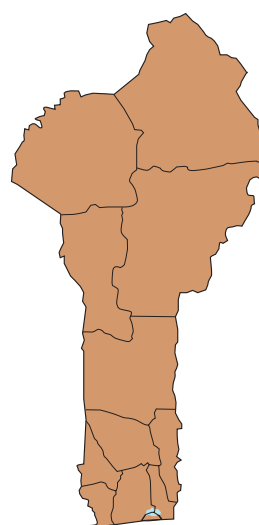
### Mission sociale

« Améliorer les conditions de vie des populations pauvres en leur offrant des services financiers et non financiers solidaires de qualité. »

Données clés (31 Décembre, 2014)	
Portefeuille brut de prêt (F CFA)	5.547.877,07
Montant moyen du prêt (F CFA)	449.714
Produits :	
Prêt : Petits prêts, groupements, moyens, substantiels, à terme, pont, scolaires, prêt sur tontine, personnel, aux élus, aux églises	
Epargne : (DAV), Epargne sur Livret (EL), Epargne Bloquée (EB), Epargne, Tontine Groupe ou Epargne, Tontine Individuelle, DAT, Epargne remboursement	
Nombre d'emprunteur	18.066
Effectif du personnel	142
Clients par agent de crédit	669
Nombre d'agences	29
Pays d'intervention	Bénin
Zone d'intervention	12 départements du Benin
Urbain/Rural	51 %/49 %
Forme Juridique	ASSOCIATION
Régulateur	BCEAO, Ministère de l'économie, Commission Bancaire de l'UMOA

Figure 3

### Présence géographique





INDICATEURS SOCIAUX	2012	2013	2014
% des clients ruraux	33,2	47,7	57,7
% des clients femmes	77,8	56,4	79,4
% de femme épargnante active	64,4	64,8	58,4
% Clients en dessous de \$ 1,25 par jour	2,60	ND	ND
% Clients en dessous de \$ 2,00 par jour	ND	ND	ND
% Clients en dessous du seuil de pauvreté	2,60	ND	ND
% Clients sans éducation formelle	ND	ND	ND
Taux de désertion des clients	53,4	46,3	48,46
Solde moyen de prêt par emprunteur/RNB par habitant	76.085	10.626	18.066
% d'employés féminins	35	32,8	34,8

INDICATEURS FINANCIERS	2012	2013	2014
Rendement du portefeuille	27,86	26,93	27,96
Ratio des frais d'exploitation	24,67	25,45	24,08
Ratio des frais financiers	ND	ND	ND
Provision pour créance douteuse	51,42	58,58	53,97
Ratio d'autosuffisance opérationnelle	127,75	122,41	129,98
Ratio capital/actif	11,18	13,41	15,05
Ratio d'endettement sur capitaux propres	7,95	6,45	5,64
Rendement des actifs	26,22	25,72	21,08
Rendement des capitaux propres	56,48	36,48	37,82

L'Association pour la Promotion de l'Épargne-crédit à Base Communautaire (P.E.B.Co-BETHESDA) est un Système Financier Décentralisé créé en 1996 et enregistré en tant qu'association de Microfinance pour l'exercice légal de l'activité de Microfinance. Avant de revêtir sa forme Associative, elle était dans un premier temps un projet du Département Communautaire et Assainissement du Milieu (DCAM) de l'ONG BETHESDA. Elle est devenue un département à part entier en 2004. P.E.B.Co est devenu Association en 2009 et avait reçu une convention d'exercice de la part des autorités. Avec l'avènement de la Loi N° 2012-14 du 21 mars 2012 portant réglementation des SFD en République du Bénin, P.E.B.Co a été agréée sous le N° A.14.0048.L le 24 janvier 2014.

La vision de P.E.B.Co-BETHESDA, conformément à son cadre stratégique 2013-2017, est énoncée comme suit :  
« L'Association P.E.B.Co-BETHESDA est le recours privilégié des populations à faible revenu. »

Trois organes assurent la gouvernance politique de l'institution. Il s'agit de l'Assemblée Générale (AG), le Conseil d'Administration (CA) et la Direction Générale (DG). La direction générale de l'institution est gérée par M. TAMEGNON Pascal. P.E.B.Co-BETHESDA dispose de 29 agences à fin décembre 2014 réparties sur une zone géographique d'intervention comprenant les douze départements que compte le Bénin. Au cours de 1er semestre de l'année 2015, 2 nouvelles agences complémentaires ont été ouvertes.

L'historique de l'institution montre que sa création s'est essentiellement basée sur la recherche de l'amélioration du bien être des populations. En effet, suite au décès de l'enfant d'une femme dû à la maladie du Kwashiorkor sur laquelle elle avait été formée auparavant par le DCAM (Développement Communautaire et Assainissement du Milieu), une initiative de l'ONG BETHESDA, les dirigeants (de DCAM et de l'ONG BETHESDA) d'alors ont compris que le développement intégral de l'homme ne s'arrête pas au traitement curatif et préventif de la maladie. Le couple n'ayant pas d'emploi, il était important en plus, de leur donner les moyens financiers nécessaires pour le développement d'une activité afin de pouvoir satisfaire leurs besoins vitaux.

Dans le cadre de ses interventions, P.E.B.Co investit dans la formation en alphabétisation et l'éducation financière des clients.

Au 31 décembre 2014, le nombre total d'emprunteur est de 18 066 avec un encours de crédit de 05,54 milliards F CFA et un encours d'épargne de 5,1 milliards F CFA. La clientèle de l'institution est composée de 79,4 % de femmes. L'autosuffisance opérationnelle de ce SFD est ressortie à 129 % (inférieur à la norme minimale requise qui est de 130 %). La marge bénéficiaire est élevée et se situe à 22,5 %. Le taux de portefeuille (PAR) à 30 jours est 4, 13 % en 2014. L'épargne constitue l'une des principales sources de financement de l'institution.



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

### Résumé du Scorecard

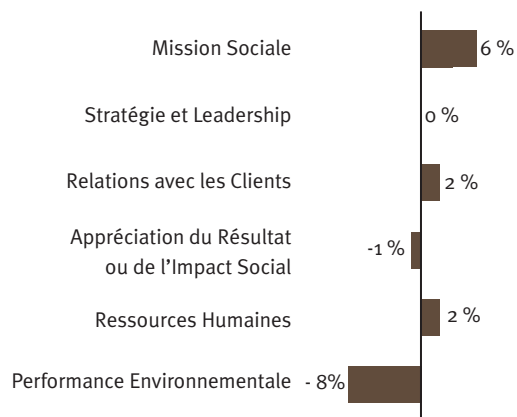
Figure 4

#### Note obtenue sur chaque facteur analysé

FACTEURS	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Mission Sociale					82
Stratégie et Leadership			60		
Relations avec les Clients				67	
Appréciation du Résultat ou de l'Impact Social			57		
Ressources Humaines				70	
Performance Environnementale	6				

