

Elaboration de la stratégie Nationale pour l'Inclusion Financière en Côte d'Ivoire

Diagnostic

(version finale)

Décembre 2012

Sommaire

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ETUDE ET DU CONTEXTE	13
I.1 Présentation de la mission	13
I.2 Objet de l'étude.....	13
I. 3 Méthodologie de l'étude	14
I. 4 Contexte socio-économique de la Côte d'Ivoire	15
DEUXIEME PARTIE : ETUDE DE LA DEMANDE EN SERVICES FINANCIERS	20
II. 1 Méthodologie de l'étude de la demande.....	20
II. 2 L'étude quantitative - Analyse statistique basée sur les données des ENV 2008 et 2011.....	20
II.3 L'enquête qualitative – les entretiens en focus group	28
TROISIEME PARTIE : DIAGNOSTIC DE L'OFFRE EN SERVICES FINANCIERS	66
III.1 L'offre de microfinance	66
III.2 L'offre des banques commerciales	103
III.3 L'offre des assureurs.....	111
III. 4 Offre des opérateurs de téléphonie mobile (Telcos).....	118
CINQUIEME PARTIE – SYNTHESE FFOM FORCES, FAIBLESSES, OPPORTUNITES ET MENACES POUR LA FINANCE INCLUSIVE EN COTE D'IVOIRE	125

Sigles et acronymes

AEI	Afrique Emergence & Investissements
AFD	Agence Française de Développement
AP	Administration Provisoire
APSFDCI	Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés de Côte d'Ivoire
BAD	Banque Africaine de Développement
BCEAO	Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
BOAD	Banque Ouest Africaine de Développement
BRS	Banque Régionale de Solidarité
CA	Conseil d'Administration
CFCC	Coopérative Financière de la Communauté Chrétienne
CFPB	Centre de formation de la profession bancaire
CGAP	Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres
CNM	Commission Nationale de la Microfinance
DAT	Dépôt à terme
DAV	Dépôt à vue
DG	Directeur Général
DM	Direction de la Microfinance
FAF-CI	Fonds d'appui aux femmes de Côte d'Ivoire
FCR	Facilité de Crédit Rapide
FEC	Facilité Elargie de Crédit
FIDA	Fonds International de Développement Agricole
FIDRA	Fonds International pour le Développement de la Retraite Active
FMI	Fonds Monétaire International
FP	Fonds Propres
GES-CI	Groupe d'Epargne et de Soutien en Côte d'Ivoire
IF	Institutions Financières
IMCEC	Institution Mutualiste Coopérative d'Epargne et de Crédit
IMF	Institutions de Microfinance
M FCFA	Millions Franc CFA
MB	Mobile Banking
Mds FCFA	Milliards Franc CFA
MEF	Ministère de l'Economie et des Finances

MPE	Micro et Petites Entreprises
MUCREFAB	Mutuelle de Crédit et d'Epargne des Femmes d'Affaires pour le Bien-être
MUCREF-CI	Mutuelle d'Epargne et de Crédit des Fonctionnaire de Côte d'Ivoire
OHADA	Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAR	Portefeuille A Risque
PADER-LACS	Projet d'Appui au Développement Rural de la Région des Lacs
PARMEC	Projet d'Appui à la Réglementation sur les Mutuelles d'Epargne et de Crédit
PASU	Projet d'Appui à la Sécurité Urbaine
PCA	Président du Conseil d'Administration
PE	Petite entreprise
PIB	Produit Intérieur Brut
PND	Plan National de Développement
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement
PPTTE	Pays Pauvres Très Endettés
RCMEC – CI	Réseau des caisses mutuelles d'épargne et de crédit de Côte d'Ivoire
SA	Société Anonyme
SDSF	Stratégie de Développement du Secteur Financier
SFD	Système Financier Décentralisé
SIDAM	Société Ivoirienne d'Assurances Mutuelles
SIG	Système d'Information et de Gestion
SR	Surveillance rapprochée
TEG	Taux effectif global
TDR	Termes de référence
TPE	Très petite entreprise
UMOA	Union monétaire ouest-africaine

Résumé exécutif

1. **Présentation de l'étude.** Cette étude a été commanditée par le PNUD/UNCDF pour le compte du gouvernement de Côte d'Ivoire. Elle a pour objet d'établir un diagnostic de la finance inclusive en Côte d'Ivoire, en préalable à la formulation d'une stratégie et d'un plan d'action pour le développement de la finance inclusive dans ce pays. L'approche utilisée pour la réalisation de ce diagnostic s'inspire de la méthode MAP (Making Access to financial services Possible), développée par UNCDF en collaboration avec CENFRI. La démarche adoptée part d'une analyse de la demande et de l'offre de services, ainsi que du cadre réglementaire.
2. **Contexte.** La Côte d'Ivoire, considérée comme le « poumon économique » de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), a cependant connu une période de crises successives et fortes tout au long de la décennie 2000-2011. Cette période a eu un impact sévère sur l'économie ivoirienne, marqué par une chute du taux d'investissement, des performances économiques dégradées et une aggravation constante du taux officiel de pauvreté (42,7% en 2008), avec un impact plus fort en milieu rural et auprès des femmes.
3. **Le contexte actuel est celui d'une sortie de crise.** L'économie ivoirienne se remet depuis mi 2011 peu à peu en marche, en parallèle d'une stabilisation politique progressive et encore fragile ; les prévisions 2012 sont jugées favorables (croissance du PIB réel estimée à 8,1%). Le gouvernement a adopté fin mars 2012 le Plan national de développement (PND), pour 2012 – 2015, avec pour enjeu d'inverser près de trois décennies d'aggravation de la pauvreté et de faire de la Côte d'Ivoire une économie émergente d'ici 2020.
4. **L'assainissement du secteur financier fait partie des réformes structurelles prioritaires du Gouvernement,** qui s'est engagé à adopter une Stratégie de Développement du Secteur Financier (SDSF). La Stratégie nationale de microfinance définie en 2007 n'a pu être mise en oeuvre, compte tenu des crises récentes. L'évolution forte des acteurs de la finance inclusive dans le pays (développement de la microfinance, des opérateurs de téléphonie mobile, etc.) justifie d'apporter un nouveau diagnostic sur l'inclusion financière dans le pays.

ETUDE DE LA DEMANDE

5. **Cette étude utilise deux modes de collecte de l'information : l'exploitation des données disponibles au niveau de l'appareil statistique ivoirien et la réalisation d'une enquête qualitative (par focus groups).** 49 entretiens en focus group ont été menés avec un total de 327 personnes rencontrées. Quarante groupes étaient des groupes sélectionnés selon la méthode semi-aléatoire, et neuf autres correspondent à des "focus group métier". Ces "focus group métier" étaient composés de 41 participants (23 hommes et 18 femmes), réunissant les participants sur le critère de l'activité menée. L'enquête a été menée en zones rurales et urbaines, elle tente en effet de prendre en compte les disparités régionales que connaît la Côte d'Ivoire, en termes de pauvreté et d'accès aux services financiers. Elle s'est déroulée sur 4 zones : Abidjan, la région des Lagunes (hors Abidjan), la région des Savanes (Korhogo) et la région du Centre-Nord (Bouaké).

6. **Analyse des études sur le niveau de vie des ménages de 2008 et 2011.** Cette analyse montre qu'en cas de difficultés, les ménages ivoiriens privilégient la réduction des dépenses et la diversification des revenus, plutôt que le recours aux emprunts ou aux dons. De manière générale, rares sont les ménages qui au cours de ces enquêtes ont déclaré avoir sollicité des emprunts (13% en 2008 et 11% en 2011), et encore plus rares sont ceux qui se sont adressés au système financier formel. Dès lors, les institutions financières formelles jouent un rôle secondaire dans le financement des emprunts des ménages ivoiriens. Ainsi, en 2008 comme en 2011, plus des trois-quarts des prêts ont été obtenus auprès de proches. Le financement informel, qui domine, est plus développé chez les ménages pauvres, en raison en particulier des montants obtenus qui sont en moyenne sept fois inférieurs à ceux octroyés par le système financier formel.
7. **Identification des besoins en services financiers des ménages.** L'enquête par focus groups montre que de manière générale, les institutions financières formelles n'interviennent pas concernant le financement des dépenses des ménages représentés dans notre échantillon, qu'il s'agisse des dépenses courantes, ponctuelles prévisibles ou imprévisibles. Les dépenses courantes sont ajustées au revenu des ménages. A cet égard, des difficultés particulières sont rencontrées lorsque les ressources journalières sont irrégulières, voire saisonnières. Les dépenses ponctuelles prévisibles sont anticipées et financées par le biais de l'épargne ou de tontines. En cas d'évènement extérieur non anticipé, les dépenses ponctuelles imprévisibles sont financées par l'épargne ou avec l'aide de particuliers mais jamais en ayant recours à un financement d'une institution financière. Les besoins en services financiers couvrent également les dépenses liées au financement de l'activité, et ce à chacune des étapes de leur développement.
8. **Concernant le financement du démarrage des activités, 38% des personnes rencontrées ont eu un recours exclusif à leur épargne.** Dans ces conditions, le démarrage de l'activité a été plus facile et rapide lorsqu'il faisait suite à une reconversion (pour les retraités par exemple) que pour ceux qui débutaient dans la vie active. Les dons et héritages ont également permis de financer 27% des démarrages d'activité. Ils sont plus fréquents en zone rurale, où les participants ont pu bénéficier de la transmission de terres et de savoir-faire de leurs parents. Le financement du démarrage de l'activité nécessite parfois d'avoir accès à un financement extérieur : prêts de la famille (16%) ou des fournisseurs (6%) ; les institutions financières formelles sont notablement absentes à cette étape de financement des activités. Le besoin d'accroître leur revenu pousse les ménages à développer leur activité et à en développer de nouvelles. Si dans un premier temps ceci peut être réalisé sur fonds propres, le recours au financement extérieur est ensuite nécessaire afin d'entreprendre des activités de plus grande envergure. A cet égard, 53% des participants souhaitent accéder à un emprunt, et principalement auprès d'institutions financières afin d'avoir accès à des montants plus importants.
9. **Barrières à l'accès aux services financiers formels.** La très large majorité des participants aux focus groups (95%) a connaissance de l'existence des IMF. La proximité géographique et les campagnes de communication sont les principaux facteurs qui facilitent la connaissance qu'en ont les populations. En revanche, l'analphabétisme en constitue un frein réel. Le crédit et l'épargne sont bien connus, tandis que peu de participants savent que les IMF offrent également des services de transferts et d'assurance. Pour autant, l'étude des comportements d'épargne a permis de montrer que l'épargne informelle est largement développée, qu'il s'agisse d'épargne à la maison ou sous forme de tontines. Et ce même si la constitution d'une épargne auprès d'une IF est valorisée par la perspective d'obtenir un prêt, de sécuriser les fonds et de bénéficier d'un taux d'intérêt.

10. La stratégie qui consiste à détenir plusieurs comptes dans différentes banques et IMF s'est avérée répandue. Elle vise à multiplier les chances d'obtenir un crédit. Au final, nombre de ces comptes sont inactifs, notamment par manque de moyens ou en raison des frais de gestion élevés. Le taux de bancarisation de 14,7% en Côte d'Ivoire, calculé sur les ouvertures de compte est donc à interpréter avec précaution.
11. Les principales contraintes qui, selon les participants, limitent leur accès aux services de crédit offerts par les institutions financières formelles sont : le manque d'informations concernant les procédures à suivre, les besoins d'aval et de garantie, et l'exigence d'épargne préalable de certaines IMF. Le secteur d'activité et notamment l'absence de local fixe et distinct de l'habitation constitue également une barrière à l'accès au crédit. Enfin les participants expriment un certain nombre d'insatisfaction sur les montants des prêts souvent non adéquats aux montants demandés ; sur les taux d'intérêt et autres frais jugés élevés, tandis que les calendriers de remboursement (délais de grâce, échéancier) paraissent rigides.
12. En matière de transferts d'argent, qui est une pratique répandue, l'usage du mobile semble prendre une place de plus en plus importante en raison de la transparence des procédures et des frais moindres (en comparaison avec les opérateurs spécialisés). Par ailleurs le besoin de sécuriser le transport des fonds tend à donner un avantage progressif au portemonnaie électronique.
13. **Satisfaction des clients vis-à-vis des crédits offerts par les institutions de microfinance (IMF).** L'analyse confirme certains résultats de l'étude sur les barrières à l'accès. Interrogés sur leur perception du principal produit de crédit des IMF dont ils sont clients (AEI, Microcred, Coopec et PAMF), les personnes enquêtées sont critiques sur plusieurs points :
- L'écart entre montant accordé et montant demandé par les clients (jusqu'à cinq fois inférieur, dans certains cas) est souvent source d'incompréhension.
 - Les clients sont également nombreux (plus de 70%) à se plaindre d'un niveau déclaré trop élevé du taux d'intérêt, mais aussi des divers frais et commissions. Il est toutefois difficile d'interpréter cette perception, qui mériterait en soi une enquête plus approfondie ; ce qui ressort clairement en revanche, c'est la relative opacité de la tarification des crédits pour une majorité de clients.
 - Deux types de garanties demandées (aval, apport monétaire) sont perçues comme contraignantes, lorsqu'elles sont demandées, ce qui est le cas pour une majorité d'IMF.
 - Les conditions d'instruction du crédit sont perçues comme contraignantes par une majorité de clients, qui se plaignent du volume trop important de documents qui leur sont demandés pour constituer le dossier de demande de crédit.
 - Le timing du déblocage du crédit est souvent en décalage avec l'activité. Les focus groups ne permettent pas bien entendu d'analyser les raisons des retards de déblocage (tensions de trésorerie par exemple), mais seulement leur impact sur le client ; les délais de mise en place du crédit, lorsqu'ils sont longs (de un à quatre mois), peuvent en effet représenter un réel problème pour l'activité.
 - Un délai de grâce peut être considéré nécessaire, suivant la nature de l'activité (le délai d'un mois proposé par les IMF de l'échantillon est perçu comme trop court, compte tenu du rythme des activités menées, notamment pour les activités menées en milieu rural).
14. **En termes de protection des clients**, plusieurs constats peuvent être tirés des réponses des clients : la transparence encore faible sur les tarifs dans plusieurs IMF (à l'exception de PAMF) ; les faiblesses du fonctionnement mutualiste de la Coopec (faible implication des membres dans la gestion, manque de

suivi) ; la qualité du suivi du client, très inégale d'une IMF à l'autre (globalement, 63% des clients expriment leur mécontentement quant à la relation avec les agents de l'IMF notamment la Coopec) ; les critiques vis-à-vis des méthodes de recouvrement strictes du crédit à l'échéance, et de l'insistance des agents de crédit dans certains cas.

