

Sommaire

Résumé des Fondements de l'Évaluation	2
Profil institutionnel	3
Analyse des facteurs et sous facteurs de l'EPS de SIA N'SON Microfinance	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 SIA N'SON Microfinance 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 de crédit ou toute autre analyse sur la solvabilité de l'IMF.

Évaluation de la Performance Sociale : SIA N'SON Microfinance 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 : 51

SIA N'SON Microfinance Aperçu : Raison Sociale

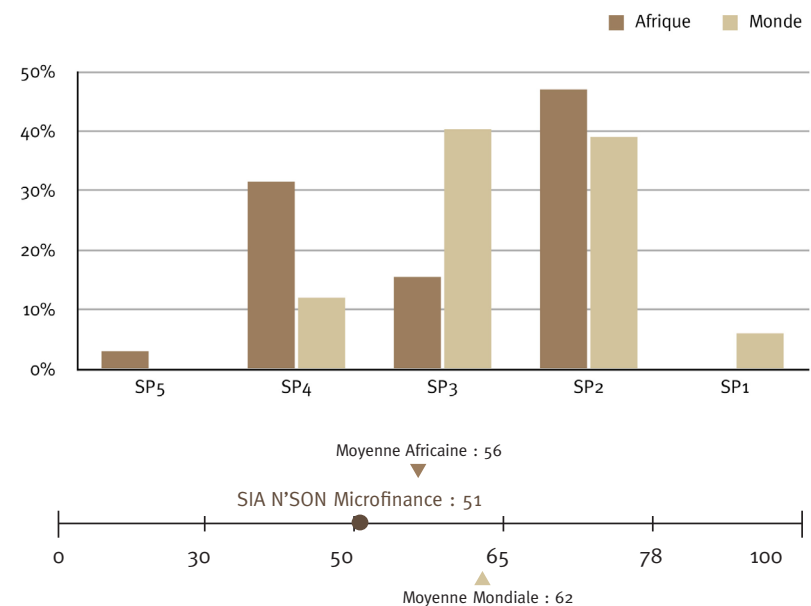
Date de création	2005
Forme juridique	ASSOCIATION
Portefeuille brut de prêt (F CFA)	2.775.434.994
Emprunteurs actifs	12.723 ¹
Montant moyen de prêt (F CFA)	218.143 ²

¹ Ce nombre est de 34.161 lorsque les membres des groupes sont considérés individuellement.

² Ce nombre est de 81.246 lorsque les membres des groupes sont considérés individuellement.

Figure 2

Comparaison Mondiale



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



Résumé des Fondements de l'Évaluation

- » Inclusion [Africa], filiale de Inclusion [Social Rating] a attribué la note SP4 à SIA N'SON Microfinance à la suite du rating de son dispositif de gestion de la performance sociale.
- » Le comité de notation a estimé qu'un ajustement à la baisse de la note de SIA N'SON Microfinance générée par scorecard était nécessaire. Le remplacement de la note SP3 par SP4 était plus approprié en raison des améliorations importantes à faire au niveau de la gestion des ressources humaines, de l'absence d'outil de mesure du niveau de vie des clients défavorisés et des pratiques du personnel au niveau du SIG qui ne sont pas de nature à assurer la fiabilité des données et par conséquent la transparence.
- » Une note de SP4 (faible) indique que les infrastructures et processus de SIA N'SON Microfinance dénotent un certain attachement à ce que son action se fasse dans l'intérêt optimal de ses clients et que ceci figure parmi ses priorités. Une correction des observations ci-dessus permettrait à l'institution de revenir à la note SP3 (satisfait) ou voir même avoir un SP2 (bon).
- » SIA N'SON Microfinance a une mission sociale depuis sa création en 2005. Les origines du SFD sont néanmoins plus anciennes (depuis 1995). La mission sociale ainsi que les buts et objectifs sociaux à atteindre ont été reformulés en 2011. Cependant, la notion de « client défavorisé » et la proportion des clients en milieu rural à atteindre méritent d'être précisées de façon formelle.
- » 90,5 % des clients de SIA N'SON Microfinance sont des femmes supposées être défavorisées. Mais aucun outil de suivi du niveau de pauvreté des clients n'est mis en place.
- » Peu de sujets relatifs à la performance sociale sont inscrits à l'ordre du jour lors des sessions du Conseil d'Administration et de la Direction Exécutive.
- » Les agents de crédit ont en général une expérience modeste aussi bien dans la gestion de la performance sociale, en Microfinance qu'en ce qui concerne le marché cible. Ils communiquent sur les prix des produits en langue nationale. Cependant, les clients ne gardent pas toujours en mémoire les prix des produits. Aussi, le taux d'intérêt effectif global "TEG" n'est-il pas affiché.
- » Le taux de rotation du personnel mérite une attention particulière pour les agents de crédit (7,32 %).
- » SIA N'SON Microfinance n'a pas de service ou département dédié exclusivement à la gestion de la performance sociale (GPS).
- » Depuis sa création, l'institution offre des services financiers à forte orientation sociale à ses clients (tous petits crédits aux femmes). D'autres produits sociaux ont par la suite été intégrés: crédit aux personnes vivant avec le VIH, le Microcrédit aux plus pauvres, produit de prêt PIAD dont la cible est les veuves des centres de promotion sociale. Mais les produits d'épargne volontaire sont peu diversifiés. L'offre de services non financiers est également faible sans oublier l'absence de service de transfert d'argent et de banque mobile.
- » Des manuels de procédures et un code de déontologie sont en place mais méritent d'être révisés, surtout que le code de déontologie n'est pas approuvé par le CA. Un mécanisme de résolution des plaintes des clients est formalisé et fonctionnel, le manuel de gestion des ressources humaines n'est pas assez exhaustif.
- » Le système de rémunération et de fixation des primes du personnel n'est pas suffisamment transparent (absence de grille de salaire, le système de calcul des primes pas bien connu par le personnel).
- » Aucune politique formelle de protection de l'environnement n'est mise en place.