Figure 5

#### Contribution relative de chaque facteur à la note globale obtenue par P.E.B.Co-BETHESDA (SP3)

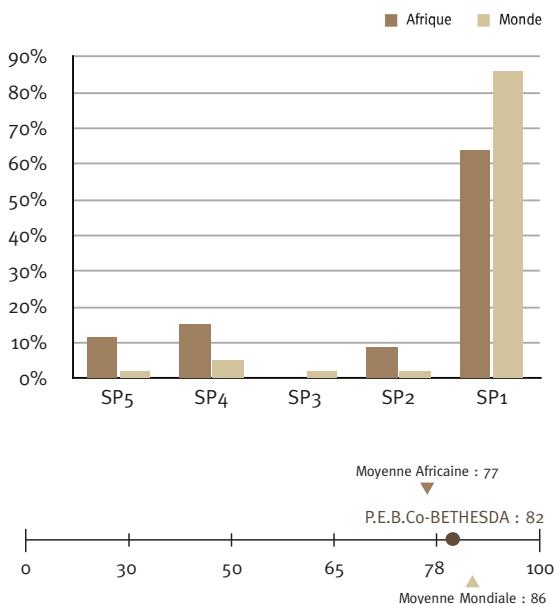




## Comparaison régionale et internationale des notes obtenues par P.E.B.Co-BETHESDA

Figure 6

### Mission Sociale

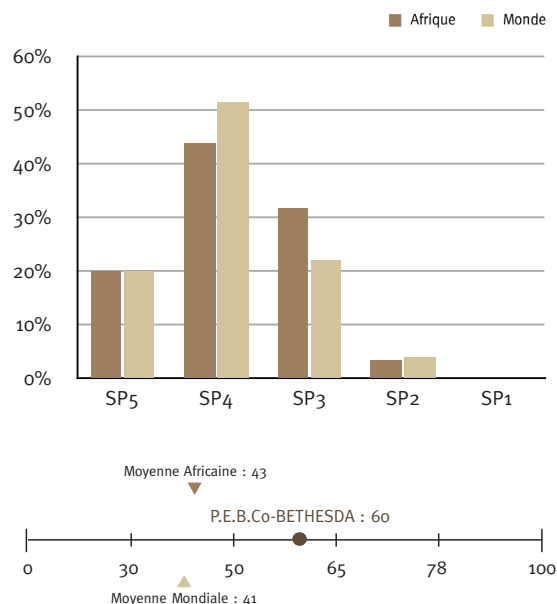


Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

- » La mission se décline en trois buts sociaux : la cible, la satisfaction et les changements attendus chez les clients.
- » Les objectifs et indicateurs sociaux se focalisent sur : l'accroissement de l'accès aux services financiers, la réduction de la pauvreté, la création d'emplois, l'accroissement de l'accès à l'éducation et la santé, le genre, les populations mal desservies.

Figure 7

### Stratégie et Leadership



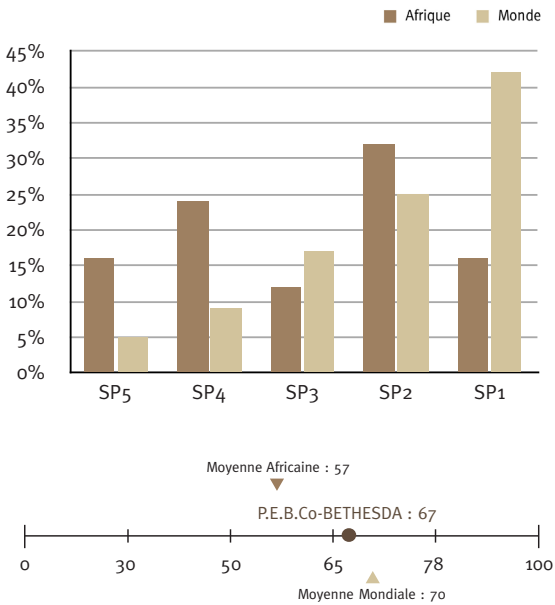
Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

- » Le personnel a une jeune expérience en Microfinance et dans la Gestion de la Performance Sociale (GPS).
- » Les membres du Conseil d'Administration (CA) ont des expériences très pertinentes et variées. Ils représentent des Eglises évangéliques et discutent des sujets relatifs à la performance sociale au cours des réunions.



Figure 8

### Relation-Client

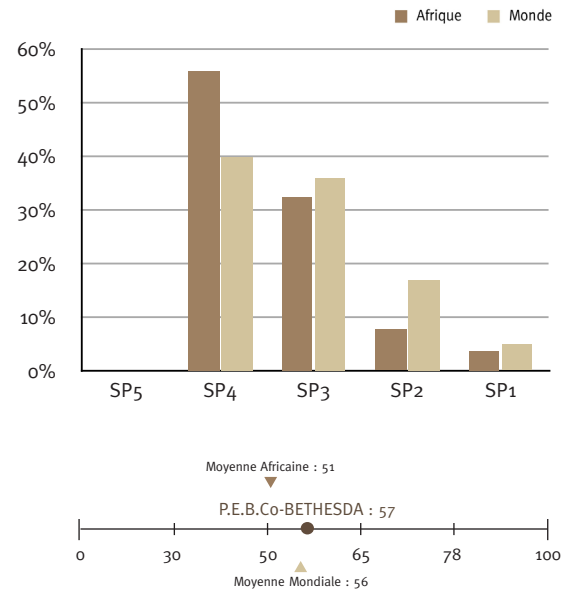


Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

- » P.E.B.Co offre une gamme variée de produits financiers (prêt, épargne, assurance). Les produits non financiers offerts concernent la formation.
- » Les prix des produits ainsi que leurs conditions, sont communiqués aux clients verbalement et par écrit. Un tableau d'amortissement est fourni aux clients avec le contrat de prêt mais pas à tous les membres des groupes ou groupement. Le taux d'intérêt effectif global n'est pas affiché.
- » Des politiques concernant le traitement respectueux, confidentiel, la résolution des plaintes des clients sont en place. Mais le mécanisme des plaintes n'est pas encore opérationnel.
- » Les produits sont développés grâce à des études et la prise en compte des avis des clients.

Figure 9

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



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

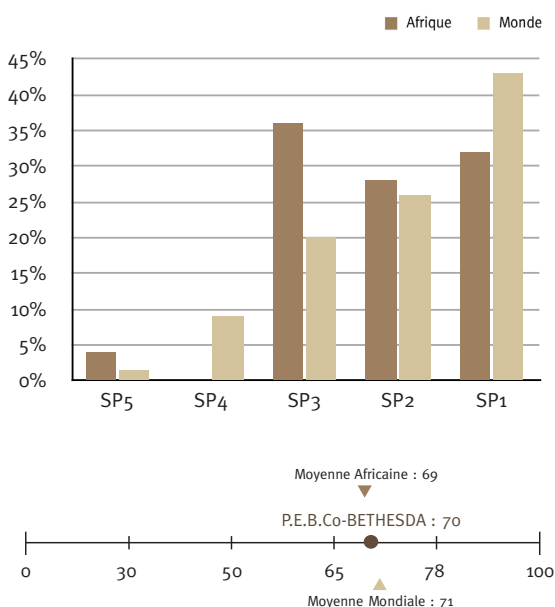
- » En dehors des enquêtes de satisfaction, P.E.B.Co a participé à peu d'études sur ses résultats ou impacts sociaux.
- » Le PPI ainsi que certains indicateurs sociaux retenus par P.E.B.Co et intégrés dans le Logiciel PERFECT ne sont pas encore fonctionnels. Il se pose un problème de paramétrage.
- » L'absence d'interconnexion des agences avec le siège ralentit la production des données.