DIAGNOSTIC DE L'OFFRE DE SERVICES FINANCIERS

❖ Microfinance

1. **Vue d'ensemble du secteur de la microfinance.** Les données sur ce secteur, communiquées par la Direction de la microfinance (DM), ne sont pas définitives : en effet, les IMF continuent d'envoyer des données (indicateurs et états financiers) corrigées des années 2010, 2011 et 2012 ou transmettent ces données avec retard. Ces données peuvent par conséquent ne pas se recouper dans certains cas. Afin de mieux analyser les constituants de l'offre de services financiers de la microfinance et d'apprécier ses performances, nous avons, d'une part isolé Unacoopec dont le poids dans le secteur tend à masquer la diversité des situations des autres IMF ; d'autre part, constitué un échantillon de 14 IMF représentatives. Les données collectées (auprès de ces IMF ou de la DM) ne sont pas toujours complètes ; cependant, la représentativité de cet échantillon d'IMF autorise quelques constats dont on peut supposer qu'ils sont valables pour l'ensemble du secteur.
2. L'échantillon est constitué de 14 IMF : il s'agit de 5 SA, 6 mutuelles d'épargne et de crédit non affiliées et 2 réseaux de mutuelles ; ces IMF totalisent en 2011 un encours d'épargne de 14,251 Mds FCFA et de crédit de 14,479 Mds FCFA. En comparaison avec les données consolidées (non définitives) sur le secteur fournies par la DMF, on peut donc considérer qu'elles représentent plus de 80% du secteur (hors Unacoopec).
3. **L'offre de produits et services de la microfinance** se caractérise avant tout par la faiblesse du crédit, aussi bien en comparaison avec les autres pays de la sous-région, qu'en comparaison de l'épargne mobilisée. Cet écart important est le fait de l'Unacoopec, qui transforme peu ses dépôts en crédits. Pour les autres IMF, la tendance serait inverse, avec une transformation de l'ensemble des dépôts. Le fait que l'épargne collectée soit la principale ressource, voire l'unique ressource pour bon nombre d'IMF pour financer les crédits, est une forte contrainte au développement de l'offre de crédit.
4. L'offre de crédit est assez diversifiée en termes de produits, mais essentiellement (hormis pour l'Unacoopec) à court terme, avec des montants moyens de crédit relativement faibles autour de 400 000 à 500 000 FCFA (moyenne de 14 IMF), comparé à un PIB/hab de 810 761 FCFA. Les taux d'intérêt semblent très disparates, de 13 à 27% par an, mais s'accompagnent de frais et commissions relativement élevés, ce qui rend le coût réel du crédit peu transparent ; d'autant que ce dernier est renchéri par la pratique, répandue dans les mutuelles, d'une épargne bloquée obligatoire de 30 à 50% du montant du prêt. La pratique de l'aval, pour garantir les crédits, largement répandue constitue un frein souvent cité par les clients.
5. L'offre de produits d'épargne est plutôt développée, en termes de nombre de produits offerts, mais paraît peu incitative. Les raisons sont probablement liées aux taux de rémunération rarement au dessus de 3,5%, avec des modes de calcul assez opaques ; au faible accès au crédit permis par cette épargne et aux faillites et conditions d'insécurité qui ont prévalu ces derniers temps. La mise en place

du portemonnaie électronique par les opérateurs de Mobile Money, qui assure la sécurisation des fonds, tend à concurrencer cette offre. Enfin, des produits de transfert d'argent, de moyens de paiement (cartes bancaires) et d'assurance commencent à être proposés par les principales IMF du secteur : en particulier, l'Unacoopec est fortement implantée avec ses GAB et cartes de retrait ; Advans et Microcred bénéficient de partenariats bancaires et avec des assureurs de la place (développement de services de transferts d'argents, cartes de paiement, endossement de chèques et micro-assurance).

6. **Stratégie des acteurs.** La crise politique de 2011 a fortement touché le secteur de la microfinance. La plupart des IMF d'Abidjan ont cessé leurs activités pendant près de la moitié de l'année 2011. L'ensemble des dommages enregistrés (pillages, impayés, etc.) s'élèverait à 1,163 Mds FCFA selon la DMF. Mais le contexte extrêmement difficile de ces dernières années n'est cependant pas le seul élément expliquant la faiblesse de l'activité des IMF. En réalité, ces dernières restent fortement dépendantes de l'épargne collectée, en raison d'un faible accès aux financements externes (refinancement bancaire et concours des financeurs du secteur). Leurs fonds propres sont réduits, voire menacés par les provisions et pertes à constater sur les impayés. La part du portefeuille de crédit non recouvrée sera probablement supérieure à l'estimation qu'en donnent les taux de portefeuille à risque (PAR) communiqués par les IMF. La mauvaise qualité des SIG et du contrôle interne lorsqu'il existe font peser un doute certain sur la fiabilité des informations financières produites par les IMF et communiquées à la tutelle. La fragilité de la première IMF du pays, l'Unacoopec, contribue d'une part à ébranler la confiance dans le secteur et d'autre part fait porter un risque important sur les dépôts mobilisés (80 Mds FCFA). Dans ce contexte, l'entrée sur le marché des nouvelles SA de microfinance apporte des perspectives en termes de satisfaction de la demande de services financiers, si tant est que leur stratégie va dans le sens d'une couverture la plus large.
7. **L'infrastructure du secteur de la microfinance** en Côte d'Ivoire est encore très limitée : l'offre de services financiers et non financiers aux IMF est faible à ce stade et l'association professionnelle, l'APSPD, a été jusqu'à présent l'acteur principal de mise en œuvre de formations pour le secteur. Par ailleurs, aucune centrale des risques n'est encore en place, malgré quelques initiatives dans ce domaine.
8. **Evolution réglementaire et supervision.** L'environnement légal et réglementaire de la microfinance évolue, avec principalement l'entrée en vigueur (fin 2011 en Côte d'Ivoire) de la nouvelle loi sous régionale sur le secteur, qui instaure un niveau supérieur d'exigences vis-à-vis des IMF (reporting, audit des comptes) et renforce le rôle de la BCEAO/Commission bancaire dans l'agrément et la supervision. En Côte d'Ivoire, la supervision de la microfinance présente l'originalité de s'appuyer à la fois sur la Direction de la microfinance (DM), cellule de supervision du secteur au MEF, et un organe décisionnel distinct, la CNM.
9. En comparaison d'autres pays de l'UMOA, la Côte d'Ivoire a accepté relativement peu de demandes d'agrément d'IMF ces deux dernières années, et a retiré un grand nombre d'agrément à des structures moribondes, affichant sa volonté de contrôler davantage le secteur à l'entrée. Néanmoins, le manque de fiabilité des données issues des IMF limite l'efficacité du contrôle sur pièces, et les contrôles sur place sont très inférieurs en nombre aux prévisions de la tutelle. De fait, la supervision dispose à ce jour de moyens très limités, alors que la faiblesse d'ensemble du secteur exige un renforcement des contrôles et une politique d'assainissement effective (retraits d'agrément, sanctions).

10. Enfin, le bilan des mises sous surveillance rapprochée ou administration provisoire d'IMF par la tutelle ces dernières années est mitigé. Compte tenu du grand nombre d'institutions en difficultés sévères, dont le premier réseau du secteur, Unacoopec, une véritable stratégie de renforcement de la supervision et de mise en œuvre de mesures d'assainissement s'avère nécessaire.

❖ **Banques**

11. Le secteur bancaire ivoirien est en évolution, avec notamment un renforcement de la présence des groupes bancaires régionaux et la restructuration des banques publiques. La stratégie des leaders du secteur, en période de sortie de crise, va dans le sens d'un développement de l'offre à destination des particuliers (principalement salariés du privé et du public) et des PME. Dans cet objectif, les banques prévoient des extensions de leurs réseaux de vente, et une politique active d'ouverture de compte pour les particuliers ; pour rentabiliser ces comptes, elles proposent aussi de nouveaux produits plus accessibles (comptes à frais réduits assortis d'une carte de retrait par exemple).
12. Les banques développent également des partenariats avec les opérateurs de téléphonie et les assureurs, dans l'optique à terme d'améliorer leur pénétration de la clientèle. Les liens avec la microfinance, encore timides, sont limités aux banques ayant choisi de prendre une participation au capital des SA de microfinance nouvellement créées. Enfin, quelques initiatives visent à mieux sécuriser les PME, pour faciliter leur accès au crédit bancaire.

❖ **Assurances**

13. L'offre d'assurance, en Côte d'Ivoire, ne touche encore qu'une part marginale de la population - de l'ordre de 3 à 4% suivant les produits, encore loin du taux de bancarisation estimé pour le pays.... Les produits des compagnies d'assurance, en vie et non-vie, s'adressent principalement aux grandes entreprises et à une clientèle assez privilégiée. Certaines compagnies d'assurance, principalement de la branche Vie, testent cependant de nouveaux canaux de diffusion qui pourraient à terme permettre de baisser les coûts et de toucher une clientèle plus large : de premiers partenariats s'établissent en effet avec les IMF, les banques et les opérateurs de mobile money, mais ces initiatives sont encore timides à ce stade.
14. La mise en œuvre de véritables produits de micro-assurance, que la nouvelle réglementation CIMA cherche à développer, se heurte à des problèmes de rentabilité réels, pour une échelle de diffusion encore réduite.

❖ **Opérateurs de téléphonie (Telcos)**

15. En Côte d'Ivoire, le marché de la téléphonie mobile est un des plus développé de la sous région en termes de taux de pénétration avec 18 Millions de cartes SIM en service à fin 2011. Six opérateurs interviennent sur ce marché. Mais celui-ci se répartit à plus de 70% entre Orange et MTN. Ces deux derniers opérateurs sont ceux engagés dans une offre de mobile money comparable dans la gammes des services proposés (portemonnaie électronique, transferts cash in/cash out, paiement marchand, paiement de factures, consultation de soldes) et dans la couverture du territoire. Environ 3 M de personnes seraient inscrites aux services de « mobile banking » des Telcos, avec un encours de monnaie électronique estimé à environ 4 à 5 Mds FCFA. Ces chiffres restent encore faibles compte tenu du taux de pénétration des Telcos, mais ils sont promis à un développement rapide.

16. L'apparition du mobile banking s'inscrit dans un mouvement de décloisonnement des services financiers qui est plus ou moins avancé selon les opérateurs : la vente de produits d'assurance vie, les transferts d'argent internationaux, les GAB. Le Mobile est aussi utilisé dans des programmes de distribution de dons à des personnes exclues ou sinistrées par des ONG. Probablement, l'intégration des comptes bancaires avec les comptes électroniques des clients va contribuer à donner un nouvel essor aux services de MB. Des partenariats entre opérateurs et banques de la place sont en projet dans ce domaine. La microfinance ne sort pas gagnante de ce mouvement, compte tenu de son état de fragilité. On peut envisager dans un court terme des initiatives au niveau de Microcred mais la crise de la microfinance ne donne pas confiance aux opérateurs de téléphonie mobile et ne permet pas encore aux IMF de se positionner sur ce type de services.

SYNTHESE ET PISTES DE STRATEGIE

17. **Vision.** Dans un horizon d'environ 3 à 5 ans, l'accès aux services financiers de la population sera assuré par une grande variété d'acteurs pérennes (IMF, banques, assureurs, opérateurs de téléphonie mobile), engagés dans des partenariats croisés permettant l'adaptation des produits et des services et une meilleure couverture y compris en milieu rural. La microfinance devrait jouer un rôle de premier plan en tant que principal pourvoyeur de services financiers diversifiés à la population exclue en ayant réussi le pari de sa restructuration et de sa professionnalisation. La clientèle mieux éduquée financièrement bénéficiera de services en constante évolution et de la sécurité de ses dépôts.

18. **Axes stratégiques.** A l'issue du diagnostic, quatre axes répondant à des objectifs à moyen terme sont identifiés :

Axe 1 : Assainir et restructurer le secteur, tout en renforçant la réglementation et la supervision.

Axe 2 : Accompagner la diversification et l'extension des services financiers aux populations exclues, de manière durable et professionnelle.

Axe 3 : Assurer la protection, l'information et l'éducation financière des clients.

Axe 4 : Améliorer l'environnement des affaires.

Première partie : présentation de l'étude et du contexte

I.1 Présentation de la mission

L'étude de diagnostic de la Finance Inclusive et d'élaboration de la stratégie nationale et son plan d'action a été commanditée par le PNUD/UNCDF pour le compte du gouvernement de Côte d'Ivoire. Elle est effectuée par une équipe de cinq consultants, deux consultant(e)s internationales en charge de l'étude diagnostic et de la rédaction de la stratégie et du plan d'action, Nathalie Assouline et Christine Poursat, et trois consultants nationaux - Caroline Daymon, Namizata Binaté Fofana (toutes deux en charge de l'étude sur la demande) et Cyrille Tanoé.

En Côte d'Ivoire, la Commission Nationale pour la Microfinance exerce le rôle de Comité de Pilotage du processus avec comme secrétariat technique la Direction de la Microfinance (du Ministère des Finances). Font également partie du Comité de pilotage les représentants de l'interprofession et des agences de régulation/supervision des secteurs de la microfinance, des banques, des assurances et de la téléphonie mobile.

La mission est prévue sur une durée de 4 à 5 mois, à partir de son démarrage le 9 juillet 2012 (première mission de terrain) et devrait s'achever par la validation de la feuille de route et du plan d'action au cours d'un atelier qui sera tenu à cet effet.

I.2 Objet de l'étude

Le diagnostic de la finance inclusive en Côte d'Ivoire est une étude effectuée dans l'objectif de formuler une stratégie et un plan d'action pour le développement de la Finance Inclusive dans ce pays afin de faciliter/catalyser un processus de collaboration de tous les acteurs de la Finance Inclusive au niveau national pour améliorer l'accès des populations aux services financiers.

Une stratégie nationale de microfinance, avait été définie en 2007 avant les derniers troubles qu'a connus le pays. Le plan d'action qui avait été défini dans ce cadre n'a pas pu être mis en œuvre. La stratégie est de fait caduque. Par ailleurs les stratégies des acteurs de la finance Inclusive ont été révisées, de nouveaux entrants sont arrivés sur le marché, et on assiste à un décloisonnement dans l'offre de services financiers. Il est donc nécessaire aujourd'hui de réaliser un diagnostic approfondi de l'inclusion financière, qui permette d'apporter une visibilité nouvelle sur les enjeux, services et acteurs du secteur et contribue ainsi à l'élaboration d'une nouvelle feuille de route pour le secteur.

L'élaboration de la nouvelle Stratégie nationale de finance inclusive intervient ainsi dans le contexte post-crise particulier qui caractérise cette période en Côte d'Ivoire. L'accompagnement par les principaux bailleurs de fonds est encore largement en cours de définition, dans l'attente d'une clarification des perspectives du pays.