Profil institutionnel

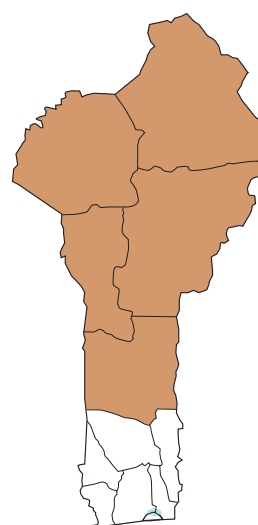
Mission sociale

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

Données clés (SEPTEMBRE, 2015)	
Portefeuille brut de prêt (F CFA)	2.775.434.994
Montant moyen du prêt (F CFA)	218.143
Produits :	
Prêt : warrantage, prêt individuel, prêt de groupe et de groupement, prêt agricole	
Epargne : Tontine, Epargne de garantie	
Nombre d'emprunteur	12.723
Effectif du personnel	118
Clients par agent de crédit	276,58
Nombre d'agences	28
Pays d'intervention	Bénin
Zone d'intervention	Alibori, Atacora, Borgou, Collines, Donga
Urbain/Rural	ND
Forme Juridique	ASSOCIATION
Régulateur	Ministère économie et finances, BCEAO, Commission bancaire UMOA

Figure 3

Présence géographique





INDICATEURS SOCIAUX	2013	2014	2015 SEP
% des clients ruraux	ND	ND	ND
% des clients femmes	ND	91,8	90,5
% de femme épargnante active	ND	ND	97,2
% Clients en dessous de \$ 1,25 par jour	ND	ND	ND
% Clients en dessous de \$ 2,50 par jour	ND	ND	ND
% Clients en dessous du seuil de pauvreté	ND	ND	ND
% Clients sans éducation formelle	ND	ND	ND
Taux de désertion des clients	ND	69,9	ND
Solde moyen de prêt par emprunteur/RNB par habitant	23,2	49	49
% d'employés féminins	41	40	36

INDICATEURS FINANCIERS	2013	2014	2015 SEP
Rendement du portefeuille (%)	27	25	14
Ratio des frais d'exploitation (%)	35	28	11
Ratio des frais financiers (%)	3	3	1
Provision pour créance douteuse (%)	3,92	4,64	ND
Ratio d'autosuffisance opérationnelle (%)	126	130	153
Ratio capital/actif (%)	14	18	16
Endettement sur capitaux propres (X)	4,07	5,41	6,28
Rendement des actifs (%)	5	5	4
Rendement des capitaux propres (%)	39	34	23

SIA N'SON Microfinance est un Système Financier Décentralisé (SFD) ou une Institution de Microfinance (IMF) de type Associatif relativement récente. Elle a été créée en 2005 et a reçu l'agrément unique d'exercer la Microfinance au Bénin sous le N° A14.0052.B du 14/01/2014 conformément à la loi N° 2012-14 du 21 mars 2012. Les origines du SFD sont néanmoins plus anciennes. En effet, sa création fait suite à la scission de l'ONG SIA N'SON (qui existait depuis 1995) en deux entités distinctes : SIA N'SON Microfinance et SIA N'SON Développement Communautaire.

La création de SIA N'SON Microfinance est une initiative de 18 jeunes diplômés sans emplois sortis de l'université d'Abomey-Calavi (UAC) qui ont été réduits à 16 par la suite.

SIA N'SON Microfinance offre principalement des produits de crédits variés à des micro-entrepreneurs individuels et à des groupes de clients à travers un réseau de 28 points de services dans les départements de l'Atacora, la Donga, le Borgou, l'Alibori et les Collines. L'offre de produits d'épargne volontaire n'est que très récente. Elle a son siège à Parakou. La gouvernance de l'institution se compose de l'Assemblée Générale (16 personnes), du Conseil d'Administration (5 personnes), du Conseil de Surveillance (3 personnes) et de la Direction exécutive. M. Latif AMADOU occupe actuellement le poste de Directeur Exécutif de l'institution. Le financement des activités de l'institution est fortement dépendant du Fonds National de la Microfinance, un fonds mis en place par le gouvernement Béninois.

Les principaux partenaires techniques et financiers de l'institution sont le PNUD, le Fonds National de la Microfinance, le Fonds National pour l'Emploi des Jeunes et des Femmes, PLAN Bénin, l'UNICEF et CRS.

L'institution est membre fondateur du Consortium Alafia, Association Professionnelle des SFD au Bénin.

Plus de 90 % des clients de l'institution sont des femmes. Au 30 septembre 2015, l'institution comptait 12.723 emprunteurs actifs avec un encours de crédit de 2,77 milliards. Le nombre d'emprunteur actif est évalué à 34.161 lorsque les membres des groupes sont pris individuellement.



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

Résumé du Scorecard

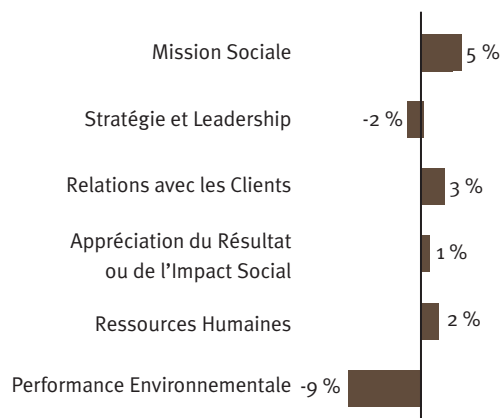
Figure 4

Note obtenue sur chaque facteur analysé

FACTEURS	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Mission Sociale				66	
Stratégie et Leadership		48			
Relations avec les Clients			59		
Appréciation du Résultat ou de l'Impact Social			53		
Ressources Humaines			56		
Performance Environnementale	1				

Figure 5

Contribution relative de chaque facteur à la note globale obtenue par SIA N'SON Microfinance (SP4)

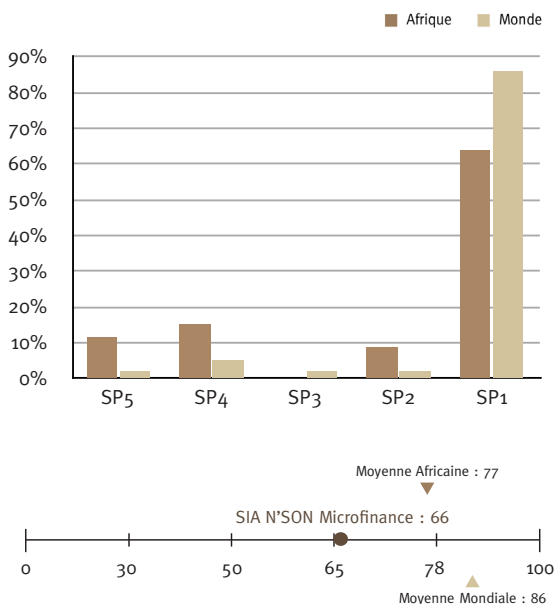




Comparaison régionale et internationale des notes obtenues par SIA N'SON Microfinance