## Comparaison Globale et Régionale

Figure 10

### Ressources Humaines

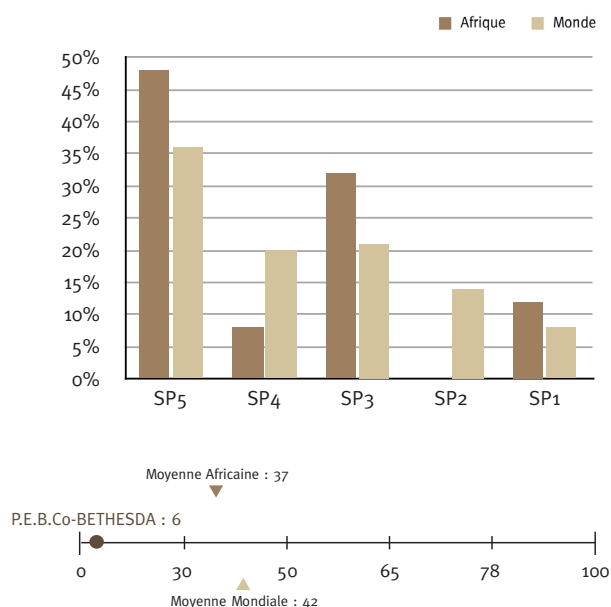


Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

- » P.E.B.Co dispose d'un département administratif et des Ressources Humaines dirigé par un cadre supérieur.
- » Des manuels de procédures et un code de déontologie sont en place.
- » Le système de rémunération et de promotion est transparent et respecte la législation en vigueur.
- » Des évaluations mensuelles, semestrielles et annuelles du personnel sont réalisées mais prennent en compte très peu d'indicateurs sociaux retenus par l'institution.
- » Des mesures sont prises en faveur du personnel pour le mettre dans de bonnes conditions de travail.
- » L'auditeur interne produit des rapports sur l'application et les défaillances du système de sécurité en place.

Figure 11

### Performance Environnementale



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

- » P.E.B.Co n'a pas de politiques environnementales en interne et pour ses clients.
- » Lors du montage des dossiers de prêt, l'institution met beaucoup plus l'accent sur le caractère illégal de l'activité que sur les risques environnementaux.





## Analyse des facteurs et sous facteurs du EPS de P.E.B.Co-Bethesda

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 (82)

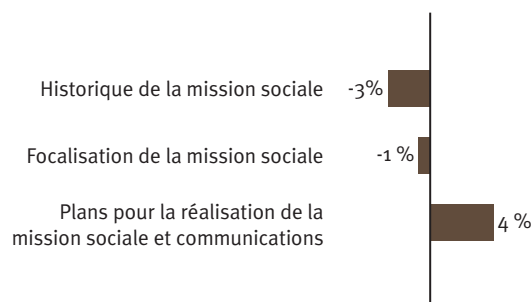
Figure 12

### Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Historique de la mission sociale				70	
Focalisation de la mission sociale					79
Plans pour la réalisation de la mission sociale et communications					89

Figure 13

### Contribution relative des sous facteurs



### Indicateurs clés

- » P.E.B.Co-Bethesda a une mission sociale depuis sa création en 1996. Celle-ci (la mission), ainsi que les objectifs et indicateurs sociaux ont été reformulés en 2012. Le plan d'affaires fait l'objet de revue annuelle.
- » L'énoncé de mission indique clairement que P.E.B.Co veut contribuer à améliorer les conditions de vie des populations pauvres en leur offrant des services financiers et non financiers solidaires de qualité.
- » Les buts, objectifs et indicateurs sociaux que l'institution veut atteindre et qui sont présents dans le plan d'affaires 2013-2017 couvrent principalement les domaines ci après :
  - Le ciblage : P.E.B.Co prévoit avoir un taux de couverture géographique national de plus de 90 %, atteindre une proportion de pauvre d'au moins 70 %, financer 5 % de porteurs de projets au démarrage, avoir une proportion de 80 % de femmes dans le portefeuille en nombre et en encours, avoir un taux d'accroissement annuel de 15 % du nombre de groupements, avoir un ratio de décentralisation inférieur à 0,5 %.
  - Améliorer la satisfaction de la clientèle : P.E.B.Co souhaite avoir 75% de crédit à caution solidaire dans son portefeuille, diminuer les garanties financières aux clients individuels de 25 à 15 %, plafonner le montant de crédit de groupe à 300.000 F CFA et former 80 % des emprunteurs en éducation financière.
  - Changement positif dans la vie des clients : à travers ce but, il s'agit d'améliorer le taux de scolarisation des enfants des clients (avoir plus de 60 %), le taux d'accès aux soins de santé (avoir 25 %), d'aider 15 % des clients à réaliser des investissements physiques visibles, avoir un taux de mortalité infantile et de morbidité des familles des clients inférieur au seuil national, avoir 20% des clients pauvres qui auront dépassé le seuil national de pauvreté.
- » La proportion des clients à atteindre en milieu rural n'est pas précisée.
- » La mission est mal connue du personnel. Elle n'est pas visible dans toutes les agences, mais se retrouve dans les rapports d'activités et sur le site du mix market.
- » Certains objectifs et indicateurs sociaux à atteindre sont intégrés dans les « documents de gestion » des agences et chefs services. Aucun indicateur social n'est pris en compte dans les lettres de mission des agents de crédit.
- » Des rapports mensuels d'évaluation des activités informent les services et agences sur le niveau de réalisation des objectifs fixés. Cependant, en dehors du taux de crédit à caution solidaire, ces rapports mensuels ne retracent pas une bonne partie des indicateurs sociaux retenus par l'institution conformément au plan d'affaires.
- » Les rapports annuels rendus obligatoires par la BCEAO et destinés aux partenaires externes obligent la production de quelques statistiques sur la performance sociale. Ces rapports intègrent les objectifs statutaires de P.E.B.Co sans pour autant rappeler la majorité des indicateurs sociaux qu'elle s'est fixée.