I. 3 Méthodologie de l'étude 1

L'approche utilisée pour la réalisation de ce diagnostic s'inscrit dans le cadre de la méthode MAP (Making Access to financial services Possible), développée par UNCDF en collaboration avec CENFRI.

Plusieurs points essentiels constituent l'originalité de l'approche MAP :

- Elle prend pour point de départ la question de l'accès aux services financiers pour les populations exclues (et non seulement les plus pauvres, par exemple) ;
- Un diagnostic en profondeur de l'inclusion financière sous tous ses aspects est effectué, en prenant en compte tous les types de produits financiers (assurance, services de paiements, banque mobile, etc.) et non seulement l'épargne et le crédit ;
- Le diagnostic sert de base à la définition d'une feuille de route/plan d'action dans un processus de concertation de l'ensemble des acteurs impliqués dans la finance inclusive.

La démarche adoptée part ainsi d'une analyse de la demande et de l'offre de services et du cadre réglementaire dans lequel elle opère, pour aboutir à des propositions de politique permettant de faciliter le développement d'une offre adaptée et inclusive.

L'analyse de l'Offre a reposé sur la collecte d'informations documentaires et à l'aide d'entretiens avec un large panel d'intervenants représentant les différents secteurs impliqués (microfinance, banque, assurance et opérateurs de téléphonie), les représentants des interprofessions et les instances de supervision/régulation de ces secteurs.

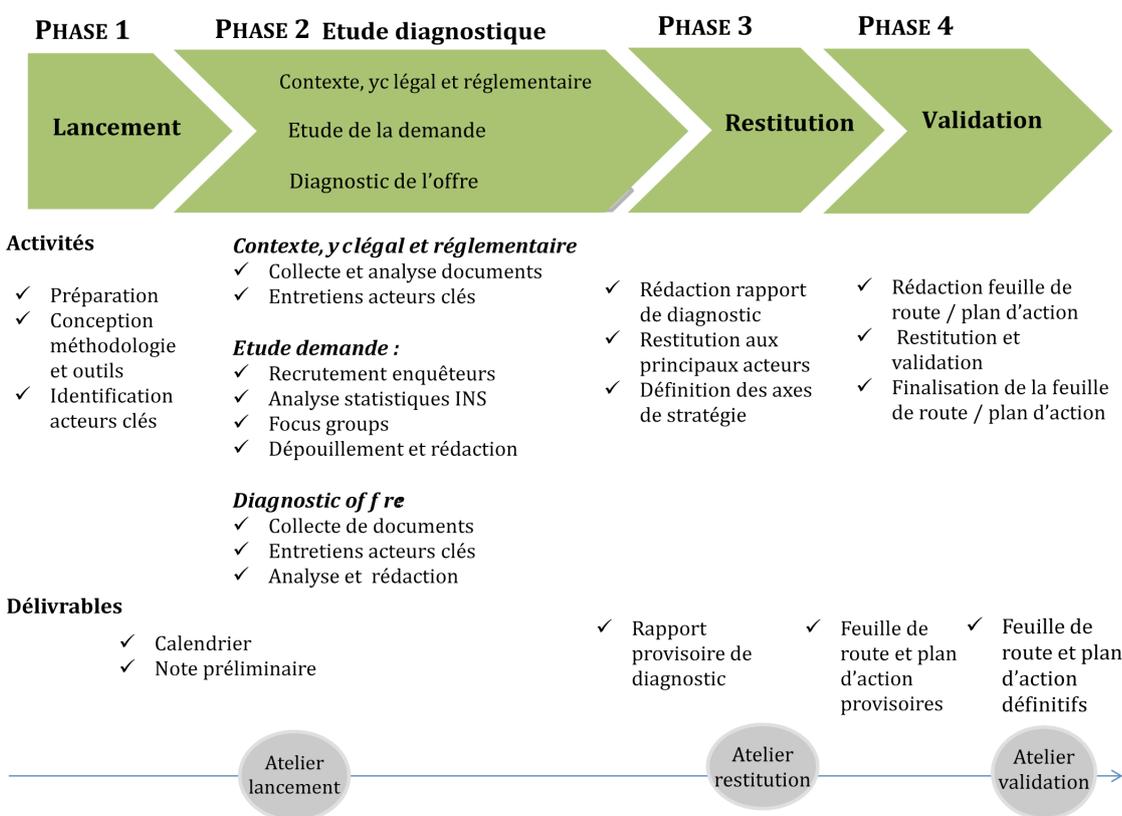
L'analyse de la demande a consisté à exploiter les études statistiques (les Etudes sur les Niveau de vie des ménages) réalisées en Côte d'Ivoire en 2008 et 2011 et à collecter des informations auprès de focus group représentant la clientèle ciblée par la finance inclusive des micro-entrepreneurs, des producteurs agricoles, des artisans, etc.

Le présent diagnostic s'inscrit dans un processus dont les grandes étapes sont les suivantes :

- ❖ **Phase 1 : Conception et lancement** : phase préparatoire et de lancement marquée par la tenue d'un premier atelier réunissant le comité de pilotage et les principaux bailleurs de fonds du secteur qui s'est tenu le 30 juillet 2012. Une note préliminaire de présentation de la méthodologie et de l'organisation de l'étude a servi de support à cet atelier².
- ❖ **Phase 2 : Conduite de l'étude diagnostique** : Collecte de l'information et conduite des entretiens individuels et en focus group (pour l'analyse de la demande).
- ❖ **Phase 3 : Restitution et validation de l'étude diagnostique** : Présentation du diagnostic effectué, c'est à dire du présent rapport, au Comité de Pilotage dans le cadre d'un atelier de restitution (31 octobre) et d'un colloque sur la microfinance (30 et 31 octobre).
- ❖ **Phase 4 : Elaboration et validation de la feuille de route et du plan d'action** : Le consensus dégagé aux termes de la phase précédente est traduit en une feuille de route assortie d'un plan d'action national pour l'inclusion financière. Ceux-ci feront l'objet d'une validation lors d'un atelier national ouvert à l'ensemble des acteurs impliqués dans la finance inclusive, pour confirmer le consensus et les engagements des parties à accompagner sa mise en œuvre.

¹ La méthodologie de l'étude est présentée dans la note préliminaire présentée lors de l'atelier de lancement du 30 juillet 2012.

² Op. cit. ci-dessus.



I. 4 Contexte socio-économique de la Côte d'Ivoire

1. La Côte d'Ivoire, premier acteur économique de l'UMOA

Avec une population totale estimée en 2011 à 22,6 millions d'habitants (dont 26% d'immigrés provenant principalement des pays de la sous-région), la Côte d'Ivoire est considérée comme le « poumon économique » de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), dont elle représente 40% du produit intérieur Brut (PIB), avec un PIB de 24,07 Mds USD.

Le secteur agricole contribue à près d'un quart du PIB et emploie les deux tiers de la population active du pays : la Côte d'Ivoire est en effet le premier producteur mondial de cacao et l'un des plus grands exportateurs de graines de cacao, de café et d'huile de palme du monde ; la production ivoirienne de caoutchouc a augmenté de manière substantielle ces dernières années. La Côte d'Ivoire produit également du pétrole et du gaz, et extrait aussi de l'or, des diamants et du nickel. Le secteur industriel contribue à environ un quart du PIB ; le secteur tertiaire connaît un taux de croissance rapide depuis quelques années (3,1% en 2009). Les services contribuent à près de 50% du PIB, et la croissance est notamment tirée par le secteur des télécommunications.

❖ Indicateurs économiques de la Côte d'ivoire³

RNB par habitant 2011 : 1 387 US \$

Répartition du PIB par secteur d'activité (2010) :

- Primaire 25,8 %
- Secondaire 23,8 %
- Tertiaire 50,3 %

Indice des prix à la consommation (moyenne annuelle 2011) : 4,9%

Abidjan, la capitale économique du pays, représente à elle seule près de 19% de la population totale - estimée en 2011 à 22,6 millions d'habitants. La population ivoirienne reste relativement jeune (57,9% de la population active) et se caractérise aussi par un taux élevé d'analphabètes (55,3%). Le pays est classé dans la catégorie des pays pauvres très endettés (PPTE), et a atteint le point d'achèvement de l'initiative PPTE en juin 2012.

❖ Indicateurs de développement de la Côte d'ivoire⁴ :

Espérance de vie : 55,4 ans

Taux d'alphabétisation des adultes : 55,3 %

Population en deçà du seuil de pauvreté national : 42,7 %

Indice de développement humain – Classement 2011 : 170ème /187

Les conséquences d'une décennie de crises successives



La Côte d'Ivoire a connu une période de crises successives et fortes, depuis le coup d'État de décembre 1999, tout au long de la décennie 2000-2010. Cette période a eu un impact évidemment sévère sur l'économie ivoirienne ; le taux d'investissement a fortement chuté, pour atteindre des niveaux historiquement bas, représentant en moyenne moins de 10% du PIB, contre 17% du PIB en 1998 et 30% du PIB dans les années 1970. Les performances économiques se sont dégradées ; sur la période 2000-2009, le PIB réel par habitant a baissé de 1,2% en moyenne annuelle, accentuant la baisse de -0,2% déjà observée sur la période 1990-1999⁵.

Les taux de pauvreté n'ont pas donné de signes d'amélioration depuis les fortes augmentations des années 80 et du début des années 90, lorsque la surévaluation du franc CFA et la chute des cours du café et du cacao avaient anéanti l'économie. Le taux de pauvreté en deçà du seuil de pauvreté national officiel est passé

de 10 % en 1985 à 34 % en 1993, puis à 40 % en 2002. Plus récemment, les crises et le renchérissement des denrées alimentaires ont aggravé ce taux, qui a atteint 42,7% en 2008, avec un impact plus fort en milieu rural, où le taux de pauvreté est estimé à plus de 60% (environ 6,5 millions de personnes). La contribution du milieu

³ Source : FMI (rapport de mai 2012), PNUD (2011)

⁴ Sources : PNUD, Rapport mondial sur le développement humain (données 2011) ; PNUD/INS pour le seuil de pauvreté national.

⁵ Source : Pnud/INS, 2012.

rural à la pauvreté nationale est ainsi de 75,4% contre 24,6% du milieu urbain, soit 3 pauvres sur 4 résidant en milieu rural⁶.

Par ailleurs, ce taux global de pauvreté rurale cache de grandes disparités entre les régions. Le Nord est la zone la moins favorisée, avec un taux de pauvreté rurale de 85,1%, suivi par le Centre-Ouest (70,74%), l'Ouest (67,85%) et le Centre-nord. Un regard sur le genre révèle que les femmes sont nettement plus pauvres que les hommes dans les zones rurales (incidence de pauvreté de 63,6% contre 61,4%), avec des différences importantes dans les zones rurales du Centre-ouest, du Nord-Est, de l'Ouest et du Sud-Ouest ; leur taux d'alphabétisation est également inférieur à celui des hommes (40% contre 54%). Plusieurs facteurs expliquent la pauvreté des femmes, notamment un accès limité aux facteurs de production (terre⁷) et au crédit.

La période post-électorale de 2011 s'est traduite par une dernière crise forte, qui a duré près de cinq mois et a pris fin en avril 2011. Au niveau socio-économique, cette crise s'est traduite par des destructions d'infrastructures, la fermeture de nombreuses entreprises, de l'agence principale de la BCEAO d'Abidjan et des banques pendant plusieurs mois, ainsi que la suspension de l'exportation des principaux produits agricoles, affectant le potentiel de l'économie du pays. Elle a également induit une perturbation des circuits économiques et financiers, ainsi qu'un ralentissement des échanges de biens et services entre ce pays et les autres États membres de l'UMOA. Cette crise a nécessairement eu des répercussions sur le niveau de pauvreté de la population, même si l'impact n'en a pas été précisément mesuré depuis.

2. Un contexte actuel de sortie de crise

L'économie ivoirienne se remet depuis peu à peu en marche, en parallèle d'une stabilisation politique progressive et encore fragile. Pour faire face aux besoins urgents, le Gouvernement a défini un programme intérimaire appuyé par la Facilité de crédit rapide (FCR) du FMI, et la bonne exécution des programmes de Facilité élargie de crédit (FEC) définis avec le FMI depuis 2009 a permis la signature en novembre 2011 d'un nouveau programme triennal sur la période 2011-2014.

Ces mesures rapides de soutien financier extérieur, ainsi que des conditions climatiques favorables et une gestion macroéconomique appropriée, ont permis de poser des conditions de la reprise économique dès fin 2011. La reprise a ainsi été légèrement supérieure aux projections initiales du FMI pour 2011 (la baisse du PIB réel en 2011 a été limitée à 4,7 %, au lieu des 5,8 % projetés ; FMI, 2012). L'inflation a reculé (à 1,9% en fin d'année) après le pic atteint pendant la crise (9,5%).

Perspectives et PND

Les perspectives pour 2012 sont jugées favorables, la croissance du PIB réel devant atteindre 8,1 % (FMI, mai 2012) et l'inflation rester faible, aux environs de 2%. L'atteinte du point d'achèvement de l'initiative PPTE, en juin 2012, va permettre au pays de réduire considérablement le poids de sa dette extérieure.

Le gouvernement a adopté fin mars 2012 un plan stratégique de développement intitulé Plan national de développement (PND), pour 2012 - 2015. L'enjeu, pour la Côte d'Ivoire, est d'inverser près de trois décennies

⁶ Source : DSRP, 2009.

⁷ Dans le système foncier coutumier, les femmes n'ont pas accès à la propriété foncière.

d'aggravation de la pauvreté et de faire de la Côte d'Ivoire une économie émergente d'ici 2020. Le PND⁸ vise ainsi cinq résultats stratégiques :

- Les populations vivent en harmonie dans une société sécurisée dans laquelle la bonne gouvernance est assurée ;
- La création de richesses nationales est accrue, soutenue et les fruits du développement sont équitablement repartis ;
- Les populations, en particulier les femmes, les enfants et autres groupes vulnérables ont accès aux services sociaux de qualité dans l'équité ;
- Les populations vivent dans un environnement sain et un cadre de vie adéquat ;
- Le repositionnement de la Côte d'Ivoire sur la scène régionale et internationale.

Le PND vise à accroître rapidement l'investissement et à assurer des taux de croissance élevés afin d'enrayer l'aggravation persistante de la pauvreté. Bien qu'il présente trois trajectoires de croissance, il se centre sur un scénario de forte croissance, qui prévoit sur quatre ans des investissements de l'ordre de 9 milliards de dollars US dans le secteur public, et de 13 milliards de dollars US dans le secteur privé. Ce scénario aboutirait à des taux de croissance aux alentours de 10% par an sur la période 2012 - 2015.