Figure 6

Mission Sociale

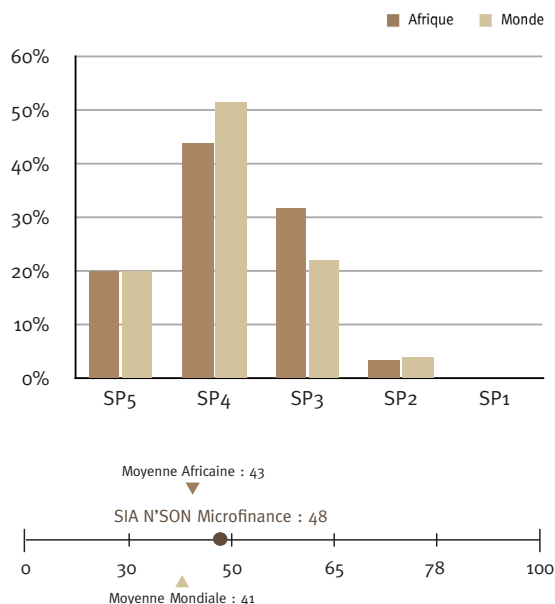


Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

- » La mission est déclinée en trois buts sociaux que sont : la cible, la satisfaction de la clientèle et le changement positif à apporter aux clients.
- » Chaque but social comporte des objectifs spécifiques assortis d'indicateurs à suivre. La mission se focalise sur l'accroissement de l'accès aux services financiers, la réduction de la pauvreté, la création d'emplois, l'éducation, le genre, les populations mal desservies.

Figure 7

Stratégie et Leadership



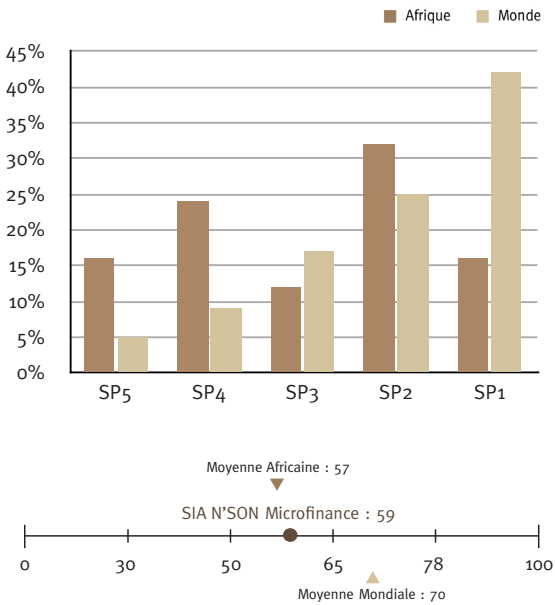
Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

- » En dehors des cadres dirigeants, le personnel a une expérience modeste en Microfinance et dans la Gestion de la Performance Sociale (GPS).
- » Les membres du Conseil d'Administration (CA) ont un niveau minimum de BAC+4. Il est composé de personnes présentes à titre individuel. Le CA se réunit en moyenne 4 fois dans l'année.
- » Peu de sujets relatifs à la performance sociale sont inscrits à l'ordre du jour lors des sessions du CA et de la Direction Exécutive.
- » SIA N'SON Microfinance n'a pas de service ou département dédié exclusivement à la gestion de la performance sociale (GPS).



Figure 8

Relation-Client

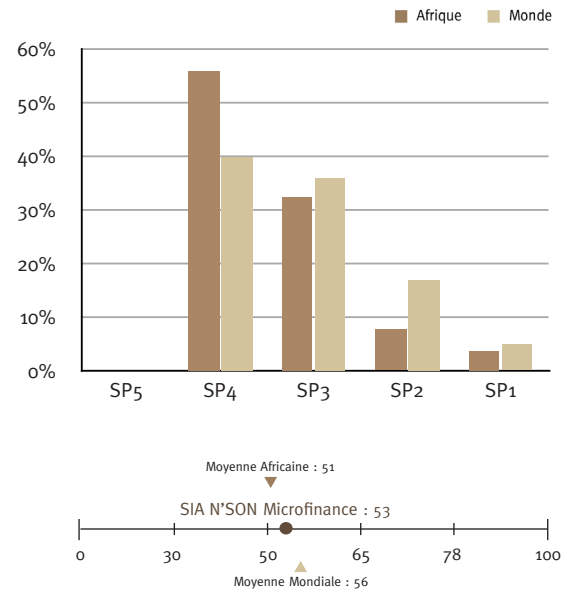


Sources : 2009 et 2010 MIX data et Inclusion [Africa] EPS Scorecard

- » Une gamme variée de produits de prêt est proposée. Les produits d'épargne volontaire sont peu diversifiés. L'offre de services non financiers est également faible.
- » Les agents de crédits communiquent les prix des produits aux clients en langue nationale. Cependant, ces derniers ne les gardent pas toujours en mémoire.
- » Les clients reçoivent plusieurs documents dans leur relation d'affaires avec l'institution (contrat, tableau d'amortissement, reçu...).
- » Le système de calcul du taux d'intérêt n'est pas rendu public au client (y compris le taux d'intérêt effectif global).
- » Un mécanisme de résolution des plaintes des clients est formalisé et fonctionnel.
- » Les durées de montage et d'approbation des crédits devraient être améliorées.
- » Des enquêtes de satisfaction des clients sont réalisées tous les 2 ans.

Figure 9

Appréciation du Résultat ou de l'Impact Social



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

- » Certaines données considérées comme sociales (nombre de clients femmes, hommes) sont collectées périodiquement.
- » Aucun outil de suivi du niveau de pauvreté des clients n'est mis en place.
- » L'institution n'a pas son propre site internet et ne publie presque aucune donnée sociale sur le site du MIX Market.