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 (60)

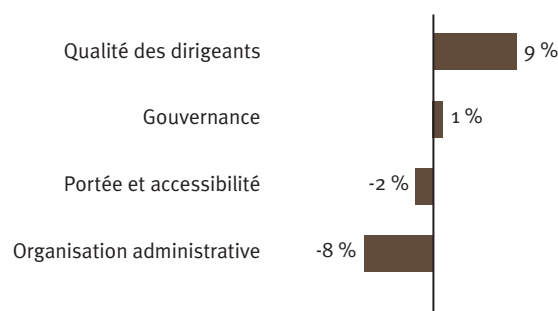
Figure 14

#### Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Qualité des dirigeants				77	
Gouvernance			62		
Portée et accessibilité			56		
Organisation administrative		30			

Figure 15

#### Contribution relative des sous facteurs



#### Indicateurs clés

- » Le Personnel de l'institution a une jeune expérience aussi bien en Microfinance, en gestion de la performance sociale, qu'en ce qui concerne le marché cible.
- » Le taux de rotation du personnel est très faible. Cependant, il n'y a pas de plan de contingence ou de succession en place.
- » Le Conseil d'Administration est dépourvu de femme. Ses membres sont très expérimentés et d'un niveau d'étude élevé. Ils représentent des Églises Evangéliques et exercent leur fonction en tant que bénévoles. Le CA aborde des sujets relatifs à la performance sociale au cours des réunions.
- » Le rapport du test pilote avec le PPI achevé par le service contrôle de gestion sur un échantillon de 250 clients montre que seulement environ 2,6 % de la clientèle de l'institution vit en dessous du seuil national de pauvreté.
- » P.E.B.Co n'a pas de service ou département spécifique dont la mission est de mettre en œuvre la stratégie de gestion de la performance sociale.
- » Certains sujets relatifs à la performance sociale sont discutés lors des réunions de comité de direction. Au regard des rapports des CODIR, ce dernier joue beaucoup plus le rôle de comité de discipline.
- » Le PPI ainsi que certains indicateurs sociaux retenus par P.E.B.Co et intégrés dans le Logiciel PERFECT ne sont pas encore fonctionnels. Il se pose un problème de paramétrage.



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

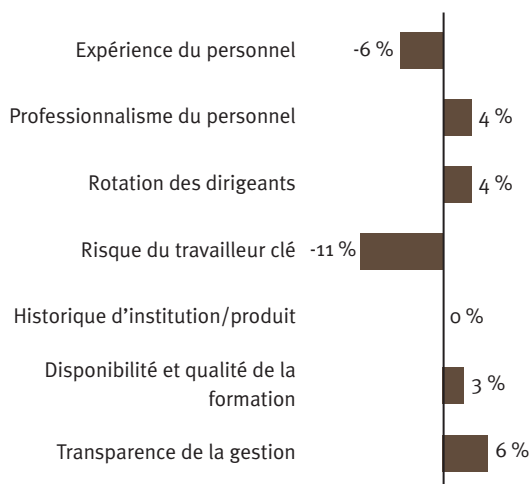
Figure 16

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Expérience du personnel		44			
Professionalisme du personnel					100
Rotation du personnel					100
Risque du travailleur clé	19				
Historique d'institution/ produit				75	
Disponibilité et qualité de la formation					90
Transparence de la gestion					100

Figure 17

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

- » Le Personnel de l'institution a une jeune expérience aussi bien en Microfinance, en gestion de la performance sociale, qu'en ce qui concerne le marché cible (en moyenne 4 à 5 ans). Cette situation est due à la politique d'extension en cours qui oblige le recrutement de nouveaux agents.
- » Le taux de rotation du personnel est très faible (0 % pour les cadres supérieurs et les agents de crédit, 0,1 % pour les cadres intermédiaires en 2014).
- » De façon systématique tout départ entraîne un entretien avec l'agent concerné. Bien que retracé dans certains rapports de Comité de Direction (CoDir) analysés, le rapport d'entretien ne figure pas dans le dossier du personnel.
- » Chaque année, les employés peuvent bénéficier dans l'ensemble de plusieurs jours de formations (en 2014, au moins 28 jours pour les agents de crédit, 40 jours pour les cadres supérieurs) couvrant des thèmes sur la performance sociale, la gestion du crédit, la prévention du surendettement, le recouvrement, l'accueil et la communication avec les clients, le genre, la sauvegarde des données des clients.
- » Dans la pratique de P.E.B.Co, pour chaque poste clé (responsable de service, chef section, chef d'agence...), il y a parmi les assistants de chaque responsable, une personne désignée « premier assistant ». Cette personne assure de façon systématique l'intérim de son responsable immédiat en cas d'absence. Cependant, aucune directive écrite ne définit les postes clés, le dispositif de remplacement des personnes occupant ces postes en cas de vacance et les critères pour être promu « premier assistant ».
- » Les produits financiers à forte orientation sociale existent depuis la création de l'institution à en juger le contexte dans lequel P.E.B.Co a été créée.
- » Dans le cadre du projet MISION Africa, l'institution a fait l'objet d'un audit social en 2012 et d'une évaluation de ses principes de protection des clients en 2014. Ces rapports sont disponibles sur demande. Par ailleurs, les données sociales sont accessibles au personnel ayant droit.



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

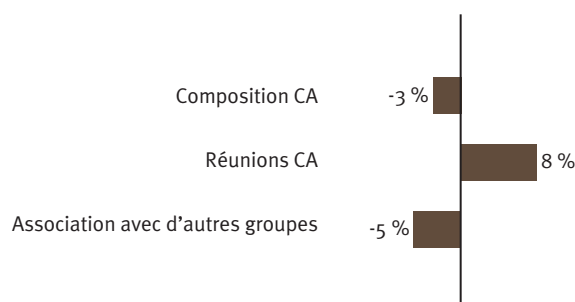
Figure 18

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Composition CA			57		
Réunions CA					79
Association avec d'autres groupes		49			

Figure 19

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

- » Présentement, le Conseil d'Administration (11 personnes dont 0 femmes) est composé uniquement des représentants des églises Evangéliques qui sont également tous membres du Conseil d'Administration de l'ONG P.E.B.Co-BETHESDA. Ces derniers exercent leur fonction en tant que bénévoles et ont un niveau d'étude équivalent au BAC+5 ou BAC+8 en général. Ils ont également des compétences variées en ressources humaines, finance et comptabilité, gestion d'affaires, développement économique et social, relation publique.
- » En moyenne, le CA peut se réunir 10 fois dans l'année (4 réunions statutaires et 1 rencontre extraordinaire tous les 2 mois). Une Commission finance et audit est mise en place également et se réunit en moyenne 4 fois dans l'année.
- » Lors des sessions ordinaires, sur la base des rapports d'activités trimestrielles et d'audits, le CA aborde des questions liées à la performance sociale (pratique des agents, qualité du portefeuille, les produits, l'assistance aux personnes démunies, ...). Les projets d'extension font l'objet de débat au niveau du CA lors des sessions budgétaires et sur la base des études de faisabilité. Ces derniers s'assurent que l'institution s'implante également dans des zones rurales ou pauvres en tenant compte de leur orientation religieuse basée sur du social.
- » Pour améliorer le suivi des indicateurs sociaux, le CA a instruit la direction exécutive de produire un tableau synthétique des indicateurs sociaux retenus dans le plan d'affaires.
- » Les membres du CA sont engagés parallèlement dans un nombre peu varié d'organisations (membres de groupes communautaires locaux, ONG ou Association d'affaires).