Des projets d'investissements clé, assortis d'objectifs de participation du secteur privé, ont été définis, suivant le principe selon lequel l'État doit se centrer sur ses fonctions régaliennes (sécurité, éducation, santé, infrastructure...), l'investissement privé étant mobilisé dans des secteurs porteurs. La Banque mondiale, le FMI et les autres partenaires au développement se sont déclarés déterminés à œuvrer avec le gouvernement pour veiller à atteindre ces objectifs.

Les dépenses de l'Etat en faveur des pauvres, qui ont déjà augmenté en pourcentage des ressources budgétaires (passant de 25 % du PIB en 2008 à 27,5 % en 2011) devraient atteindre plus de 30% en 2012.

Le gouvernement a mené des réformes structurelles ambitieuses sur plusieurs fronts depuis 2011. Des avancées ont notamment été notées (FMI, 2012) dans la mise en œuvre de ces réformes, concernant notamment l'électricité, la filière cacao, la réforme de la fonction publique ou celle des régimes de retraite publics et privés.

Le gouvernement a rappelé qu'il était déterminé à court terme à poursuivre la mise en œuvre de mesures fortes dans les secteurs énergétique et financier, où les réformes ont été plus lentes, et à prendre de nouvelles mesures pour améliorer le climat des affaires et doper l'investissement.

3. La réforme du secteur financier, l'une des priorités actuelles

L'assainissement du secteur financier fait partie des réformes structurelles du secteur financier prioritaires du Gouvernement, qui s'est engagé à adopter une Stratégie de Développement du Secteur Financier (SDSF) ; l'accord de l'Initiative FIRST a été obtenu pour le financement d'une assistance complémentaire, notamment pour le financement d'études préparatoires, qui ont été lancées en octobre 2012. L'un des chantiers importants de cette réforme sera la restructuration des 5 banques publiques, en grande difficulté.

⁸ Source : République de Côte d'Ivoire, Plan national de développement, 2012 - 2015.

Le développement, au sein du secteur financier, des institutions de microfinance a conduit à la définition en 2007 d'une Stratégie nationale de microfinance, rendue largement caduque par les crises récentes ; le plan d'action qui avait été défini dans ce cadre n'a pas pu être mis en œuvre.

Le contexte, entre temps, a largement changé. Parmi les acteurs de la finance inclusive dans le pays, certains se sont lancés récemment (les SA de microfinance notamment, qui ont démarré depuis 2010-2011, mais aussi les opérateurs de téléphonie dans le cadre de la banque mobile, etc.), et d'autres ont connu des crises graves (comme en témoignent les récentes administrations provisoires d'IMF, et le retrait d'agrément à de nombreuses petites structures). La plupart des fournisseurs de service ont révisé leur stratégie et perspectives : il est donc pertinent aujourd'hui de réaliser un diagnostic approfondi de l'inclusion financière, qui permette d'apporter une visibilité nouvelle sur les enjeux, services et acteurs du secteur.

Deuxième partie : Étude de la demande en services financiers

II. 1 Méthodologie de l'étude de la demande

L'analyse de la demande en services financiers a pour objectif de clarifier les blocages et les enjeux de l'inclusion financière en Côte d'Ivoire. Pour ce faire l'étude de la demande présentée dans ce document est basée sur deux modes de collecte de l'information : **l'exploitation des données disponibles** au niveau de l'appareil statistique ivoirien et la réalisation d'une **enquête qualitative**.

L'exploitation des données disponibles utilise les Enquêtes sur le Niveau de Vie des ménages (ENV) de l'Institut National de Statistique (INS). Cette analyse permet de mettre en lumière les profils démographiques et socio-économiques des ménages ivoiriens selon qu'ils sont bénéficiaires (ou pas) des services financiers formels et informels. Les informations utilisées proviennent des ENV réalisées en 2008 (échantillon de 12 600 ménages sur l'ensemble du territoire ivoirien) et en 2011 (échantillon de 1 920 ménages résidant dans des régions fortement touchées par la crise postélectorale).

Cette analyse quantitative est complétée par une analyse qualitative réalisée grâce à une enquête via *focus groups*. Ces discussions avec des groupes cibles visent à mieux comprendre les comportements des clients vis-à-vis des services financiers des institutions de microfinance (IMF) et des établissements financiers.

II. 2 L'étude quantitative - Analyse statistique basée sur les données des ENV 2008 et 2011

Synthèse

L'étude des informations disponibles dans les études sur le niveau de vie des ménages de 2008 et 2011 montre qu'en cas de difficultés, les ménages ivoiriens privilégient la réduction des dépenses et la diversification des revenus, plutôt que le recours aux emprunts ou aux dons. De manière générale, rares sont les ménages qui au cours de ces enquêtes ont déclaré avoir sollicité des emprunts (13% en 2008 et 11% en 2011), et encore plus rares sont ceux qui se sont adressés au système financier formel.

Dès lors, les institutions financières formelles jouent un rôle secondaire dans le financement des emprunts des ménages ivoiriens. Ainsi, en 2008 comme en 2011, plus des trois quarts des prêts ont été obtenus auprès de proches.

Le financement informel, qui domine, est plus développé chez les ménages pauvres que chez ceux plus aisés, en raison en particulier des montants obtenus qui sont en moyenne sept fois inférieurs à ceux octroyés par le système financier formel.

1. Présentation des enquêtes

a. L'Enquête sur le niveau de vie des ménages (ENV) 2008

En 2008, l'enquête sur le niveau de vie des ménages a été menée dans l'ensemble des onze strates que compte la Côte d'Ivoire : le Sud, le Centre, le Centre-Est, le Centre-Ouest, l'Ouest, le Sud-Ouest, le Centre-Nord, le Nord-Est, le Nord, le Nord-Ouest, et Abidjan.

Depuis la crise militaro-politique de 2002, aucune enquête d'une telle envergure n'avait été menée alors que le pays était coupé en deux et qu'il avait connu de profondes mutations, tant économiques que sociales. Sur cette période le taux de pauvreté⁹ est ainsi passé de 38,4% en 2002 à 48,9% en 2008. Ainsi en 2008, 17,5% de la population active¹⁰ était au chômage (23,3% des femmes, et 13,0% des hommes). Parmi les actifs occupés, 48,8% étaient des travailleurs indépendants, 31,6% des travailleurs non rémunérés et 18,7% occupaient un emploi salarié (Observatoire de l'emploi, 200311). En outre, 23,8% des actifs occupés étaient en situation de sous-emploi, c'est-à-dire travaillaient moins que d'ordinaire sans l'avoir demandé ou se trouvaient à temps partiel contre leur gré (BSR/ILO, 2008)¹².

Dans cette enquête les informations relatives au crédit apparaissent dans la section ressources des ménages. Elles permettent de savoir si les personnes interrogées ont sollicité un crédit et le cas échéant auprès de quel organisme cet emprunt a été réalisé. Aucune distinction n'est faite entre crédits pour l'activité et crédits dédiés à la consommation. En outre, le questionnaire de 2008 n'intégrait pas de question sur les montants et le coût des crédits.

Afin de décrire la situation le plus finement possible, les informations de l'ENV 2008 relatives à l'accès au crédit peuvent être croisées avec celles relatives au milieu de résidence des individus, leur sexe, leur niveau d'éducation et leur décile de revenu. A cet égard, la décomposition retenue est celle des quintiles¹³. L'analyse de ces données permet d'établir des profils démographiques et socio-économiques des bénéficiaires des services des institutions financières, et de ceux qui en sont exclus.

b. L'Enquête sur le niveau de vie des ménages (ENV) 2011

La crise qui s'est déroulée entre novembre 2010 et avril 2011 a eu un impact majeur sur les niveaux de vie des ménages en Côte d'Ivoire en raison notamment de la détérioration d'une partie de l'outil de production.

⁹ Le taux de pauvreté correspond à la population dont le revenu (ou la consommation) se situe en dessous du seuil de pauvreté. Il sépare donc les individus selon qu'ils soient "pauvres" ou "non pauvres". En 2002, ce seuil était fixé à 183 450 FCFA, à 241 145 FCFA par an en 2008.

¹⁰ La population active se définit comme l'ensemble des personnes des deux sexes en âge de travailler qui occupent un emploi (population active occupée) ou sont au chômage (population active inoccupée) à l'exclusion de celles qui ne cherchent pas d'emploi.

¹¹ Observatoire de l'emploi, des Métiers et de la Formation, *Situation de l'emploi en 2002*, Août 2003, Abidjan.

¹² BSR/ILO (Bureau Sous-Régional pour l'Afrique de l'Ouest de l'Organisation Internationale du Travail), Programme Pays pour un Travail Décent 2008-2012 : Côte d'Ivoire, novembre 2008, Abidjan.

¹³ Les quintiles permettent de diviser une population en cinq parts égales (20% chacune) en fonction de leurs niveaux de dépenses ou de revenus. Traditionnellement on considère que les ménages dont le revenu est situé dans le premier quintile sont "pauvres", que ceux du second sont les "ménages moins pauvres", ceux du troisième quintile sont les "ménages de niveau moyen", ceux du quatrième quintile sont les "ménages moins riches" tandis que ceux du dernier quintile sont considérés comme les "ménages riches".

L'objectif de l'enquête menée en 2011 a été de déterminer l'impact qu'a eu la crise postélectorale non seulement sur les niveaux de vie des ménages mais également sur leurs conditions de vie.

Les informations provenant de cette enquête, rendent compte de la situation des régions les plus affectées par la crise postélectorale, à savoir : les deux communes d'Abidjan que sont Abobo et Yopougon, et la région de l'Ouest (régions des Montagnes et du Moyen Cavally). Le même type de croisement d'informations que pour l'année 2008 a été réalisé, ce qui permettra de montrer les évolutions entre deux périodes charnières qu'a connues la Côte d'Ivoire.

Si l'échantillon est plus restreint et focalisé sur des zones fortement affectées par la crise, l'ENV 2011 présente l'avantage de renseigner les montants des prêts obtenus et des frais inhérents à ces emprunts. Il faut tout de même noter que les frais moyens versés sont estimés par le client par rapport au montant du crédit. D'autre part, cette enquête fait état de l'impact qu'a eu la crise sur le mode de financement des dépenses des ménages, et notamment de l'évolution de l'épargne.

2. Les résultats de l'enquête de 2008

a. Le financement des dépenses en période de difficultés économiques

Depuis plus d'une décennie la Côte d'Ivoire connaît une aggravation des difficultés que rencontrent les ménages à subvenir à leurs besoins de base. Ainsi, en 2008, parmi les 12 600 ménages interrogés dans l'ENV, 91% des personnes interrogées affirmaient connaître des difficultés à faire face à la situation économique. Lorsqu'on leur demande comment ils font pour s'en sortir (Tableau 1), il ressort que les deux principales solutions adoptées sont **la réduction des dépenses** (baptêmes, fêtes, 59%; l'aide financière ou en nature apportée aux parents 52% ou aux amis 49%) et la **diversification des revenus, qui concerne 56% des ménages. Les personnes qui puisent dans leur épargne représentent 41% de l'échantillon.** En revanche, rares sont ceux qui ont recours à la vente d'actifs (8%), et le recours à l'aide d'une tierce personne, qu'il s'agisse de la famille ou d'amis n'est pas non plus systématique (environ 30%). Au final, 61% des ménages ayant connu des difficultés à faire face à la situation économique n'ont eu recours ni à un emprunt ni à un don (quelle qu'en soit la source).

Tableau 1 : Solutions adoptées face à la situation économique (%)

	Oui	Non	Total
En diversifiant vos sources de revenu ?	56	44	100
En réduisant les secours financiers aux parents ?	52	48	100
En supprimant les secours financiers aux amis ?	49	51	100
En achetant en gros ?	33	67	100
En ayant recours aux frères plus aisés ?	32	68	100
En ayant recours à l'aide de copains ou d'amis ?	33	67	100
En envoyant les enfants en cours du soir au lieu des cours du jour ?	4	96	100
En réduisant les dépenses de baptêmes, de mariage ...	59	41	100
Êtes-vous obligé de céder vos terres ou de vendre votre bétail ?	8	92	100
Etes-vous souvent obligé de demander des avances sur salaire ?	22	78	100
Etes-vous souvent obligé de casser votre compte	41	59	100
Etes-vous souvent amené à vous endetter ?	39	61	100

Source : Données ENV 2008.

La plupart des ménages s'étant endettés pour faire face à leurs dépenses en période de baisse d'activité, souhaitent pouvoir financer leur alimentation (35% des cas), ou leurs frais de santé (27%). En période critique, les ménages ont donc du mal à satisfaire les besoins les plus fondamentaux et sont parfois amenés à s'endetter afin de subvenir à ces besoins.

Tableau 2 : Objet d'endettement (%)

Sur quoi portent principalement ces dettes ?	Pourcentage
Scolarité	12
Habitat	5
Santé	27
Alimentation	35
Equipement	3
Habillement	2
Autre	17
Total	100

Source : Données ENV 2008

La très large majorité des personnes ayant eu recours à un emprunt au cours de l'année écoulée s'étaient endettés auprès d'un particulier, parent ou ami (77%) (Cf. tableau 3). Inversement, l'intervention des institutions de microfinance apparaît largement sous-utilisée pour contribuer au financement des dépenses en période de difficultés économiques accrues (0,2%).

Tableau 3 : Source de financement des emprunts (%)

Auprès de qui ou de quelle structure avez-vous contracté cette dette ?	Pourcentage
Prêteur professionnel	4
Parent / ami	77
Tontine	2
Association / club	2
Banque	4
Systèmes financiers décentralisés	0,2
Autres structures financières	3
Autre (crédits fournisseurs, etc.)	8
Total	100

Source : Données ENV 2008

b. Le financement des dépenses courantes en général

L'enquête sur le niveau de vie des ménages de 2008, dans sa section sur les ressources des ménages, nous offre une perspective concernant le rôle que joue l'emprunt dans le financement de leurs dépenses. **Ainsi, il ressort que les transferts privés (aide monétaire, alimentaire ou en nature) représentent 20% des revenus par personne pour les ménages non pauvres percevant ce type de revenu, et ils représentent 31% des**

revenus des ménages pauvres (PNUD, 2011¹⁴). La question de la dépendance des ménages et plus encore des ménages pauvres vis-à-vis de l'aide privée est donc importante en Côte d'Ivoire.

Les informations de cette enquête montrent que parmi les plus de 18 ans, 12,7% seulement de ceux qui ont répondu à cette question ont demandé un crédit au cours de l'année écoulée, et ce que ce soit auprès d'institutions formelles ou informelles. Les raisons évoquées pour ne pas avoir sollicité de crédit sont par ordre décroissant : le manque de projet, le coût du crédit, l'inexistence de structure de crédit, le manque d'informations et l'insuffisance des ressources (tableau 4). Ce classement est identique pour les pauvres et non pauvres.