Comparaison Globale et Régionale

Figure 10

Ressources Humaines

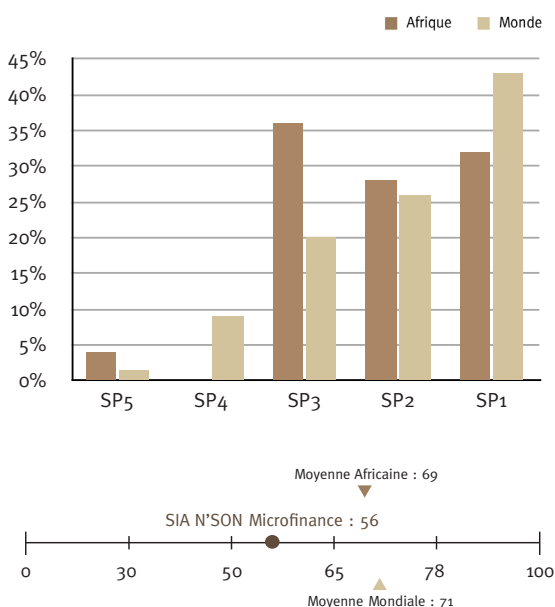
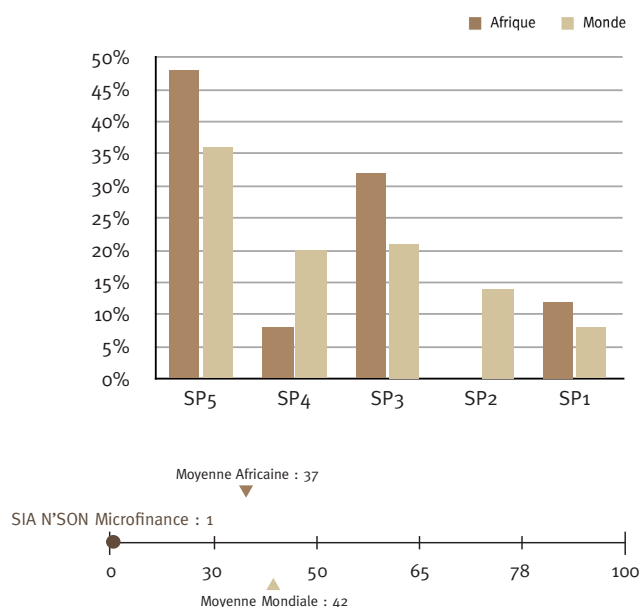


Figure 11

Performance Environnementale



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

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

- » Le département de gestion des ressources humaines de SIA N'SON Microfinance se met en place progressivement.
- » Le système de rémunération et de fixation des primes du personnel n'est pas suffisamment transparent (absence de grille de salaire, le système de calcul des primes n'est pas bien connu par le personnel).
- » Des évaluations trimestrielles sont réalisées pour les agents de crédit et prennent en compte entre autres quelques indicateurs considérés comme sociaux et la qualité du portefeuille.
- » En l'absence de politique écrite, le service audit interne ne vérifie pas la conformité des opérations en matière de sécurité et de santé au travail.
- » Des manuels de procédures et un code de déontologie sont en place mais méritent d'être révisés, surtout que le code de déontologie n'est pas approuvé par le CA. Le manuel de gestion des ressources humaines n'est pas assez exhaustif.
- » La problématique relative à l'écart entre le salaire le plus bas et le plus élevé au sein de l'institution n'est pas abordée.

- » SIA N'SON Microfinance n'a pas de politique écrite en matière de pratiques environnementales tant pour son personnel que pour ses clients. L'institution ne finance pas 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.



Analyse des facteurs et sous facteurs du EPS de SIA N'SON Microfinance

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 – SP2 (66)

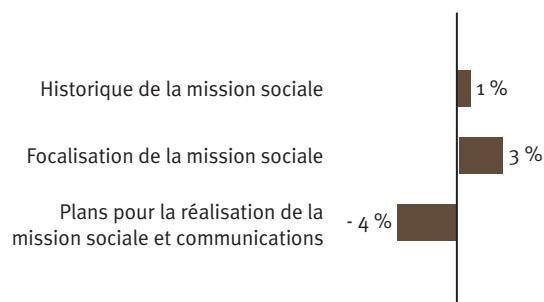
Figure 12

Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Historique de la mission sociale				70	
Focalisation de la mission sociale				71	
Plans pour la réalisation de la mission sociale et communications			60		

Figure 13

Contribution relative des sous facteurs



Indicateurs clés

- » La mission de SIA N'SON Microfinance, ses objectifs et indicateurs sociaux ont été reformulés en 2011 dans le cadre du projet MISION AFRICA. A l'exception des indicateurs sociaux, la majorité des objectifs sociaux sont intégrés dans le plan d'affaires 2012 - 2016 ;
- » L'énoncé de la mission est le suivant : « Faciliter aux couches défavorisées l'accès aux services financiers et sociaux de qualité en vue d'améliorer de façon durable leurs conditions de vie ». L'institution s'est définie les objectifs et indicateurs sociaux ci après :
 - Le ciblage : SIA N'SON Microfinance a prévu chaque année une augmentation de 20 % du nombre de groupements de personnes défavorisées dans son portefeuille. Elle a retenu que 80 % de l'encours de crédit soit affecté aux groupes de femmes défavorisées d'ici 2014 et que 20 % de l'encours de crédit soit sous forme de prêt individuel durant les années à venir (2012 - 2014)
 - Améliorer la satisfaction de la clientèle : l'institution a prévu à partir de 2012, de réduire à 72 heures le délai de formalités de déblocage des prêts, avoir une productivité de 350 dossiers de prêt par agent de crédit et renforcer les capacités de 80 % des groupements. L'institution a envisagé de rapprocher ses services de la clientèle et d'adapter ses produits pour répondre aux besoins de sa cible.
 - Changement positif dans la vie des clients : en 2014, l'institution s'attendait à ce que 60 % de sa clientèle ait vu son revenu augmenté de 5 % et que 60 % des femmes atteignent le niveau de crédit maximal au bout de 3 ans.
- » Certains indicateurs à atteindre ou notions méritent des précisions formelles : la notion de « client défavorisé » et la proportion des clients en milieu rural à atteindre ;
- » L'institution a élaboré des fiches d'indicateurs qui ne sont pas exploitées. Le plan d'affaires ne précise pas les responsabilités de chaque service en fonction des objectifs et indicateurs sociaux à atteindre ;
- » Aucun objectif social assorti d'indicateurs sociaux n'est fixé annuellement au personnel même si les rapports mensuels et trimestriels prennent en compte quelques données sociales (nombre de client individuel/groupe, effectif des clients sortis dans le mois) ;
- » La mission n'est pas bien connue par le personnel et n'est également pas affichée dans toutes les agences ou bureaux visités ;
- » Les rapports annuels rendus obligatoires par la BCEAO et destinés aux partenaires externes exigent la production de quelques statistiques sur la performance sociale.
- » Presque qu'aucun indicateur social n'est disponible sur le site internet du MIX Market.