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

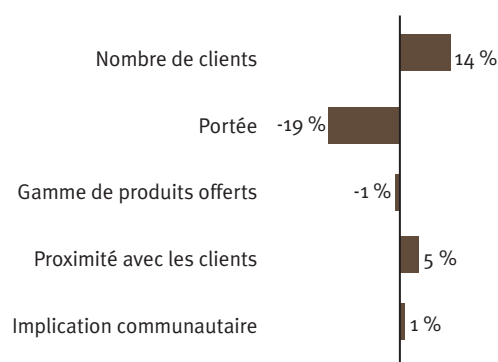
Figure 20

### Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Nombre de clients					100
Portée	15				
Gamme de produits offerts			54		
Proximité avec les clients				72	
Implication communautaire			58		

Figure 21

### Contribution relative des sous facteurs



### Indicateurs clés

- » Au 31 décembre 2014, le nombre total d'emprunteur est de 18.066 dont 26, 15 % de femmes avec un encours de crédit de 5,54 milliards F CFA et 85.527 d'épargnants dont 58,4 % de femmes avec un encours d'épargne de 5,1 milliards F CFA. La clientèle de l'institution est composée de 79,4 % de femmes. 49 % des clients sont en milieu rural.
- » Le rapport du test pilote avec le PPI, achevé par le service contrôle de gestion sur un échantillon de 250 clients, montre que seulement environ 2,6 % de la clientèle de l'institution vit en dessous du seuil national de pauvreté.
- » L'Association P.E.B.Co a plusieurs produits de prêts qu'elle offre aux clients à titre individuel ou constitués sous formes de groupe ou groupement. Les produits d'épargne suivants sont également proposés : Dépôt à vue (DAV), Epargne sur Livret (EL), Epargne Bloquée (EB), Epargne, Tontine Groupe ou Epargne, Tontine Individuelle, Dépôt à terme (DAT), Epargne remboursement. Cependant, des services tels que la banque mobile pouvant améliorer la proximité avec les clients ou le transfert d'argent n'existent pas.
- » Des services de formations (éducation financière, gestion des groupes de caution solidaire...) sont également offerts au client mais les interventions de « la section appui conseil et renforcement des capacités des groupements » se limitent essentiellement à la ville de Cotonou. Un programme d'alphabétisation est en cours de déploiement.
- » Au 30 mai 2015, P.E.B.Co dispose de 31 points de services repartis sur l'ensemble de sa zone d'intervention. Les agents de crédit se déplacent pour visiter les clients lors des réunions des groupes et dans le cadre du montage de dossier de prêt. Cependant, les visites après le déboursement des prêts ne sont pas toujours évidentes.
- » Malgré la bonne couverture géographique de l'institution, les distances entre les points de services et les clients sont parfois élevées (100 km).
- » Quelques actions sociales sont réalisées au profit de la communauté: Célébration de la journée internationale de la femme (1 fois par an), reconnaissance des meilleurs clients de P.E.B.Co (1 fois par an), subventions aux clients sinistrés lors des inondations, participation aux manifestations de joies des groupements.



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**

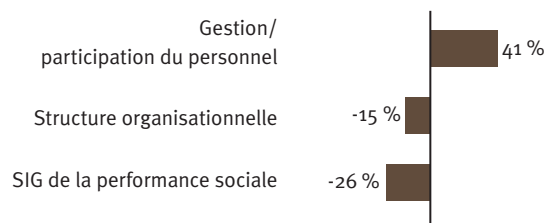
Figure 22

**Tableau des sous facteurs**

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

Figure 23

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

- » P.E.B.Co n'a pas de service ou département spécifique pour la mise en œuvre de la stratégie de gestion de la performance sociale. Cependant, le chef service contrôle de gestion est désigné pour exercer cette responsabilité en plus de sa mission traditionnelle. Il est appuyé par le service exploitation.
- » Certains sujets relatifs à la performance sociale sont discutés lors des réunions de comité de direction. Au regard des rapports des CODIR, ce dernier joue beaucoup plus le rôle de comité de discipline.
- » Le PPI ainsi que certains indicateurs sociaux retenus par P.E.B.Co et intégrés dans le Logiciel PERFECT ne sont pas encore fonctionnels. Il se pose un problème de paramétrage.



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 – SP2 (67)

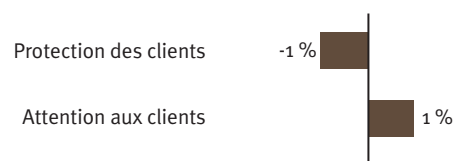
Figure 24

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Protection des clients				66	
Attention aux clients				68	

Figure 25

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

- » Un mécanisme de résolution des plaintes des clients est élaboré mais n'est pas encore opérationnel.
- » Les agents de P.E.B.Co sont formés pour communiquer sur les termes et conditions des produits aux clients par écrit, de façon orale et dans la langue locale. Cependant, le taux d'intérêt effectif annuel ou global n'est pas communiqué directement au client.
- » Un reçu est remis au client pour toute transaction effectuée.
- » Plusieurs produits et services sont proposés aux clients.
- » Plusieurs politiques sont en place pour une meilleure protection des clients
- » Le taux de fidélisation de la clientèle qui est d'environ 48,46 % est faible.
- » La durée d'approbation des crédits est en moyenne de 15 jours au maximum pour le crédit individuel et peut aller à 30 jours pour les prêts de groupe. Le décaissement après approbation dure en moyenne 2 jours.
- » Des enquêtes de satisfactions sont réalisées et les avis des clients sont collectés lors des rencontres effectuées avec ceux-ci.



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

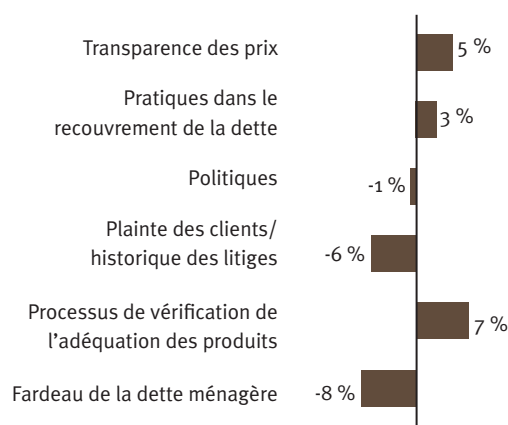
Figure 26

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Transparence des prix					85
Pratiques dans le recouvrement de la dette					81
Politiques			59		
Plainte des clients/historique des litiges		35			
Processus de vérification de l'adéquation des produits					93
Fardeau de la dette ménagère		46			