Tableau 4 : Population n'ayant pas sollicité un crédit selon le milieu et le statut de pauvreté (%)

Raisons	Non pauvre			Pauvre			Total		
	Urbain	Rural	Total	Urbain	Rural	Total	Urbain	Rural	Total
Ressources suffisantes	12,8	14,8	13,7	7,4	10	9,4	11,3	11,9	11,7
Pas de projets	20,2	20,4	20,3	24,9	24,8	24,9	21,4	23,1	22,5
Crédit trop cher	14,3	16,1	15,1	16,1	14,2	14,6	14,8	14,9	14,9
Pas de structures de crédit	13,7	16	14,8	14,1	12,9	13,2	13,8	14,1	14
Manque d'information	12,5	11,5	12,1	12,3	11,2	11,4	12,4	11,3	11,7
Autres	26,6	21,1	24,1	25,2	26,9	26,5	26,2	24,6	25,2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : ENV 2008.

Le genre a une incidence notable la demande de crédit. Ainsi, 17,2% des hommes ont demandé un crédit contre seulement 8,2% des femmes. En revanche on ne relève pas de grande différence entre les lettrés qui ont demandé un crédit au cours de l'année écoulée (14%) et les analphabètes (12%). Pour autant, 32% des analphabètes ne demandent pas de crédit à cause de l'inexistence de structures de crédit à proximité et aussi parce qu'ils manquent d'informations, tandis que les lettrés ne sont que 27% à évoquer ces causes. Il existe donc un gap concernant la connaissance des institutions financières selon le niveau d'instruction (tableau 5).

Tableau 5 : Population n'ayant pas sollicité un crédit selon le milieu et le niveau d'éducation et le genre

	Analphabètes			Lettré		
	Total	Homme	Femme	Total	Homme	Femme
Ressources suffisantes	13,28	16,42	11,58	13,85	15,52	11,36
Pas de projets	17,05	13,48	18,99	18,03	16,71	19,99
Crédit trop cher	18,70	19,97	18,01	18,45	18,61	18,19
Pas de structures de crédit	17,14	19,68	15,75	14,61	15,28	13,59
Manque d'information	14,74	14,45	14,91	12,60	11,70	13,95
Autres	19,1	16,0	20,8	22,5	22,2	22,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : ENV 2008.

¹⁴ PNUD, 2011, Sources de la croissance économique, pauvreté, inégalité et implications de politiques économiques en Côte d'Ivoire, rapport conjoint Pnud - Institut National de la Statistique de Côte d'Ivoire, Abidjan.

❖ Analyse géographique

Au vu des fortes disparités économiques sur le territoire ivoirien et de l'inégale disponibilité des services financiers formels, la localisation géographique pourrait avoir une incidence sur la demande de crédit. L'ENV 2008 montre ainsi que l'Ouest est la région dans laquelle les personnes enquêtées ont le plus fait appel au crédit (formel et informel) (21,1% de l'échantillon), tandis que le Nord-Est est la région où la pratique est la moins répandue (7,0%) (tableau 6) - il est intéressant de noter qu'à Abidjan seuls 11,6% des enquêtés ont demandé un crédit au cours de l'année écoulée alors que l'offre formelle de services financiers y est la plus développée. Par ailleurs, bien que les zones urbaines soient mieux desservies en services financiers formels, la demande de crédit n'est pas systématiquement supérieure en milieu urbain par rapport au milieu rural selon les régions. Au niveau national il n'existe pas d'écart majeur dans la demande de crédit (formel et informel) entre milieu urbain (11,5%) et milieu rural (10,6%), et.

Tableau 6 : Demande de crédit selon la région, le milieu et le statut de pauvreté en 2008 (%)

Région	Non pauvre			Pauvre			Total		
	Urbain	Rural	Total	Urbain	Rural	Total	Urbain	Rural	Total
Centre-Nord	21,2	19,1	20,4	14,3	11,3	12,4	18,4	14	16,1
Centre-Ouest	6,9	11,1	9,5	6,4	6,7	6,7	6,7	8,1	7,8
Nord-Est	7,3	9,8	9,2	6,2	4,7	4,8	7,1	7,0	7,0
Nord	15,3	15,4	15,3	16,3	10,6	11,6	15,7	11,5	12,6
Ouest	19,5	27,1	24,7	16,6	19,4	19	18,3	21,8	21,1
Sud	9,4	9,1	9,2	6,2	5,2	5,4	8,6	7,1	7,5
Sud-Ouest	13,6	15,6	15,1	6,8	9	8,8	11,7	12,4	12,3
Centre	12,1	9,9	11	8,6	9,2	9,1	10,9	9,5	9,9
Centre-Est	9,1	7,5	8,1	7,2	7,1	7,1	8,7	7,3	7,7
Nord-Ouest	17,8	20,5	19,8	14,9	9,4	10,1	16,7	13,5	14,1
Abidjan	12,4	-	12,4	7,7	-	7,7	11,6	-	11,6
Total	12,3	13,1	12,7	9,4	8,9	9,0	11,5	10,6	11,0

Source : Données ENV 2008.

Le déséquilibre entre la demande de crédit et l'offre régionale de services financiers formels s'explique par la faible contribution des sources formelles de crédit à l'offre total de crédits. Ainsi, à Abidjan seuls 23,1% des crédits obtenus proviennent de sources formelles tandis que le reste provient de particuliers, de tontines, etc. (Tableau 7). Cette tendance est davantage marquée dans l'Ouest et le Nord-Ouest, deux régions dans lesquelles l'offre de services financiers formels n'est que peu développée et où les institutions informelles sont plus sollicitées pour répondre aux besoins de financement.

De même, malgré la forte proportion d'obtention de crédits auprès d'organismes formels dans la région du Centre-Est est (33,7%) (Tableau 7) seules 7,7% des personnes interrogées avaient demandé un emprunt. Ce qui permet de dire que et le nombre de crédits formels octroyés dans cette région est également limité.

Tableau 7 : Organisme d'obtention du prêt selon la région (%)

	Centre-Nord	Centre-Ouest	Nord-Est	Nord	Ouest	Sud	Sud-Ouest	Centre	Centre-Est	Nord-Ouest	Abidjan
Institutions financières formelles	9,9	11,3	15,6	12,5	6,6	30,1	10,7	12,2	33,7	4,9	23,7
Institutions financières informelles	90,1	88,8	84,4	87,5	93,4	69,9	89,3	87,8	66,3	95,1	76,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : Données ENV 2008

Les services financiers formels ne constituent donc pas le recours privilégié pour l'obtention d'un prêt, et un fort potentiel de développement de l'offre existe donc pour pouvoir répondre à l'ensemble des besoins. A cela pourraient s'ajouter de nouvelles pistes notamment, l'offre de services d'épargne et de transfert via la téléphonie mobile car en 2008 60% de la population (86,9% en milieu urbain et 39,9% en milieu rural) avait accès à un téléphone au sein de son ménage (tableau 8).

Tableau 8 : Possession d'un téléphone portable (%)

	Urbain	Rural	Ensemble
Oui	86,9	39,9	58,6
Non	13,1	60,1	41,4
Total	100,0	100,0	100,0

Source : Données ENV 2008.

❖ Analyse sociodémographique

Le statut de pauvreté n'est pas déterminant dans le fait de solliciter un prêt. Il ressort ainsi qu'en 2008, 9% des pauvres ont sollicité un prêt au cours de l'année écoulée, contre 12,7% de ceux qui ne sont pas pauvres (et ce quels que soient le milieu et la région, cf. tableau 6). De la même manière, l'analyse par quintile¹⁵ montre que 89,5% des personnes appartenant au premier quintile de distribution des revenus ont sollicité un prêt, ils sont 88,3% dans le second quintile, 89,1% dans le troisième, 90,2% dans le quatrième et enfin 87,5% dans le dernier quintile.

En revanche, le niveau de vie des ménages a une incidence sur le fait qu'ils aient recours à un système financier formel. Ainsi, dans le quintile le plus pauvre seuls 5,8% des ménages ont eu accès à un emprunt auprès d'une institution financière formelle. Cette proportion augmente avec le niveau de revenu pour atteindre 20,9% des prêts obtenus par les ménages appartenant au quintile le plus riche (tableau 9). L'accès à la finance formelle apparaît donc inégalitaire et largement dépendante des dotations initiales des ménages.

¹⁵ En 2008, en Côte d'Ivoire, les ménages appartenant au premier décile avaient des niveaux de revenus annuels par personne inférieurs à 67 223 FCFA ; à 140 845 FCFA pour le second ; à 225 008 FCFA pour le troisième ; à 361 774 FCFA pour le quatrième ; et les ceux du cinquième quintile avaient des revenus par personne supérieurs à ce seuil.

Tableau 9 : Organisme d'obtention du prêt selon le statut de pauvreté (%)

	Premier quintile	Second quintile	Troisième quintile	Quatrième quintile	Cinquième quintile
Institutions financières formelles	5,8	6,6	8,3	11,6	20,9
Institutions financières informelles	94,2	93,4	91,7	88,4	79,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : Données ENV 2008.

3. Les résultats de l'enquête de 2011

Au cours de l'année 2011 les ménages ont vu leur niveau de vie diminuer en raison de la situation politico-économique. Les informations dont nous disposons concernent uniquement des régions fortement affectées par la crise postélectorale, mais elles sont emblématiques des difficultés qu'ont rencontrés les ménages ivoiriens au cours de cette période.

Malgré les difficultés rencontrées, seules 11% des personnes interrogées ont sollicité un prêt (14,6% des hommes et 7,3% des femmes). **Dans 12% des cas seulement, les crédits ont été sollicités auprès d'une institution financière formelle** (14% dans le cas des hommes et 8% pour les femmes). Le fait que les personnes soient analphabètes n'a pas eu d'incidence majeure (11,6% contre 10,2% pour les lettrés). Durant cette période de conflit, les raisons pour lesquelles les personnes n'ont pas sollicité de crédit sont principalement liées à un déficit de projets entrepreneuriaux (33,1%), aux problèmes d'accessibilité des services financiers au cours de la période (17,3%), au manque de ressources propres (10,3%) et au coût du crédit (6,6%).

En 2011, 63,3% des personnes ayant demandé un crédit l'ont obtenu (73,4% des hommes et 60,9% des femmes) (tableau 10). Cependant, le système bancaire traditionnel n'a que peu contribué à ce processus. En effet, seules 13,75 % des personnes ont obtenu un crédit par le biais d'une institution financière formelle (7,86% auprès de banques, et 5,89% auprès d'autres institutions financières formelles). Dans la majorité des autres cas, ces personnes ont fait appel à des particuliers (75,78%) ou au système des tontines (3,19%). Ceci explique que les lettrés n'aient pas eu un plus grand accès aux prêts que les analphabètes.

Tableau 10 : Obtention d'un crédit au cours des douze derniers mois (%)

	Homme			Femme		
	Analphabètes	Lettrés	Total	Analphabètes	Lettrées	Total
Oui	80,7	69,9	73,4	64,4	55,3	60,9
Non	19,3	30,1	26,6	35,6	44,7	39,1
Total	100	100	100	100	100	100

Source: ENV 2011

Cette situation est préoccupante car **la source de financement a une incidence majeure sur les montants prêtés. En effet, alors que le montant des crédits obtenu est en moyenne de 121 811 FCFA (quelle qu'en soit la source) (tableau 11), lorsque le prêt a été octroyé par une institution financière formelle le montant moyen alloué est de 542 907 FCFA contre seulement 72 065 FCFA pour les prêts relevant de l'informel.**

Tableau 11 : Montant des crédits obtenus et frais (FCFA)

	Moyenne	Minimum	Maximum
Montant des crédits obtenus	121 811	1 000	2 200 000
Frais	47 856	500	300 000

Par ailleurs, concernant l'utilisation qui a été faite des prêts, il apparaît que 66,8% ont été utilisés pour répondre à des besoins de consommation et 33,2% pour financer des investissements productifs. L'offre de crédits formelle et informelle a donc dans une certaine mesure servi à financer les dépenses des ménages dans un contexte de ralentissement économique. **Lorsque la source de financement provient d'une institution financière formelle, il s'agit dans 72% des cas de crédits pour financer l'activité, tandis que dans le cas des sources de financement informelles cela est destiné à la consommation dans 66,2% des cas.**

Lorsque l'on s'interroge sur le rôle qu'a joué l'épargne, il ressort que la très grande majorité des personnes interrogées (90,9%) déclare ne pas avoir eu d'épargne au cours de l'année 2011 et que seuls 4,62% ont puisé dans leurs ressources financières au cours de l'année (tableau 12).

Tableau 12 : Comportement de l'épargne en 2011 (%)

Région	Augmentée	Diminuée	Inchangée	Pas d'épargne	Total
Abobo	0,8	3,4	3,6	92,2	100,0
Yopougon	0,7	7,5	2,9	89,0	100,0
Ouest urbain	1,4	6,3	3,0	89,4	100,0
Ouest rural	1,0	6,2	2,0	90,8	100,0
Ensemble	1,0	5,3	2,8	90,9	100,0

Source : calcul des auteurs.

Au vu des informations disponibles dans les ENV, il ressort que les demandes de crédit sont assez peu développées et relèvent principalement de l'informel. Le manque de projets, le coût du crédit, l'inexistence de structure de crédit, le manque d'informations et l'insuffisance des ressources limitent les ménages démunis dans leurs projets d'investissement.

II.3 L'enquête qualitative – les entretiens en focus group

1. Méthodologie – sélection des groupes et thématiques traitées

L'enquête qualitative est construite sur des entretiens en focus group qui utilise la méthodologie et les outils MicroSave et AIMS. Les supports proposés ont été adaptés par la mission pour les besoins de la présente enquête. Trois thèmes ont été traités avec pour chacun un questionnaire spécifique présenté en annexe¹⁶.

¹⁶ Voir annexe n°1.

a. Thèmes abordés dans les focus groups

Les entretiens en focus group visent à répondre à trois questions essentielles :

- Quels sont les besoins en services financiers des populations exclues ? On identifiera en fonction du type de dépenses auxquelles ils doivent faire face, les stratégies de recours aux services financiers (quel type de services et auprès de quel type de fournisseur).
- Quelles sont les barrières à l'accès aux services financiers ? Les questions évolueront progressivement de la connaissance des fournisseurs formels de services financiers et de leurs produits et services offerts, à l'accès à ces services et leurs contraintes. L'utilisation de la téléphonie mobile sera testée.
- Quand les populations ont accès aux services financiers existants, quel est leur niveau de satisfaction et quelles seraient leurs éventuelles suggestions d'amélioration de ces services ? Des focus group de clients/membres ayant déjà eu recours aux services financiers de certaines IMF seront constitués à cet effet.

b. Sélection des focus groups

49 entretiens en focus group ont été menés avec un total de 327 personnes rencontrées.