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 – SP4 (48)

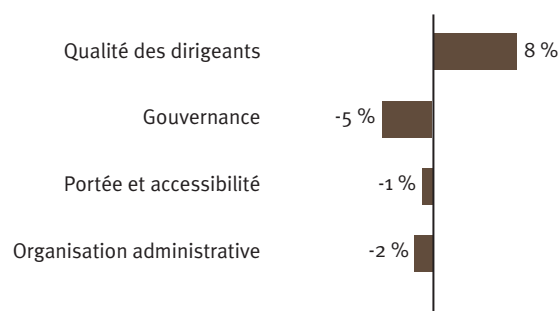
Figure 14

Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Qualité des dirigeants			59		
Gouvernance		39			
Portée et accessibilité		45			
Organisation administrative		43			

Figure 15

Contribution relative des sous facteurs



Indicateurs clés

- » Le Conseil d'Administration (CA) est constitué de personnes présentes à titre individuel et élues en juin 2015. Ces dernières reçoivent généralement 10 - 20 % du résultat après déduction des réserves générales obligatoires et facultatives. Tous les membres du CA ont au moins le BAC+4 avec une expertise relativement variée.
- » Le taux de rotation du personnel mérite une attention particulière pour les agents de crédit qui sont licenciés et remplacés généralement pour raison de malversation (7,32%). De façon générale, le personnel a une expérience modeste aussi bien dans la gestion de la performance sociale, en Microfinance qu'en ce qui concerne le marché cible. Ses capacités d'intervention sont renforcées continuellement. Cependant, il n'existe pas de plan formel de succession ou de contingence en cas de départ d'un employé occupant un poste stratégique.
- » Peu de sujets relatifs à la performance sociale sont discutés lors des sessions du CA et de la Direction Exécutive. Aussi, aucun rapport synthétique ou tableau de bord social n'est-il produit pour assurer un meilleur suivi des objectifs et indicateurs sociaux définis.
- » Très peu de produits d'épargne sont proposés aux clients et aucun système ne permet de mesurer le niveau de pauvreté des clients.
- » Les initiatives sociales de SIA N'SON Microfinance envers la communauté sont très récentes.
- » SIA N'SON Microfinance n'a pas de service ou département dédié exclusivement à la gestion de la performance sociale (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

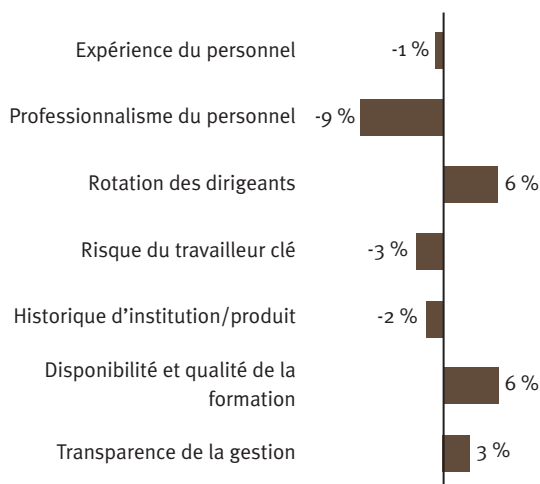
Figure 16

Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Expérience du personnel			54		
Professionalisme du personnel	25				
Rotation du personnel					91
Risque du travailleur clé		45			
Historique d'institution/ produit		47			
Disponibilité et qualité de la formation					82
Transparence de la gestion				68	

Figure 17

Contribution relative des sous facteurs



Indicateurs clés

- » Le Personnel de SIA N'SON Microfinance a en moyenne une expérience de 2 à 3 ans en Microfinance, par rapport au marché cible et dans des responsabilités sociales. Les cadres supérieurs ont par contre en moyenne 7,5 ans d'expérience dans les mêmes domaines.
- » Le niveau de professionnalisme du personnel par rapport aux objectifs sociaux définis demeure faible (objectifs sociaux non connus et personnel non impliqué dans leurs réalisations).
- » En 2014, le taux de rotation du personnel était de 0 % pour les cadres supérieurs, 15,38 % pour les agents de maîtrise et 7,32 % pour les agents de crédits. Ces taux s'expliquent en majorité par des licenciements du personnel pour cause de détournement de fonds. Des licenciements et des démissions ont également été enregistrés ou sont en cours en 2015.
- » Le personnel reçoit en moyenne et par an, plusieurs jours de formation (au moins 20 jours pour les agents de crédit et les cadres intermédiaires). Ces formations peuvent couvrir des thématiques 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, la protection des clients.
- » Aucune interview systématique n'est réalisée en cas de départ d'un agent pour apprécier la satisfaction de ce dernier (surtout quand le départ est volontaire).
- » Il n'existe aucun plan formel de succession ou de contingence en cas de départ d'un employé occupant un poste stratégique au sein de l'institution.
- » Depuis sa création, l'institution offre des services financiers à forte orientation sociale à ses clients (tous petits crédits aux femmes). D'autres produits sociaux ont par la suite été intégrés: crédit aux personnes vivant avec le VIH (2013), le Microcrédit aux plus pauvres (depuis 2006/07), produit de prêt PIAD dont la cible est les personnes indigentes (veuves des centres de promotion sociale).
- » L'accès à certains documents par des auditeurs ou évaluateurs externes requiert en générale l'autorisation préalable du Directeur.

1508-8-1.2_f



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

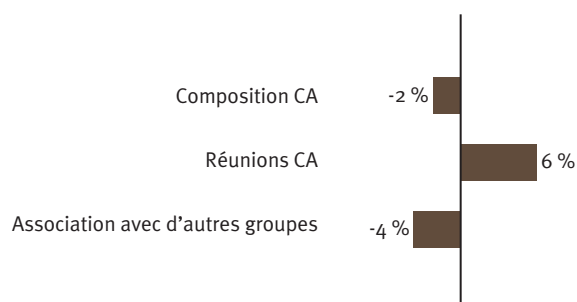
Figure 18

Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Composition CA		37			
Réunions CA		47			
Association avec d'autres groupes		34			

Figure 19

Contribution relative des sous facteurs



Indicateurs clés

- » Le Conseil d'Administration (un total de 5 personnes, tous de sexe masculin) est constitué de personnes présentes à titre individuel et élues en juin 2015. Ces dernières reçoivent généralement 10 - 20 % du résultat après déduction des réserves générales obligatoires et facultatives. Tous les membres ont au moins le BAC+4. Ils ont également des compétences en finance et comptabilité, développement économique et social, relation publique.
- » Le CA se réunit en moyenne 4 fois dans l'année. De façon générale, certains sujets relatifs à la performance sociale sont abordés (relations humaines en particulier) même si ceux-ci ne sont pas en lien avec les objectifs sociaux que l'institution s'est fixés.
- » Aucun rapport synthétique ou tableau de bord social n'est adressé au CA pour justement faciliter le suivi des indicateurs sociaux.
- » Les membres du CA de SIA N'SON Microfinance sont également membres du CA de l'ONG SIA N'SON Développement communautaire. Cet engagement n'est pas de nature à influencer négativement leur prise de décision en vue de la réalisation de la mission sociale de SIA N'SON Microfinance.