Figure 27

**Contribution relative des sous facteurs**



## Indicateurs clés

- » Le taux nominal mensuel, les pénalités et certains termes et conditions sont communiqués oralement aux clients lors des séances et par écrit dans les contrats de prêt et les brochures ou dépliants. Les échéanciers de remboursement distinguent le principal et les intérêts à payer.
- » Cependant, le taux d'intérêt effectif annuel ou global n'est pas communiqué directement au client mais se retrouve dans les rapports annuels adressés aux partenaires externes. Un formulaire de calcul des prix des produits n'est pas accessible au public. Aussi, aucune mention n'est-elle faite dans les contrats des frais éventuels de remboursement anticipé. Aucune affiche sur les produits n'est également observée au niveau des agences et chaque membre des groupements ne reçoit pas une copie individuelle du contrat de prêt.
- » Les agents de crédits sont formés pour communiquer sur les prix des produits aux clients à l'aide du manuel des opérations. Il en est de même des chargés d'accueil et du personnel de la section « appui conseil et renforcement des capacités ». Cependant, les clients ne gardent pas toujours en mémoire les prix des produits, surtout ceux relatifs à l'Épargne sur Livret. De plus, les supports de formations initiés par la section « appui conseil et renforcement des capacités des groupements » ne sont pas exhaustifs et utilisés dans toutes les agences.
- » P.E.B.Co a des politiques écrites de recouvrement des prêts qui sont communiquées aux clients. Cependant, en plus du fait que chaque membre de groupements ne reçoit pas une copie individuelle du contrat contenant des directives sur le recouvrement, plusieurs clients de crédit de groupe rencontrés et ayant déjà bénéficié du crédit éprouvent des difficultés à expliquer s'ils l'obligation ou non de constituer une épargne obligatoire.
- » Des visites terrains des agences et des clients sont réalisées par le service audit. La Direction exécutive effectue des visites au niveau des agences.





- » Les politiques et procédures internes couvrent plusieurs aspects qui assurent une meilleure protection des clients à savoir : critères pour apprécier la capacité de remboursement des clients, le respect de la vie privée des clients, la communication et la transparence vis-à-vis des clients, le traitement respectueux des clients, les termes et conditions des produits, le mécanisme de résolution des plaintes des clients.
- » Cependant, le mécanisme de résolution des plaintes des clients validé par l'institution n'est pas encore opérationnel.
- » P.E.B.Co prend en compte les avis des clients lors de la conception de ses produits. Des enquêtes de satisfaction des clients sont réalisées et prises en compte dans le développement des produits. Certains chefs d'agences ainsi que le personnel de la section « appui conseil renforcement des capacités » communiquent leurs numéros aux clients.
- » Une base de données interne permet de vérifier l'historique des clients dans le processus de mise en place du crédit y compris la consultation de la Centrale d'Echange et d'Information (CEI) du Consortium Alafia. Il faut souligner que cette CEI n'est pas très fonctionnelle.



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**

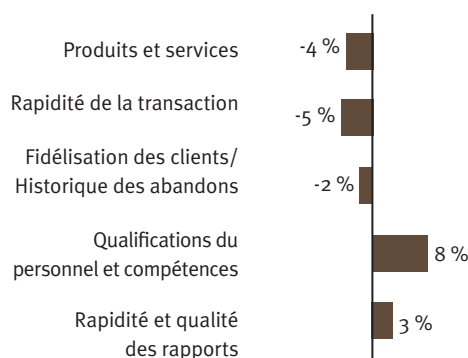
Figure 28

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Produits et services			56		
Rapidité de la transaction		45			
Fidélisation des clients/ Historique des abandons			62		
Qualifications du personnel et compétences					98
Rapidité et qualité des rapports					80

Figure 29

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

- » Les produits de prêts suivants sont offerts aux clients en tenant compte de leur besoin : petits prêts, groupe et groupement, moyens, substantiels, à terme, pont, scolaires, sur tontine, personnel, aux élus, aux églises. Ces produits sont destinés aux micros, petites et moyennes entreprises, aux fonctionnaires, présents aussi bien en milieu rural qu'en milieu urbain. Un produit d'assurance est proposé aux clients en partenariat avec deux compagnies d'assurance pour aider les clients en cas de décès ou d'invalidité.
- » La durée d'approbation des crédits est en moyenne de 15 jours au maximum aussi bien pour le crédit individuel que de groupe. Le décaissement après approbation dure en moyenne 2 jours. Il faut noter que le processus d'approbation pour les prêts de groupes ou de groupement peut prendre plus de temps en raison de la formation préalable des bénéficiaires pendant un mois.
- » En 2014, le taux de fidélisation de la clientèle est d'environ 48,46 %. Il faut nuancer ce résultat. En effet, le cycle du crédit (court) et les décisions de certains clients de prendre un court repos peuvent expliquer ce résultat. Un retraitement de ce taux donnerait une fidélisation plus élevée.
- » Les agents de crédit et autres, dont les responsabilités exigent une interaction avec les clients, ont des niveaux adéquats de formation (BAC+3 au minimum) et d'expériences. Ces derniers parlent la langue locale appropriée dans chaque zone d'intervention.
- » Les clients reçoivent systématiquement un reçu détaillé pour toute transaction effectuée avec P.E.B.Co. Pour les remboursements de prêt, les reçus de versement précisent le nominal, les intérêts et l'épargne constituée. Ces derniers ont la possibilité de vérifier sur demande, l'état de leur compte.
- » En plus des enquêtes de satisfactions, les avis des clients sont collectés lors des rencontres effectuées avec ceux-ci (formation, visites, sensibilisation).



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 (57)

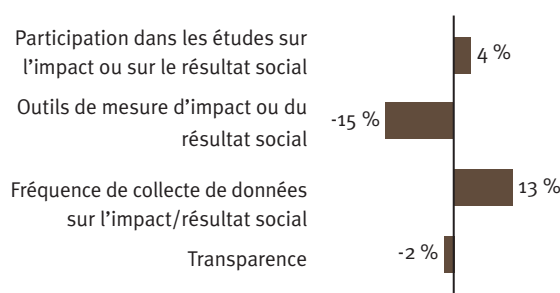
Figure 30

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Participation dans les études sur l'impact ou sur le résultat social				72	
Outils de mesure d'impact ou du résultat social	20				
Fréquence de collecte de données sur l'impact/résultat social					100
Transparence			55		

Figure 31

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

- » P.E.B.Co a participé à très peu d'études d'impact sur le volet social de ses interventions. En 2014, elle a participé à une étude réalisée par l'ONG Américaine CRS sur les changements mesurables comme effets du processus d'implémentation de la Gestion de la Performance Sociale (GPS) sur les produits et services des IMF.
- » Les données de certains indicateurs tels que le nombre de femmes, l'encours d'épargne sont collectées tous les jours, mensuellement ou annuellement selon le cas. Le traitement et la production des informations se font de façon mensuelle, trimestrielle ou annuelle.
- » En dehors du fait que P.E.B.Co ait réalisé une évaluation de ses principes de protection des clients sur la base de l'outil développé par la Smart Campaign, aucun véritable suivi de l'impact social n'est mis en place ou n'est véritablement fonctionnel. Le PPI ainsi que plusieurs indicateurs sociaux visés et paramétrés dans le Logiciel PERFECT ne sont pas opérationnels.
- » P.E.B.Co communique plus sur les indicateurs sociaux exigés dans les rapports d'activités à adresser aux autorités. Certains indicateurs sociaux de P.E.B.Co sont visibles sur le site du MIX Market. L'institution n'as pas son propre site internet pour faciliter sa communication.