Quarante groupes étaient des groupes sélectionnés selon la méthode semi-aléatoire¹⁷, et neuf autres correspondent à des "focus groups métier". Ces "focus groups métier" étaient composés de 41 participants (23 hommes et 18 femmes), réunissant les participants sur le critère de l'activité menée. Ils se sont déroulés à Abidjan et Korhogo.

L'**identification** des participants aux focus groups a été effectuée en collaboration avec des ONG locales, des associations de producteurs, mais également des IMF (COOPEC, Advans, Microcred, Afrique Emergence et Investissement - AEI, PAMF, etc.).

Ces groupes ont été répartis de manière équi-proportionnelle entre les trois thèmes abordés par la présente enquête en adaptant en cas de besoin afin de permettre des triangulations car certaines questions se recoupent. Ainsi ont été rencontrées : 92 personnes pour le premier thème, 99 personnes pour le second et 95 personnes pour le troisième et 41 pour les groupes "métier".

Concernant la répartition géographique, les focus groups d'Abidjan ont rassemblé 21% des intervenants, contre 17% en zone périurbaine (Tiassalé, Ndouci, Agboville), 20% à Bouaké, 16% en zone rurale autour de Bouaké et également 16% à Korhogo et ses environs.

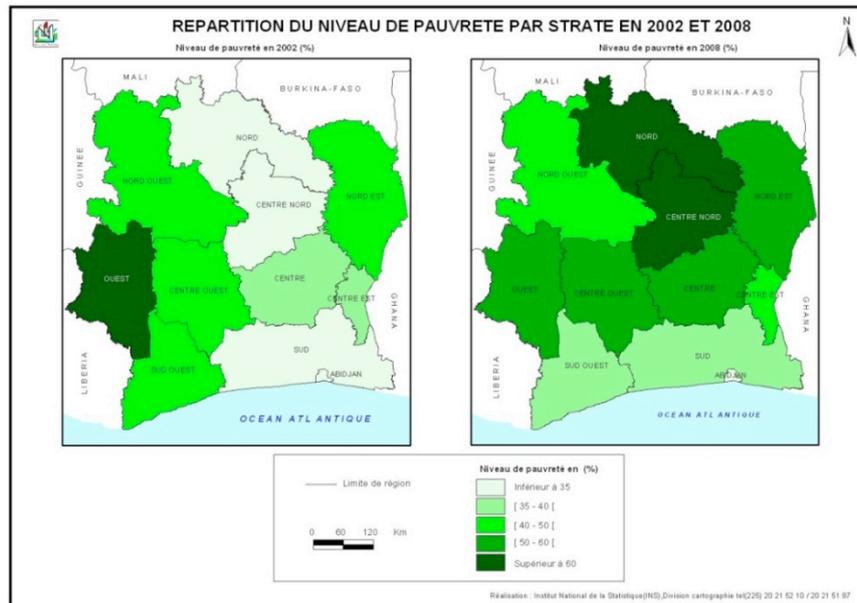
Les caractéristiques sociodémographiques des participants aux focus groups sont les suivantes : l'âge moyen de l'échantillon est de 41 ans, il comprend 52% d'hommes et 48% de femmes, et les participants ont en moyenne 3,8 enfants. Les analphabètes représentent 28% de l'échantillon, tandis que 29% ont reçu une éducation primaire, 39% ont le niveau secondaire, et 5% ont fait des études supérieures.

Sur l'ensemble des personnes rencontrées, 68% ont déjà ouvert un compte auprès d'une institution financière.

¹⁷ Sélection semi-aléatoire aiguillée par le fait que l'échantillon soit constitué à la fois de clients et de non clients ; qu'il soit représentatif des zones urbaines, périurbaines et rurales ; qu'il intègre la question du genre.

c. Sélection des zones d'enquêtes

L'enquête a été menée en zones rurales et urbaines¹⁸, elle tente en effet de prendre en compte les disparités régionales que connaît la Côte d'Ivoire, en termes de pauvreté et d'accès aux services financiers. A cet égard, si l'on se réfère aux cartes relatives à la répartition du niveau de pauvreté en 2002 et 2008 de nettes disparités régionales apparaissent.



Source : PNUD, 2011

L'étude des niveaux de revenu moyen des ménages montre qu'en 2008 les deux régions les plus touchées par la pauvreté étaient le Nord (70,10%) et le Centre-nord (61,55%) (tableau 13). A contrario, à Abidjan (34,98%) et sur la zone côtière (39,51% au Sud et 36,07% au Sud-ouest), la pauvreté y est moindre comparativement à la moyenne nationale (47,15% selon l'approche par les revenus et 48,94% selon l'approche par les dépenses).

Nous avons choisi de retenir ces quatre zones pour y mener les entretiens afin de rendre compte des éventuelles différences en matière d'inclusion financière entre ces zones.

¹⁸ Au sens du Recensement Général de la Population et de l'Habitation (RGPH) de 1998, la population urbaine de Côte d'Ivoire est constituée de l'ensemble des individus qui résident habituellement dans une localité urbaine ou dans une localité semi-urbaine. La population rurale quant à elle est l'ensemble des individus qui résident habituellement dans une localité rurale ou dans un chef-lieu de sous-préfecture rurale.

Tableau 13 : Pauvreté et inégalité par strate selon l'approche des revenus¹⁹

Strate	Revenu	Pauvreté (%)	Gini
Centre-nord	304 682	61,65	0,53
Centre-ouest	350 060	50,00	0,46
Nord-est	370 555	55,09	0,53
Nord	259 280	70,10	0,55
Ouest	330 811	59,29	0,54
Sud	468 944	39,51	0,50
Sud-ouest	480 988	36,07	0,48
Centre	330 619	54,86	0,47
Centre-est	389 184	48,25	0,51
Nord-ouest	432 943	45,47	0,53
Abidjan	628 610	34,98	0,56

Source : PNUD, 2011.

❖ La ville d'Abidjan

La ville d'Abidjan, capitale économique, dispose du plus grand port du pays qui représente le second port d'Afrique après celui de Durban. Elle est de loin la strate la plus peuplée avec 2 877 608 habitants recensés en 1998, dont 50,4% d'hommes et 49,6% de femmes, et avec 47,3% des personnes dans la tranche 20-49 ans (RGPH).

Le niveau d'analphabétisme y est de 37% en 1998 (dont 59% de femmes). Ceux qui ont simplement le niveau d'instruction primaire représentent 13% de la population (dont 52% de femmes) tandis que 66% de ceux qui ont un niveau supérieur sont des hommes.

Les actifs occupés représentent 43,8% de la population à Abidjan en 1998 (RGPH). Le commerce de détail alimentaire et d'alimentation occupe 16,4% de la population (dont 5,5% des hommes et 34,0% des femmes), viennent ensuite les services collectifs, sociaux et personnels (11,8% dont 9,4% des hommes et 15,6% des femmes), les autres commerces de détail spécialisés (10,5% dont 9,4% des hommes et 12,3% des femmes), et l'industrie de l'habillement et bonnèterie (7,8% dont 6,0% des hommes et 10,7% des femmes) (RGPH 1998).

L'essentiel du tissu industriel de Côte d'Ivoire se trouve à Abidjan avec 5 871 entreprises formelles, ayant déposé leur bilan à l'INS.

21 entretiens en focus groups ont été menés à Abidjan, dans les quartiers de Treichville, Marcory, Gonzagueville, Anono, Cocody, Adjamé et Yopougon, regroupant 100 personnes.

¹⁹ Plutôt que de considérer comme pauvre une personne dont les dépenses n'excèdent pas le seuil de pauvreté, et afin de rendre compte des difficultés inhérentes aux conditions de l'emploi et de rémunération, l'optique revenu a été retenue. Dès lors, est considérée comme pauvre toute personne dont les revenus (et non pas les dépenses) sont inférieures au seuil de pauvreté.

❖ La région des Lagunes (hors Abidjan)

La région des Lagunes est située dans la partie Sud du pays et dispose donc d'un large accès côtier. La région a pour chef-lieu Dabou et possède des ressources naturelles importantes. Ainsi, les principales cultures pratiquées dans cette région sont le cacao, le palmier à huile, l'hévéa, et le café. L'exploitation minière y est aussi pratiquée, notamment celle du colombo-tantalite dans la sous-préfecture de Jacquerville, et celle du manganèse dans la sous-préfecture de Grand Lahou. Concernant le secteur vivrier, en 2007, les principales cultures secondaires mise en valeur dans la région sont l'igname, le manioc, le riz, le maïs et le mil.

7 entretiens en focus groups ont été menés dans cette région, à Tiassalé, Ndouci et Agboville regroupant 56 personnes.

❖ La région du Centre-Nord

Cette région a pour chef-lieu Bouaké. En 1998 la population était estimée à 1 080 509 dont 51,07% de femmes (RGPH). L'INS estime qu'en 2012 la population de cette région est passée à 1 631 510 personnes. La population y est relativement jeune (36,3% de la population est âgée de 20 à 49 ans), et plus de la moitié de la population était analphabète en 1998 (53,1%). Le phénomène était plus prononcé chez les femmes que chez les hommes (61,8% des femmes et 44,0% des hommes).

Dans la région de Bouaké les actifs constituaient 46,4% de la population en 1998 (RGPH).

Les principales cultures dans cette région sont l'igname, le manioc, l'anacarde et le coton. L'élevage y est également relativement développé avec un cheptel de 593 109 têtes. La région possède en revanche un faible tissu industriel avec seulement 61 entreprises formelles enregistrées à la Centrale des Bilans de l'INS. L'exploitation du diamant y est pratiquée artisanalement par les Groupements à Vocation Coopérative (GVC) notamment à Tortiya.

14 entretiens en focus groups représentant 117 personnes ont été menés dans cette région, à Bouaké et dans les environs (Djébonoua, Kahankro, Brobo et Angoua Yaokro).

❖ La région du Nord

La région des Savanes a pour chef-lieu la localité de Korhogo. En 1998 sa population totale était de 929 673 personnes, dont 452 962 habitants à Korhogo avec 51,26% de femmes. La population est estimée à 1 403 756 personnes en 2012 (INS). Cette région compte 57% d'actifs. La principale culture dans cette région est le coton, vient ensuite le maïs, le riz paddy, l'anacarde, le sorgho, etc. L'élevage y est très développé (cheptel de 1 310 953 têtes), en revanche seules huit entreprises formelles sont enregistrées à la Centrale des Bilans de l'INS.

10 entretiens en focus groups représentant 74 personnes ont été menés dans cette région à Korhogo et ses environs (Torgo, Natiokobadala et Sinématiali).

2. Identification des besoins en services financiers formels

Synthèse

L'enquête qui a été menée sur l'identification des besoins en services financiers des ménages a montré que de manière générale, les institutions financières formelles n'interviennent pas concernant le **financement des dépenses des ménages** représentés dans notre échantillon, qu'il s'agisse des dépenses courantes, ponctuelles prévisibles ou imprévisibles.

Les dépenses courantes sont ajustées au revenu des ménages. A cet égard, des difficultés particulières sont rencontrées lorsque les ressources journalières sont irrégulières, voire saisonnières.

Les dépenses ponctuelles prévisibles sont anticipées et financées par le biais de l'épargne ou de tontines.

En cas d'évènement extérieur non anticipé, les dépenses ponctuelles imprévisibles sont financées par l'épargne ou avec l'aide de particuliers mais jamais en ayant recours à un financement d'une institution financière.

Les besoins en services financiers couvrent également les dépenses liées au financement de l'activité, et ce à chacune des étapes de leur développement. Concernant le démarrage d'activité, 38% des personnes rencontrées ont eu un recours exclusif à leur épargne. Dans ces conditions, le démarrage de l'activité a été plus facile et rapide lorsqu'il faisait suite à une reconversion (pour les retraités par exemple) que pour ceux qui débutaient dans la vie active. Les dons et héritages ont également permis de financer 27% des démarrages d'activité. Ils sont plus fréquents en zone rurale, où les participants ont pu bénéficier de la transmission de terres et de savoir-faire de leurs parents.

Le financement du démarrage de l'activité nécessite parfois d'avoir accès à un financement extérieur. En l'occurrence des prêts de la part de la famille (16%) ou des fournisseurs (6%), tandis que les institutions financières formelles sont notablement absentes à cette étape de financement des activités.

Le besoin d'accroître leur revenu pousse les ménages à développer leur activité et à en développer de nouvelles c'est-à-dire à diversifier. Si dans un premier temps ceci peut être réalisé sur fonds propres, le recours au financement extérieur est ensuite nécessaire afin d'entreprendre des activités de plus grande envergure. A cet égard, 53% des participants souhaitent accéder à un emprunt, et principalement auprès d'IF afin d'avoir accès à des montants plus importants.

On cherche sous ce thème abordé avec les focus group à comprendre dans quelle mesure les ménages ivoiriens ont recours aux services financiers formels pour financer leurs dépenses et si le mode de financement des dépenses des ménages varie selon leur récurrence et leur prévisibilité.

Le second point abordé est celui du financement des activités et de savoir si les modalités de financement varient selon le stade de développement des activités, démarrage, développement, diversification.

a. Présentation de l'échantillon

Ces questions ont été abordées au sein 15 focus groups représentant 92 personnes, répartis comme suit :

- 3 à Abidjan et 3 en zone périurbaine (2 à Tiassalé et 1 à Ndouci),
- 2 à Bouaké et 2 en zone rurale de Bouaké (1 à Djébonoua et 1 à Angoua Yaokro),
- 5 à Korhogo.