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

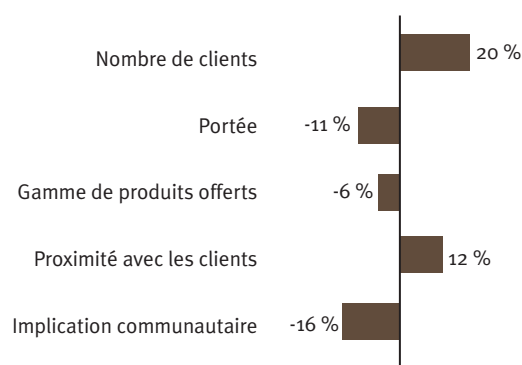
Figure 20

Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Nombre de clients					96
Portée	26				
Gamme de produits offerts		33			
Proximité avec les clients				72	
Implication communautaire	0				

Figure 21

Contribution relative des sous facteurs



Indicateurs clés

- » Au 30 septembre 2015, l'institution comptait 12.723 emprunteurs actifs avec un encours de crédit de 2,77 milliards de F CFA. Le nombre d'emprunteur actif est évalué à 34.161 lorsque les membres des groupes sont pris individuellement. 90,5 % des clients sont des femmes.
- » L'encours d'épargne de l'institution est de 700,54 millions de F CFA et constitué essentiellement des « garanties financières ». 97 % des femmes détiennent l'épargne mobilisée par SIA N'SON Microfinance.
- » SIA N'SON Microfinance a plusieurs produits de prêts qu'elle offre aux clients à titre individuel ou constitués sous formes de groupe ou groupement. Cependant, très peu de produits d'épargne sont proposés aux clients.
- » SIA N'SON Microfinance a 28 points de service. Ces points de services couvrent en moyenne un rayon de 50 km. Les agents de crédit se déplacent pour visiter les clients lors du montage de dossier de prêt et parfois lors des remboursements des prêts.
- » Des produits tels que la banque mobile pouvant améliorer la proximité avec les clients ou le transfert d'argent n'existent pas. Toutefois, des dispositions sont prises pour le démarrage de la banque mobile en 2016.
- » L'offre de service non financier est très faible. En effet, une faible proportion des clients ont bénéficié des formations en éducation financière.
- » Les initiatives sociales de SIA N'SON Microfinance envers la communauté sont très récentes. Le CA a autorisé la réalisation d'actions sociales au profit de la communauté en 2015. Aucune action n'était effective au moment de la mission. Le CA a retenu récemment la nécessité de réaliser des actions sociale en synergie avec l'ONG SIA N'SON Développement communautaire.



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**

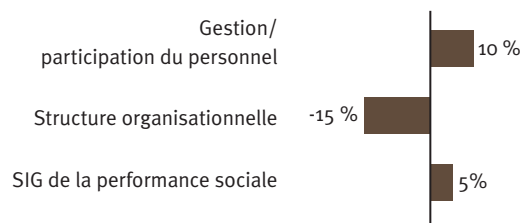
Figure 22

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

- » SIA N'SON Microfinance n'a pas de service ou département dédié exclusivement à la gestion de la performance sociale (GPS). Toutefois, le responsable service informatique est désigné comme point focal GPS cumulativement à sa fonction traditionnelle.
- » Le service audit interne est responsabilisé par la direction pour gérer les plaintes des clients. Le contrat de travail des agents de crédit intègre des directives sur la responsabilité sociale de ces derniers.
- » Très peu de sujet relatifs à la performance sociale sont discutés lors des réunions des comités de Direction.
- » Le logiciel PERFECT donne la possibilité de produire plusieurs sortes d'indicateurs sociaux. Mais l'édition de données sur les conditions de vie des clients n'est pas encore possible (par exemple le PPI n'est pas pris en compte dans la version installée à SIA N'SON Microfinance).



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 – SP3 (59)

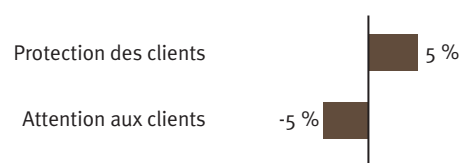
Figure 24

Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Protection des clients			64		
Attention aux clients			51		

Figure 25

Contribution relative des sous facteurs



Indicateurs clés

- » En 2014, le taux de fidélisation de la clientèle a été d'environ 69,61 %.
- » Les politiques et procédures internes couvrent plusieurs aspects qui assurent une meilleure protection des clients.
- » Les agents de crédits sont formés pour communiquer sur les prix des produits aux clients dans leur langue locale. Cependant, les clients ne gardent pas toujours en mémoire les prix des produits.
- » Aucune affiche et aucun dépliant sur les produits n'existent au niveau des agences.
- » Le système de calcul du taux d'intérêt n'est pas rendu public au client (y compris le taux d'intérêt effectif global).
- » Un mécanisme de résolution des plaintes des clients est formalisé et fonctionnel. Mais le registre des plaintes ne permet pas d'apprécier la rapidité d'enregistrement et du traitement des plaintes des clients. Des statistiques ne sont pas produites pour analyser les plaintes et leur récurrence.
- » Une base de données interne permet de vérifier l'historique des clients dans le processus de mise en place du crédit y compris des échanges informels d'informations entre agents de crédit d'institutions différentes. Mais la base de données interne n'est pas toujours à jour.
- » Très peu des services non financiers sont proposés aux clients en plus des produits d'épargne.
- » Les durées de montage et d'approbation des crédits devraient être améliorées.
- » Les clients reçoivent systématiquement un reçu détaillé pour toute transaction effectuée avec SIA N'SON Microfinance. Cependant, le carnet du client n'est pas toujours renseigné, mis à jour ou retourné à ce dernier.
- » En plus des enquêtes de satisfaction, les avis des clients sont collectés lors des rencontres effectuées avec ceux-ci (visites, sensibilisation).