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 – SP2 (70)

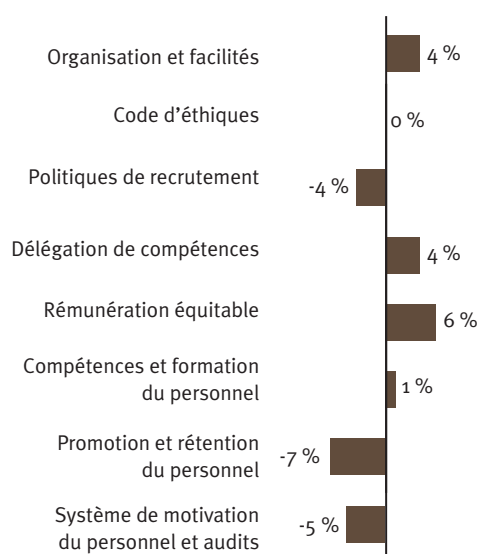
Figure 32

### Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Organisation et facilités					100
Code d'éthiques				67	
Politiques de recrutement		42			
Délégation de compétences					100
Rémunération équitable					100
Compétences et formation du personnel				75	
Promotion et rétention du personnel		35			
Système de motivation du personnel et audits		49			

Figure 33

### Contribution relative des sous facteurs



### Indicateurs clés

- » P.E.B.Co a un département de l'Administration et de Gestion des Ressources Humaines placé sous la responsabilité d'un cadre supérieur.
- » Les employés sont évalués de façon mensuelle pour le calcul des primes et de façon semestrielle et annuelle pour l'appréciation des performances globales et pour la promotion en interne. Ces évaluations prennent en compte essentiellement la satisfaction du personnel, certains principes du code de déontologie, la qualité du portefeuille, la performance financière. Suivant les résultats obtenus par l'institution, les bases de calcul des primes sont révisées. Cependant, très peu d'indicateurs sociaux retenus par P.E.B.Co sont pris en compte dans l'évaluation.
- » Il existe un délégué du personnel qui a la possibilité de remonter les doléances du personnel. Cependant, le personnel visité n'a pas véritablement conscience de cette possibilité qui lui est offerte de se plaindre.
- » Des politiques en matière de gestion de la sécurité sociale et des assurances au personnel sont en place. Tout employé, même pendant la période d'essai, est couvert par une sécurité sociale. P.E.B.Co a souscrit à une assurance multi risque d'exploitation. Le manuel de sécurité donne des directives sur la configuration des bâtiments et la sécurité des personnes. Les pratiques en la matière font l'objet d'audit interne.
- » Un code de déontologie approuvé par le CA est en place et comprend des dispositions visant à éviter les conflits d'intérêts, le harcèlement, la discrimination, la corruption, les mauvaises pratiques de recouvrement et toutes mauvaises pratiques de protection des clients. Toutefois, la politique de genre mérite d'être précisée dans le code.



- » Le Comité de Direction fait office de comité d'éthique et de déontologie et le personnel est encouragé à dénoncer les cas de violation du code. Cependant, le code de déontologie qui prend en compte les principes de protection des clients n'est pas suffisamment diffusé (pas visible dans les agences et sur un quelconque site internet). Aussi, aucun dispositif interne ne permet-il de tester le niveau de connaissance du personnel sur la majorité des dispositions du code de déontologie (examen annuel par exemple).
- » Une grille de salaire uniformisée est applicable à tout le personnel quelque soit le sexe. Suivant les procédures, le recrutement et la sélection se font d'une manière honnête et équitable, sans distinction de race, de couleur, et de sexe. Cependant, aucune politique de quota pour les femmes n'est en place. Les femmes sont faiblement représentées parmi les agents de crédit (0 %) et les cadres supérieurs (8 %). P.E.B.Co n'a pas de politique spécifique écrite sur la mobilité de son personnel féminin (affectation par exemple).
- » P.E.B.Co assure une délégation de responsabilité à son personnel formé régulièrement et recruté parmi ses stagiaires. Ceux-ci, pour avoir passé du temps au sein de l'entreprise, ont suffisamment été renforcés sur plusieurs thématiques grâce aux différents coachings dont ils bénéficient en interne.
- » P.E.B.Co respecte la réglementation en vigueur pour le traitement du personnel. Les employés les moins rémunérés reçoivent un salaire supérieur au minimum exigé au Bénin. Une fiche de paie est remise à chaque employé. La rémunération évolue avec l'environnement et les performances de l'institution. Le système de motivation du personnel fait l'objet de contrôle par le service audit.
- » L'avancement d'un échelon à un autre est acquis tous les deux ans de façon systématique et à l'intérieur des grades. Quant à la promotion des agents de crédit, elle se base sur les évaluations dont fait l'objet l'agent lorsque celui-ci est à la fin d'un grade. Les évaluations des agents de crédit prennent en compte plusieurs paramètres qui sont entre autres : la qualité du portefeuille (taux de recouvrement, le portefeuille à risque), le niveau de décaissement, la confidentialité, la communication, le dévouement. En dehors du taux de crédit à caution solidaire, aucun indicateur social retenu par P.E.B.Co n'est véritablement pris en compte dans l'évaluation.
- » Aucune analyse interne n'est faite sur les conséquences que pourrait engendrer le système de motivation (primes et autre) sur le comportement des agents.



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 (6)

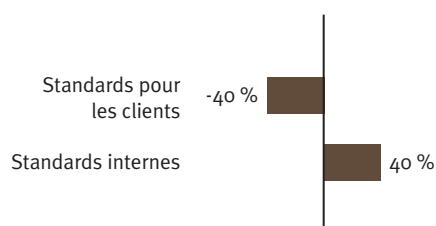
Figure 34

**Tableau des sous facteurs**

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Standards pour les clients	0				
Standards internes	9				

Figure 35

**Contribution relative des sous facteurs**



**Indicateurs clés**

P.E.B.Co-BETHESDA n'a pas de politique en matière de pratiques environnementales tant pour son personnel que pour ses clients. L'institution ne finance pas par exemple les activités de vente de carburant au bord de la route, non pas parce qu'elles sont considérées comme écologiquement irresponsables, mais parce qu'elles sont illégales pour les autorités locales. Toutefois, il existe des initiatives indépendantes prises par les agents qui rejettent certains dossiers de demande de prêt pouvant avoir un impact environnemental négatif.