L'échantillon présente les caractéristiques suivantes :

Tableau 14 : Description sociodémographique de l'échantillon

	Abidjan	Périurbain	Bouaké	Rural	Korhogo	Total
Part (%)	17%	29%	14%	13%	26%	100%
Hommes	50%	33%	38%	42%	62%	46%
Femmes	50%	67%	62%	58%	38%	54%
Age moyen	35,6	42,7	38,9	39,7	39,0	39,6
Hommes	33,8	40,2	38,2	35,6	41,0	38,5
Femmes	37,7	44,0	39,4	42,6	35,8	40,6

- Les femmes sont légèrement plus représentées que les hommes, 54% contre 46% ;
- 23% des intervenants n'ont pas été scolarisés, 47% ont reçu une éducation primaire, 25% se sont arrêtés au secondaire, et 6% ont suivi des études supérieures.
- Les célibataires constituent 21% de l'échantillon, contre 70% pour les personnes vivant en couple et 8% pour les veufs/veuves
- En moyenne les intervenants ont 3,6 enfants (3,3 à Abidjan, 3,5 en zone périurbaine, 3,7 à Bouaké, 4,3 en zone rurale, et 3,6 à Korhogo) contre 4,43 en moyenne nationale²⁰

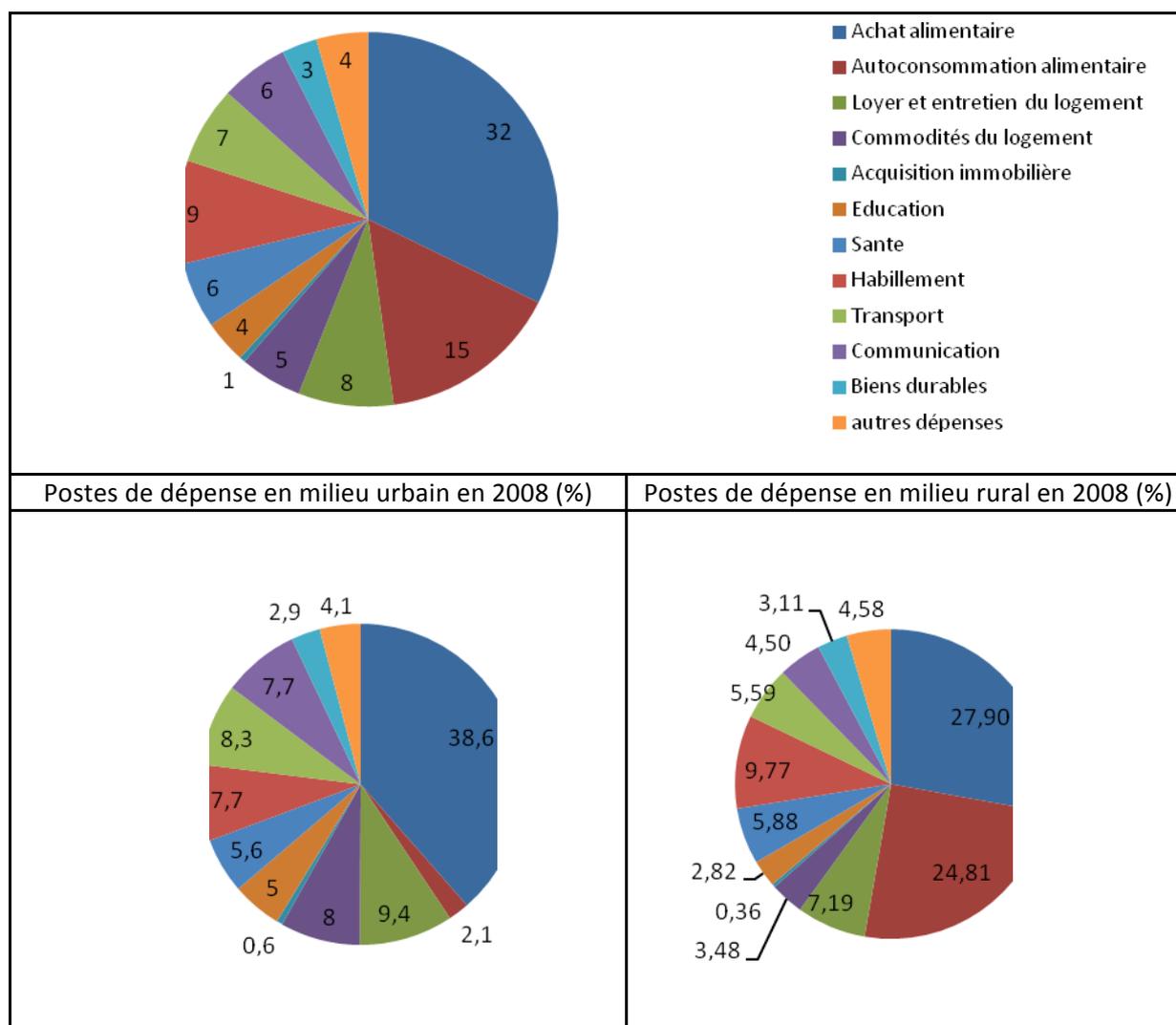
b. Quel recours aux services financiers formels dans les stratégies de financement des dépenses des ménages ?

❖ Les dépenses courantes sont ajustées aux recettes quotidiennes

Les postes budgétaires qui relèvent des **dépenses courantes** des ménages concernent les frais d'alimentation, de logement pour ceux qui ne sont pas propriétaires, mais également les frais en énergie (électricité, gaz, eau, charbon), en communication, en transport, etc. Pour la plupart des ménages ivoiriens, il s'agit de frais incompressibles, sous peine de ne pas pouvoir répondre à leurs besoins de base. Le plus gros poste des dépenses des ménages ivoiriens est celui de l'alimentaire, et ce quel que soit le milieu de résidence (cf. graphiques 1, 2 et 3).

²⁰ Source : Banque mondiale, 2010.

Graphique 1 : Postes de dépense en 2008 (%)



Source : ENV2008

Tous les participants utilisent les revenus de leur activité pour financer les dépenses courantes du ménage. **Ainsi, les dépenses courantes sont ajustées au revenu, et plus particulièrement aux liquidités dégagées par les recettes du jour** : "Chaque jour a sa réalité, la gestion se fait au jour le jour", ont commenté des intervenants. Les exemples suivants montrent comment les dépenses courantes sont financées par la trésorerie :

- C'est grâce à la recette de la veille que Rita, restauratrice à Ndouci, achète chaque jour sept kilos de riz à 450 FCFA le kilo, 3 000 FCFA de légumes, deux litres d'huile à 2 400 FCFA et rémunère également 500 FCFA ses deux employés. Elle doit également acheter un sac de charbon à 4 500 FCFA par semaine. Ce qu'il reste de ses recettes lui sert à financer ses dépenses personnelles.
- De la même manière, Mme Yao, télégraphiste à la retraite qui vend des colliers et des légumes à Tiassalé, utilise une partie du bénéfice de la vente du charbon qu'elle achète à crédit pour faire face aux dépenses quotidiennes de son ménage. Elle rembourse ensuite ses fournisseurs de manière hebdomadaire en fonction de ses ventes. Comme elle le dit : « C'est difficile car je prends une partie de mon (chiffre d'affaire) pour payer la popote ». Il arrive donc que certaines semaines

elle accumule les dettes, mais dans les faits le fournisseur est obligé de continuer à la fournir s'il veut recouvrer son argent. Cette situation est inconfortable, « c'est des paroles qui piquent ».

Les dépenses sont le fait des ménages plus que des individus, et dépendent donc des ressources du ménage dans son ensemble. C'est ainsi qu'à Korhogo, pour les 67% des femmes rencontrées lors des focus groups qui vivent en couple, les dépenses courantes (à caractère quotidien) de leur ménage sont en général supportées par leurs époux. Cependant, elles apportent leur contribution en cas de besoin. Dans ces conditions, les revenus de leur activité sont alloués à des dépenses de confort (habillement, équipement pour le ménage) et pour apporter un soutien à leur famille (parents, etc.). C'est le cas notamment de Méita (vendeuse de produits vivriers sur les marchés à Korhogo) : « C'est mon mari qui achète tout et moi j'utilise mon argent pour m'occuper de ma maman et de mes sœurs ». A Bouaké en revanche, les compagnons de trois des sept femmes vivant en couple sont actuellement sans emploi. Dans ces conditions, les femmes sont les uniques contributrices au financement des dépenses courantes.

Cependant quand les recettes sont fluctuantes, en particulier en raison de la vente à crédit souvent imposée par les clients, il devient difficile de faire face aux dépenses courantes. Ce qui est le cas pour 6 femmes de notre échantillon (7%)²¹. Elles exercent des activités commerciales ou de production. Ainsi, Mme Boua qui vend des soupieres à Tiassalé à 7 000 FCFA pièce, ne récupère la totalité de cette somme en moyenne qu'au bout de trois mois. De même, Colette productrice et vendeuse de manioc et de placali à Djébonoua nous confie que « les acheteurs viennent nous gruger, ils ne viennent pas avec l'argent, ils veulent crédit ».

En outre, quelle que soit la région dans laquelle ont eu lieu les focus groups, des problèmes liés à la **périodicité des revenus**, sont ressortis et compliquent de manière récurrente le financement de leurs dépenses courantes. C'est le cas des agriculteurs (22% de l'échantillon) dont les ressources dépendent des périodes de récolte, et de certains artisans (22% de l'échantillon), principalement ceux qui travaillent dans le textile et l'habillement. Par exemple, comme l'explique Mme Adié, couturière à Tiassalé, « j'ai beaucoup de temps mort car l'activité n'est intense qu'en période de fête (Ramadan, Pâques, Noël, mariages) et à la rentrée scolaire ». Le reste de l'année les personnes qui ont des revenus irréguliers doivent trouver des méthodes alternatives de financement de leurs dépenses courantes.

Les agriculteurs ont l'avantage de pouvoir substituer l'achat de certaines denrées alimentaires par de **l'autoconsommation**. Ainsi, à Djébonoua, Colette vend le manioc et l'arachide qu'elle cultive, tandis qu'elle conserve l'igname pour sa consommation. Durant les périodes où l'activité est restreinte ils peuvent également ponctionner dans leurs réserves.

Concernant le financement des dépenses récurrentes considérées comme incompressibles (riz, charbon ou gaz pour la cuisson) lorsque les revenus sont insuffisants les entretiens font ressortir que 9,2% des personnes interrogées ont anticipé les dépenses futures en participant à des tontines. Ces tontines peuvent être "en nature" ou en argent. Ainsi Thomas, gérant d'une cabine téléphonique à Anono, participe à une tontine de 300 FCFA par jour qui lui donne droit à une bouteille de gaz "B6" (6kg). Ce type de pratique ne ressort pas souvent dans l'ensemble des focus groups. Seuls trois cas ont été recensés. Il s'agit de personnes appartenant à des catégories de revenu inférieures, mais bien intégrées dans leur communauté (Anono, région de Bouaké), comparativement à des personnes vivant dans des centres urbains où les gens se connaissent moins.

²¹ Aucun homme ne vend à crédit dans notre échantillon.

Aucun témoignage n'a été apporté quant à l'utilisation d'une partie du crédit obtenu pour l'activité pour le financement des dépenses courantes, probablement en raison du faible recours au crédit de la population étudiée dans l'échantillon (17%).

❖ **Les dépenses ponctuelles prévisibles sont majoritairement financées par l'épargne des ménages, mais constituée principalement de manière informelle**

Les dépenses prévisibles ponctuelles concernent principalement les frais de scolarité, de mariage, d'habitat, de fêtes (de fin d'année ou religieuses). Il ressort des focus groups, que pour faire face à ce type de dépenses, les ménages utilisent plusieurs stratégies d'anticipation à savoir : l'épargne sur un compte (34%) ; l'épargne à la maison (42%) ; les tontines (16%) ; dépenses financées par les maris (26%) et les emprunts auprès d'amis (8%). Mais ils sont également parfois contraints de répondre aux besoins de financement avec le revenu de leur activité.

Tout comme dans le cas des dépenses courantes, des cas de financement partiel des dépenses ponctuelles prévisibles par les revenus d'activité sont mis en évidence (19% des participants). Par exemple, Finin restauratrice à Korhogo, finance la totalité de ses dépenses prévisibles par ce canal sans pouvoir constituer d'épargne : "Qu'est-ce que je peux garder à côté ? Ce que je gagne suffit seulement pour mes dépenses de tous les jours".

Le plus fréquemment, les participants (63%) utilisent leur épargne afin de financer leurs dépenses prévisibles ponctuelles. Ce type de dépenses est planifié et une épargne préalable peut alors être réalisée. Pour faire face aux dépenses pour les fêtes, Seydou (électricien à Korhogo) utilise l'épargne qu'il constitue préalablement pour l'occasion en la déposant sur son compte ouvert à la PAMF : « parce que ce genre de dépenses te préviennent de loin, moi je les prépare en avance ; rien ne surprend l'homme, c'est l'homme qui se laisse surprendre par les événements ». Il agit de même pour la scolarité de ses enfants. **C'est le cas de 31% des participants qui financent leurs dépenses ponctuelles via leur épargne auprès d'institutions formelles.**

Pour sa part, Moussokoura, restauratrice à Korhogo, a un compte d'épargne à la COOPEC et un à la PAMF, et a également recourt à l'épargne constituée sous forme de tontine afin de faire face aux dépenses de scolarité de ses enfants. **Ce type de financement "mixte" des dépenses prévisibles entre épargne formelle et informelle se présente pour 16% des participants.** D'autres participants utilisent l'épargne qu'ils conservent à la maison (27%), dans une tontine (4%) ou les deux (12%).

Les emprunts auprès du système financier informel (tontines ou en utilisant les services des "trésoriers ambulants") permettent de financer les dépenses ponctuelles prévisibles de 13% des participants (57% de femmes contre 43% d'hommes). C'est le cas de Coulibaly Issouf, mécanicien à Korhogo, qui utilise son épargne constituée auprès des trésoriers ambulants pour la scolarité des enfants et les fêtes de fin d'années. Il s'agit d'un phénomène assez courant, notamment sur les marchés, qui consiste à verser régulièrement de l'argent auprès de personnes physiques qui tiennent un cahier de cotisation pour la circonstance. Les frais inhérents à ce système d'épargne informel sont d'une journée de cotisation chaque mois. Par exemple, si le versement quotidien est de 1 000 FCFA, à la fin d'un mois de 31 jours le trésorier perçoit 1 000 FCFA et le cotisant perçoit la différence, soit 30 000 FCFA. Quand arrive le jour où l'épargnant a besoin d'argent, il se tourne vers ces « trésoriers » et ceux-ci peuvent lui prêter une somme allant au-delà de ce qu'il a cotisé. Il remboursera plus tard le surplus avec les cotisations futures selon les mêmes modalités (environ 3%).

Certains participants ont aussi la possibilité de recourir à l'aide d'un particulier comme on peut le constater dans 12% des cas. Ce type d'emprunt peut aussi être réalisé auprès de **commerçants**. Ainsi, à Korhogo, Tuo Watchan, productrice de beurre de karité, assure toute seule les dépenses pour les fêtes et la scolarité des enfants. Il lui arrive, lors des fêtes de faire des achats de vêtements à crédits auprès des commerçants et de les rembourser progressivement une fois la période des fêtes passée.

Le recours à l'emprunt auprès du système financier formel pour financer ce type de dépenses n'est pas apparu dans les focus groups rencontrés. Pourtant des prêts dédiés aux frais de scolarité ainsi que des prêts spécifiques aux périodes de fêtes sont offerts par les IMF, l'absence de recours à ce type de prêt dans les focus groups témoigne probablement d'un usage limité à l'échelle du pays.