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

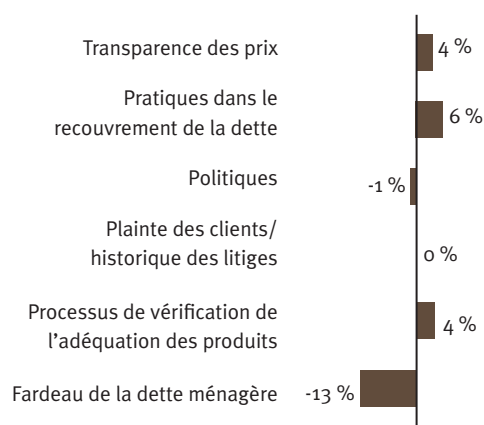
Figure 26

Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Transparence des prix					79
Pratiques dans le recouvrement de la dette					90
Politiques			60		
Plainte des clients/historique des litiges			63		
Processus de vérification de l'adéquation des produits					79
Fardeau de la dette ménagère		32			

Figure 27

Contribution relative des sous facteurs



Indicateurs clés

- » Le taux nominal annuel, les pénalités et certains termes et conditions sont communiqués verbalement durant les séances avec les clients et par écrit dans les contrats de prêt.
- » Les échéanciers de remboursement distinguent le principal et les intérêts à payer mais ne sont pas remis systématiquement au client.
- » Le contrat de prêt donne des directives sur la périodicité de remboursement, la date de la première et de la dernière échéance, ainsi que quelques conditions et méthodes de recouvrement des prêts.
- » Les politiques concernant le recouvrement des prêts sont également communiquées oralement aux clients.
- » Le système de calcul du taux d'intérêt n'est pas rendu public (y compris le taux d'intérêt effectif global) au client. Cependant, le taux d'intérêt effectif global se retrouve dans les rapports annuels adressés aux partenaires externes.
- » Aucune affiche et aucun dépliant sur les produits n'existent au niveau des agences.
- » Les agents de crédits sont formés pour communiquer sur les prix des produits aux clients. Cependant, les clients ne gardent pas toujours en mémoire les prix des produits.
- » 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. »
- » Un mécanisme de résolution des plaintes des clients est formalisé et fonctionnel. Les numéros de téléphone des auditeurs et du Directeur sont communiqués aux clients oralement et par écrit à travers des affiches qui sont visibles au niveau de certaines agences.



- » Le registre des plaintes est géré par les auditeurs internes et accessible au Directeur.
- » Le registre des plaintes ne permet pas d'apprécier la rapidité d'enregistrement et du traitement des plaintes des clients. Des statistiques ne sont pas produites pour analyser les plaintes et leur récurrence.
- » SIA N'SON Microfinance prend en compte les avis des clients lors de la conception de ses produits. Des enquêtes de satisfaction des clients sont réalisées tous les deux ans.
- » Une base de données interne permet de vérifier l'historique des clients dans le processus de mise en place du crédit y compris des échanges informels d'informations entre agents de crédit d'institutions différentes.



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**

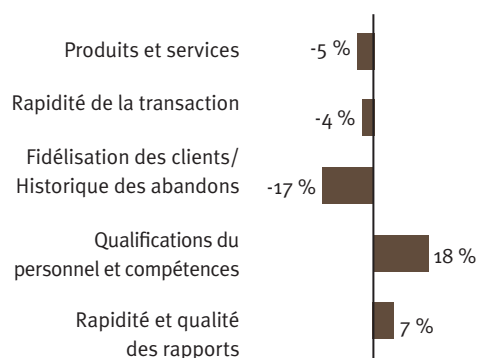
Figure 28

Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Produits et services		41			
Rapidité de la transaction		37			
Fidélisation des clients/ Historique des abandons	16				
Qualifications du personnel et compétences					100
Rapidité et qualité des rapports				71	

Figure 29

Contribution relative des sous facteurs



Indicateurs clés

- » Les produits de prêts suivants sont offerts aux clients en tenant compte de leur besoin : warrantage, prêt individuel, prêt de groupe et de groupement, prêt agricole. Ces produits sont destinés aux micros, petites et moyennes entreprises, présentes aussi bien en milieu rural qu'en milieu urbain. Une assurance décès ou d'invalidité est exigée aux clients à partir d'un certain montant en partenariat avec une compagnie d'assurance. Une assurance agricole est également proposée en partenariat avec l'AMAB (Assurance Mutuelle Agricole du Bénin).
- » Comme signifié précédemment, très peu de services non financiers sont proposés aux clients en plus des produits d'épargne.
- » Les durées de montage et d'approbation des crédits devraient être améliorées. Elles sont en moyenne de 30 à 60 jours au maximum pour le crédit individuel et de groupe. La durée de décaissement après approbation peut aller jusqu'à 2 semaines.
- » En 2014, le taux de fidélisation de la clientèle était d'environ 69,61 %.
- » Les agents de crédit et autres agents dont les responsabilités exigent une interaction avec les clients, ont des niveaux adéquats de formation (BAC+3 au minimum). Ces derniers parlent la langue nationale appropriée dans chaque zone d'intervention.
- » Les clients reçoivent systématiquement un reçu détaillé pour toute transaction effectuée avec SIA N'SON Microfinance. Pour les remboursements de prêt, les reçus de versement précisent le nominal, les intérêts et l'épargne constituée. Les clients ont la possibilité de vérifier à tout moment l'état de leur compte.
- » Cependant, le carnet du client n'est pas toujours renseigné, mis à jour ou retourné à ce dernier.
- » La base de données n'est pas tout le temps à jour. Il arrive que des clients reçoivent des avis de remboursement alors qu'ils sont en règle vis-à-vis de l'institution ou que des crédits soient déboursés sur le terrain et non actualisés dans la base de données.
- » En plus des enquêtes de satisfactions, les avis des clients sont collectés lors des rencontres effectuées avec ceux-ci (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 (53)

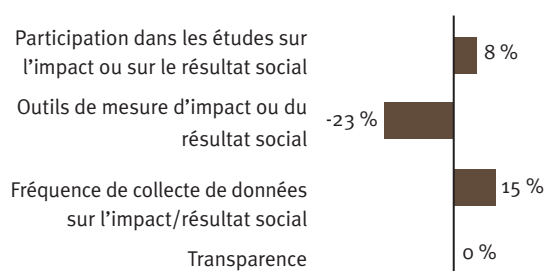
Figure 30

Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Participation dans les études sur l'impact ou sur le résultat social					80
Outils de mesure d'impact ou du résultat social	0				
Fréquence de collecte de données sur l'impact/résultat social					100
Transparence			53		