## Marché de la Microfinance au Bénin

Figure 36

### Bénin : Indicateurs Clés

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015F
PIB Réel (% croissance)	2,7	2,6	3,3	5,4	5,6	5,4	-
IPC Inflation (% change Déc/Déc)	0,9	2,2	2,7	6,7	1,0	0,5	1,7
Solde Budgétaire/PIB (%)	-	-	-1,4	0,1	-1,4	-0,5	-0,9
Dette Publique/PIB (%)	16,2	18,1	16,9	17	16,2	15,9	15,4
Compte courant/PIB (%)	-10	-8	-7	-8	-14,5	-15,2	-

Source: inclusion [Africa] sur la base des données de la banque mondiale, perspective mondiale

### Facteurs macroéconomiques et situations clés en matière du crédit

Le PIB courant du Bénin est estimé à 8,7 milliards de dollars US (Perspective Monde). Selon le rapport 2014 sur les perspectives économiques en Afrique, la croissance économique du Bénin est estimée en 2014 à 5,5 %, contre 5,6 % en 2013. Elle a été tirée par la production agricole et les services, deux secteurs qui pèsent plus de 85 % du PIB. La branche bâtiment et travaux publics (BTP) a été stimulée en 2014 par les investissements dans le transport et le tourisme. L'inflation a été négative en 2014 en raison, notamment, de la hausse de la production vivrière de la campagne 2013/14 et de la baisse des cours du pétrole depuis juin 2014. L'impact de la croissance sur la réduction de la pauvreté et des inégalités reste insuffisant, face à une forte croissance démographique.

La situation politique a été marquée en 2015 par les élections législatives et municipales qui se sont bien déroulées dans l'ensemble. La transition politique est assurée et une élection présidentielle est prévue en 2016.

Selon la banque mondiale, la situation budgétaire du Bénin demeure stable, avec un déficit global estimé à 3,1 % du PIB en 2014 (sur la base des encaissements-décaissements, dons non compris), contre 3,7 % en 2013 et 2,4 % en 2012. Le niveau des recettes douanières, de même que les recettes fiscales, a été légèrement inférieur aux attentes en raison de la baisse des importations de produits réexportés par des voies non officielles au Nigéria. Grâce à une politique budgétaire prudente, le déficit des finances publiques ainsi que celui de la balance des paiements demeurent circonscrits à des niveaux acceptables, tandis que la dette souveraine reste inférieure à 30 % du PIB.

### Marché actuel

Au 31 décembre 2014, selon les statistiques de la BCEAO, 85 SFD ont reçu l'agrément. 14 SFD représentant plus de 90 % du marché de la Microfinance ont 410 points de services, 1 517 990 clients/membres, 83,27 milliards de F CFA de dépôts, un encours de crédit de d'environ 88,39 milliards de F CFA. Selon le Document de Politique de Développement de la Microfinance au Bénin (DPDM), le nombre de clients potentiels des IMF en 2018 est de 1.759.189. Les besoins en crédit estimés, passeront de 149,3 milliards F CFA en 2012 à 251,3 milliards F CFA en 2018. L'épargne collectée serait de 99,0 milliards F CFA en 2018, toutes choses étant égales par ailleurs.

### Environnement réglementaire

En avril 2007 à Lomé, le Conseil des Ministres de l'UEMOA a révisé et adopté, une autre loi portant réglementation des systèmes financiers décentralisés. Le Bénin membre de la zone UEMOA a ratifié la nouvelle loi communautaire et l'a promulguée le 21 mars 2012. A cette Loi, s'ajoutent, les instructions de la BCEAO et les circulaires de la Commission Bancaire. Un agrément unique est accordé aux Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) ou IMF. Peuvent avoir l'agrément,



les sociétés anonymes (SA) ou à responsabilité limitée (SARL), les Coopératives d'épargne et de crédit, les Associations de Microfinance. La pratique de l'usure est interdite dans la zone. A ce titre, la BCEAO a fixé les taux maxima applicables par institutions financières. Ce niveau maximal est de 15 % l'an pour les banques et de 24 % l'an pour les institutions de microfinance. Cependant, de nombreuses études menées dans différents pays de l'UEMOA (Bénin, Sénégal et Mali) ont prouvé que, pour être viables, les IMF de la zone doivent appliquer des taux effectifs globaux (TEG) bien supérieurs à 24 % l'an. Aussi, pour aider les IMF à avoir une bonne appréciation de leur taux d'intérêt effectif global, la BCEAO prévoit-elle développer un outil de calcul de ce taux à remettre aux IMF.

La Loi précise en son article 60 : « Les SFD sont soumis aux règles de l'UMOA fixant les taux et conditions de leurs opérations avec la clientèle ainsi qu'aux obligations de transparence dans la tarification de leurs services financiers. » Pourtant, l'affichage de tous les éléments de coûts et de détermination du taux d'intérêt global n'est pas encore appliqué par les SFD du Bénin.

La Loi oblige toutes les institutions de Microfinance à adhérer à l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés (Consortium Alafia). Le Consortium Alafia a élaboré un code de déontologie pour l'ensemble de ses institutions membres. Une convention collective de travail applicable aux institutions est en cours de validation.

Les actes de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA) ont connu des améliorations pour faciliter les actions de recouvrement au niveau des IMF. L'Acte uniforme portant organisation des sûretés, entré en vigueur le 1er janvier 1998 et révisé en décembre 2010, fait désormais une distinction entre les sûretés personnelles, les sûretés mobilières et les sûretés immobilières. Ce réaménagement a totalement bouleversé les sûretés réelles dans le sens de l'amélioration de leur formalisation et de leur réalisation. Il en ressort un renforcement des prérogatives des professionnels du crédit en matière de formalisation et de réalisation des garanties.

Une Loi régissant les activités des Bureaux d'information sur le crédit ou crédit bureau a été adoptée récemment (2013) dans la zone UEMOA et l'entreprise CREDIT INFO VOLO a été sélectionnée par la BCEAO pour mettre en place des crédits bureaux dans la zone UEMOA. Plusieurs instructions donnent plus de précisions sur l'application de cette Loi. Les premiers Bureaux d'Information sur le crédit dans chaque pays de la zone UEMOA devraient être fonctionnels en juin 2015. Cette Loi n'a pas encore été ratifiée par le Bénin.

Il existe également une Loi contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

## Concurrence

Au 31 décembre 2014, selon les statistiques de la BCEAO, 85 SFD ont reçu l'agrément. Ces institutions sont toutefois concurrencées par un nombre important de structures illégales. Selon les statistiques du premier trimestre 2014 de la Cellule de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés (CSSFD), en matière de mobilisation d'épargne et d'octroi de crédit, la FECECAM reste le leader. En effet, ce réseau concentre près de 65,1 % de l'encours d'épargne et 36 % d'encours de crédits. La FECECAM a une part de marché globale du secteur pouvant atteindre 46,5 %.

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 : 09305849.

© Inclusion [Africa] Ltd.