Figure 31

Contribution relative des sous facteurs



Indicateurs clés

- » SIA N'SON Microfinance a institué récemment la réalisation d'enquête de satisfaction des clients tous les deux ans. La dernière en date est de 2013 et une autre était en cours au moment du due diligence.
- » Aucun outil de suivi du niveau de pauvreté des clients n'est mis en place.
- » Certaines données considérées comme sociales (nombre de clients femmes, hommes) sont collectées tous les jours ou mensuellement (effectif des clients sortis dans le mois) lors des opérations de montage de dossiers de prêts ou lors de la production des rapports mensuels ou annuels.
- » L'institution n'a pas son propre site internet et ne publie presque aucune donnée sociale sur le site du MIX Market.



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 (56)

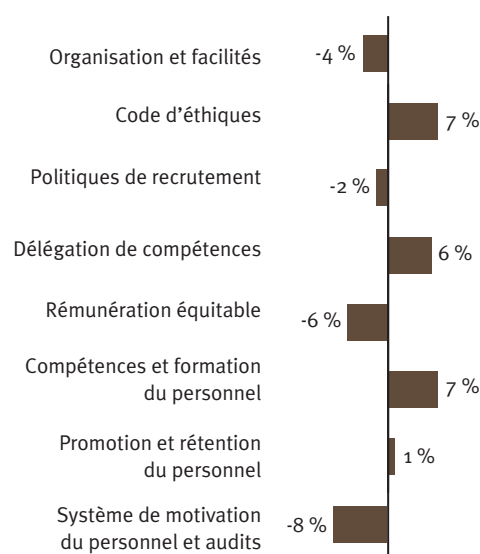
Figure 32

Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Organisation et facilités		32			
Code d'éthiques					86
Politiques de recrutement		43			
Délégation de compétences					91
Rémunération équitable		32			
Compétences et formation du personnel					78
Promotion et rétention du personnel			62		
Système de motivation du personnel et audits	27				

Figure 33

Contribution relative des sous facteurs



Indicateurs clés

- » Le Département ressources humaine de SIA N'SON Microfinance se met en place progressivement. Un chargé de Ressources Humaines a été nommé à cet effet. Le recrutement du Responsable du département Ressources Humaines n'est pas encore effectif.
- » Les agents de crédit sont évalués chaque trimestre pour apprécier leur performance. Ces évaluations prennent en compte certains aspects sociaux tels que la fidélisation de la clientèle, l'accroissement de la clientèle cible. A ceux-ci, s'ajoutent les indicateurs de qualités de portefeuille (PAR, taux de recouvrement, le suivi des impayés) et le respect des règles d'éthiques (ponctualité, discipline, attitude et célérité).
- » Aucun entretien systématique n'est réalisé en cas de départ d'un employé pour apprécier le niveau de satisfaction de ce dernier.
- » Un délégué du personnel a été installé depuis mars 2015. Les réunions périodiques entre la direction et le personnel sont des occasions pour écouter les préoccupations du personnel.
- » Tout le personnel recruté en CDD ou CDI est assuré et déclaré au niveau de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS). Mais les politiques en la matière ne sont pas entièrement écrites et par conséquent ne font pas l'objet d'audit interne.
- » Un code de déontologie approuvé par la Direction mais non encore approuvé par le CA existe. Il donne des directives sur le conflit 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.



- » Un plan d'accueil et d'intégration du nouvel employé a été rédigé. Ce plan exige que les nouveaux agents puissent être informés sur les dispositions du code et signent un engagement au respect du code.
- » Des dispositions écrites sont prises pour le suivi et sanctionnent le personnel en cas de non respect des dispositions du code de déontologie.
- » Aucun dispositif interne ne permet de tester le niveau de connaissance du personnel sur la majorité des dispositions du code de déontologie (examen annuel par exemple).
- » La promotion en interne ou le recrutement d'un agent de crédit se fait par appel à candidature. Toutefois, le manuel de gestion des ressources humaines en cours n'est pas exhaustif. Il n'y a pas de grille de salaire uniformisée et applicable à tout le personnel quelque soit le sexe. Le plan de carrière des agents de crédit par exemple mérite d'être clarifié. Cependant, la convention Collective du personnel de SIA N'SON MF est en cours d'élaboration et devrait prendre en compte la problématique liée à la grille salariale et autres avantages du personnel.
- » 50 % des cadres intermédiaires sont des femmes. 8,7 % des agents de crédit sont des femmes et une femme sur cinq personnes est membre du comité de direction.
- » L'institution n'a pas de politique spécifique écrite de quota et sur la mobilité de son personnel féminin (affectation par exemple).
- » L'institution a une culture de délégation de responsabilité qui doit être renforcée. Son personnel est compétent, renforcé continuellement et recruté parmi ses stagiaires. Ces derniers, pour avoir passé du temps au sein de l'institution, sont suffisamment renforcés sur plusieurs thématiques et également grâce aux différents coachings dont ils bénéficient.
- » Les employés les moins rémunérés reçoivent un salaire supérieur au minimum exigé au Bénin. Les employés reçoivent une fiche de paie, mais ceux-ci n'ont aucune connaissance du système de fixation des primes qui d'ailleurs ne fait pas l'objet d'audit interne.
- » La problématique relative à l'écart entre le salaire le plus bas et le plus élevé au sein de l'institution n'est pas abordée.



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 (1)

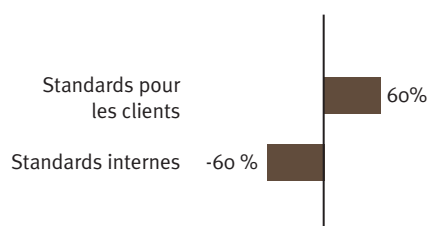
Figure 34

Tableau des sous facteurs

Sous Facteur	SP5	SP4	SP3	SP2	SP1
Standards pour les clients	3				
Standards internes	0				

Figure 35

Contribution relative des sous facteurs



Indicateurs clés

SIA N'SON Microfinance n'a pas de politique en matière de pratiques environnementales tant pour son personnel que pour ses clients. L'institution ne finance pas 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 jugées illégales par les autorités locales.



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.