❖ **Les ménages font face aux dépenses ponctuelles imprévisibles principalement par l'entraide (dons et prêts de proches)**

Lors des différents entretiens, les cas de dépenses imprévisibles rencontrés par les participants étaient liés à des problèmes de santé, à la mort d'un proche, ou à un vol, mais également à des risques relatifs à l'activité économiques qui induisent des baisses de revenu (variations saisonnières, conjoncture économique en baisse, vente à crédit non honorée) ou une hausse des dépenses liées à l'activité (vol, destruction de stock...). **Les modalités de financement de ce type de dépenses sont principalement : le prêt provenant de particuliers (34%), l'utilisation de l'épargne (27%), le don (15%), la tontine (8%), et plus rarement à la vente d'actifs (1%). Certains participants n'envisagent aucune solution en cas d'aléa (3% de l'échantillon).**

Pour ce type de dépenses une seule stratégie de **recours indirect aux institutions financières** a été citée. Il s'agit d'un recours indirect car suite à la perte de son casque de coiffure, Pélagie (coiffeuse à Tiassalé) a demandé à son époux qui a un salaire fixe de contracter un prêt de 300 000 FCFA afin d'en acheter un nouveau. Elle affirme n'avoir pas pris un prêt en son nom propre car elle avait peur qu'en cas de non remboursement « on m'enferme ». **Pour l'ensemble des autres participants, tout comme c'était le cas des dépenses ponctuelles prévisibles, aucun financement par le biais d'une institution financière n'a été réalisé.**

Certains participants ayant un compte dans une institution formelle, ont utilisé une partie de leur **épargne**. C'est le cas de Jobbes à Ndouci qui est gérant de cabine téléphonique et qui prélève une partie de l'argent qu'il détient sur son portefeuille électronique (compte Orange Money) en cas de problème. Pour sa part, Salifou, employé du port autonome d'Abidjan à la retraite qui élève actuellement des moutons, utilise l'épargne qu'il conserve sur son compte à la COOPEC.

Face à ce type de situation, ceux qui participent à une tontine (particulièrement entre membres d'une même coopérative, ou association de métier), bénéficient d'une aide quasi-systématique des autres cotisants. Les témoignages mettent en avant le rôle de la solidarité de la communauté en période de deuil notamment. **Ainsi, lors des focus groups, de nombreux témoignages allaient dans le sens de l'aide d'un tiers en cas de dépense imprévisible, qu'il s'agisse d'un ami, d'un membre de la famille ou d'un fournisseur pour les commerçants. Ainsi, 34% des participants comptent sur un prêt d'un particulier et 15% sur un don.** A titre d'exemple, lorsque Soro Yardjouman (soudeur ferronnier à Korhogo) a brusquement perdu sa mère, il n'avait que « 500 FCFA en poche ». C'est avec l'aide de ses amis qui lui ont prêté de l'argent sans intérêt, qu'il a pu se rendre à Daloa et organiser les obsèques. A son retour, il a utilisé le revenu de son travail pour rembourser le montant emprunté à ses amis.

En période de crise, il devient plus difficile d'obtenir ce type d'appui, comme le montrent les statistiques de l'ENV 2008 : « Quand tu vas voir quelqu'un ici pour prendre crédit, il t'explique tellement de problèmes auxquels il fait face que tu serais tenté même de lui venir en aide si tu pouvais » (Mme Koffi vendeuse de savon traditionnel à Tiassalé).

Les dépenses imprévisibles se sont multipliées durant la période de crise postélectorale et cela a conduit certains ménages à **vendre des actifs** pour y faire face. Ainsi, en raison de la crise, Mme Deni (vendeuse de matériaux de construction à Tiassalé), a dû accueillir de nombreux parents ayant fui la crise. Faut de n'avoir bénéficié d'un appui extérieur, elle a utilisé une partie de son fond de roulement, et a cédé une partie de son stock pour financer ses dépenses au cours de cette période. Son stock est ainsi passé de 40 tonnes de ciment à 25 tonnes.

c. Quelles sont les stratégies de financement du démarrage activités ?

En ce qui concerne le démarrage d'activité, deux options se présentent : **utiliser ses fonds propres ou avoir recours à un financement extérieur**. Concernant le financement extérieur, il peut s'agir d'un emprunt auprès d'une institution financière formelle, ou de dons ou de prêts d'amis, de la famille, ou de fournisseurs. La question qui se pose est de comprendre dans quelle mesure les entrepreneurs privilégient l'une ou l'autre de ces options, sachant que 9% des personnes de l'échantillon ont dû multiplier les sources de financement pour débiter leur activité.

Une **distinction notable relative au genre** apparaît en la matière. Ainsi, 60% des hommes ont démarré leur activité grâce à leur **seule épargne**, et 18% d'entre eux ont bénéficié de dons, tandis que pour les femmes les dons constituent la première source de financement du démarrage de l'activité (37%) et seulement 17% ont démarré leur activité sur fonds propres. En revanche, ni le critère géographique, ni le niveau d'éducation n'ont d'incidence particulière sur le mode de financement.

La **situation matrimoniale est discriminante** afin de pouvoir démarrer facilement une activité. En effet, lorsque l'on s'intéresse aux seules femmes vivant en couple, 50% d'entre elles ont démarré leur activité grâce au financement de leur compagnon. Les femmes mariées ou vivant en concubinage ont donc davantage de facilité à démarrer leurs activités génératrices de revenu que les célibataires. Ainsi, le mari de Flavienne (Tiassalé), qui est fonctionnaire, lui a offert un réfrigérateur ce qui lui a permis de débiter une activité de vente de jus. Son mari lui a également offert la somme de 50 000 FCFA pour acheter le matériel nécessaire à sa production.

Pour autant, la capacité à démarrer une activité nécessitant une mise de fonds initiale importante dépend de la situation financière du mari. En effet, les compagnons des femmes rencontrées dans la région de Bouaké étaient pour la plupart sans emplois et ces dernières n'ont donc bénéficié d'aucun appui, comme cela a été le cas par exemple d'Assita qui a commencé son commerce sur les marchés de Bouaké (vente d'oignon, cubes Maggi, sel, piment...) grâce à un approvisionnement à crédit chez un fournisseur.

❖ **Le financement sur fonds propres exige une vraie capacité d'anticipation et du temps pour constituer le capital nécessaire**

Les personnes rencontrées ont eu exclusivement recours à leur épargne pour débiter leur activité dans 38% des cas. Tout ou partie de cette épargne était conservée à leur domicile (49%), à travers un processus d'épargne informelle (tontines 33%) ou sur un compte dans une institution financière (26%). Les exemples suivants illustrent ces propos :

- A Ndouci, Jeannette a épargné alors qu'elle apprenait la couture. Elle conservait son épargne à domicile et à la fin de son apprentissage, cela lui a permis d'acheter trois machines à coudre (70 000 FCFA chacune), de payer la patente (5 000 FCFA), deux mois de loyer d'avance (20 000 FCFA) et deux mois de caution (20 000 FCFA). De même, grâce aux divers contrats qu'il exécutait pendant qu'il était apprenti, Issouf, mécanicien à Ndouci, a pu épargner 100 000 FCFA à domicile, et cela lui a permis de démarrer son activité. Son investissement initial comprenait 10 000 FCFA de caution, 10 000 FCFA de loyer d'avance pour son atelier, et le reste lui a permis d'acheter des pièces de rechange et du matériel de soudure. Cela a également été le cas de Nanourou Koné de Korhogo qui, pendant sa période d'apprentissage du métier de cordonnier, a commencé à économiser de l'argent qu'il gardait dans une boîte à la maison. Chaque jour il y mettait 25 FCFA ou 50 FCFA, et avec cet argent il achetait progressivement son matériel de travail ; « chaque fin de mois j'achetais une pince, un tournevis et ainsi de suite ».
- A Bouaké, Mariam a commencé son activité de teinturière en participant à une tontine de trois mois dans laquelle elle cotisait 200 FCFA par jour grâce au revenu issu de sa vente d'eau qu'elle réalisait en utilisant le frigo conjugal. Cela lui a permis d'acheter une pièce de bazin (tissu) à 30 000 FCFA, de la faire teindre à 3 000 FCFA, et de la revendre. A Bouaké également, Assita a financé son activité grâce à une tontine de 200 F par jour qu'elle réalisait en utilisant "l'argent de sa popote". Elle a commencé à acheter des marchandises dans les marchés alentours et à les revendre dans les marchés d'autres villages.

Exception faite des retraités ou des personnes salariées qui ont réorienté leur activité, les participants aux focus groups n'ont jamais eu recours au crédit auprès d'institutions financières pour financer le démarrage de leur activité. Ainsi, Théodore, ferronnier à Bouaké, s'est constitué une épargne sur un compte qu'il a ouvert en 1998 à la COOPEC lorsqu'il était employé. Cette épargne lui a permis de passer le permis de conduire et d'être chauffeur du taxi de son grand frère. C'est ce salaire qui lui a permis d'épargner suffisamment pour pouvoir monter son atelier.

Les **retraités** rencontrés au cours de ces focus groups ont eu davantage de facilités à démarrer une activité génératrice de revenu car ils ont pu épargner au cours de leur carrière. C'est le cas par exemple d'Amenan, employée de banque à la retraite, qui vend des gâteaux sur commande grâce à l'achat d'un four réalisé avec la prime perçue à l'arrêt de son activité. Pour les autres, l'aide d'un tiers via un don ou un prêt est déterminante.

Selon les activités, le démarrage d'une activité exige donc une vraie capacité de prévision pour constituer le capital de départ. L'épargne constituée par certains participants aux focus groups pour démarrer leur activité est parfois le fruit de **plusieurs années de travail**, comme c'est le cas notamment des artisans. Les participants ayant été apprentis ont ainsi passé entre trois et dix années en apprentissage, période durant laquelle ils ont, dans la mesure du possible, essayé de constituer une épargne afin de démarrer leur activité. Il est d'autant plus difficile pour les apprentis d'avoir accès à un montant initial élevé que les **formations sont généralement**

longues et non rémunérées, et même parfois payantes. Cela ne leur permet que rarement d'épargner le montant nécessaire à l'investissement initial. Ils doivent donc être aidés. Pour sa part, Claude qui est bijoutier à Anono, nous dit avoir économisé durant ses cinq années d'apprentissage en faisant "des petits business dans le dos de son patron". Cela lui a permis d'ouvrir une boutique avec son frère il y a deux ans. Le loyer de sa bijouterie est de 25 000 F et la caution était de six mois. Son épargne lui a également permis de payer le matériel nécessaire à la fabrication de bijoux.

Le financement du démarrage de l'activité sur fonds propres, dépend en fait grandement du secteur d'activité des entrepreneurs. Dans l'artisanat et le commerce, l'investissement initial nécessite des sommes importantes. Cela comprend le plus souvent non seulement l'acquisition de matériels mais également les frais liés à l'installation dans le cas par exemple de la location d'une boutique ou un atelier tandis que les montants requis pour les activités génératrices de revenu sont nettement moindres. C'est par exemple le cas d'Elise qui est tresseuse à Angoua Yaokro. Son apprentissage a été payé par son père durant trois ans à hauteur de 3 000 FCFA par mois. Cette formation s'est interrompue avec la crise de 2002. En 2007, elle a repris une formation de deux ans chez une autre patronne pour 2 000 FCFA par mois, aux termes desquels, l'achat d'un simple peigne lui a permis de s'installer à domicile afin de commencer son activité de tresseuse. *A contrario*, à Ndouci Jeannette a épargné à domicile alors qu'elle apprenait la couture et cela lui a permis d'acheter trois machines à coudre (70 000 FCFA chacune), de payer la patente (5 000 FCFA), deux mois de loyer d'avance (20 000 FCFA) et deux mois de caution (20 000 FCFA) soit un investissement total de 255 000 FCFA.

❖ **Les dons et héritages font partie des modes de financement du démarrage des activités les plus répandus**

Au cours des entretiens, il est apparu que 27% des personnes ont pu bénéficier d'un don ou d'un héritage. Il peut s'agir de dons monétaires ou en nature, de la part de la famille, d'amis ou provenant du patron.

En particulier lorsqu'elles se passent dans un cadre familial, les périodes d'apprentissages peuvent aboutir à des transmissions d'activité ou à des dons.

- Ainsi, Oba a été apprenti couturier non rémunéré pendant trois ans chez son frère à Tiassalé, au terme desquels ce dernier lui a offert une machine à coudre (120 000 FCFA) et a payé la caution de son atelier (30 000 FCFA).
- Le même cas de figure s'est présenté à Anono pour Jules : il a été l'apprenti boucher de son grand frère pendant dix ans, et n'était pas rémunéré de manière régulière, il percevait un peu d'argent au gré des besoins. Au bout des dix ans son grand frère a financé l'ouverture d'une boucherie et lui a offert le matériel nécessaire pour débiter (couteaux, ...).
- Pour sa part, Tanoh a été apprenti coiffeur à Anono pendant six ans et n'était pas rémunéré durant cette période. Cependant, lorsque son patron est parti à la retraite il lui a offert gracieusement son salon de coiffure.
- A Korhogo, Mme Yéo, productrice de beurre de karité, a été initiée au métier par sa mère. Celle-ci lui reversait une partie du revenu de l'activité, ce qui lui a permis de démarrer sa propre activité.

En cas d'héritage les investissements supplémentaires requis sont extrêmement faibles voire nuls. A Angoua Yaokro, Aya Kouadio a commencé son activité de cultivatrice de manioc en perpétuant une activité familiale. Elle cultivait la terre de ses parents, et n'a pas eu d'investissement initial à fournir dans la mesure où les outils

de travail et les semences appartenait à ses parents. A la mort de ces derniers elle a hérité des terres et en a continué l'exploitation. **De manière générale, seuls 1% des personnes ayant reçu un don ou un héritage ont ensuite du avoir recours à une autre source de financement (notamment l'épargne).** M. Coulibaly, sculpteur à Korhogo a hérité de l'affaire de son père qui était lui-même sculpteur, « chez nous on travaille de père en fils ». Il a aussi utilisé les économies réalisées lorsqu'il travaillait chez des religieuses de l'église catholique.

Le fait de bénéficier d'un héritage permet également la transmission de savoir-faire. A Korhogo, Coulibaly Kolo a hérité de l'affaire de son père qui était lui-même sculpteur, « chez nous on travaille de père en fils ». Quant à elle, Aya N'guessan (Djébonoua) a appris à préparer le placali auprès de sa mère. Elle a également bénéficié d'une portion de terre de ses parents pour faire un champ de manioc, grâce à la production duquel elle a commencé la production de placali. "Ce qu'on gagne c'est des miettes, on peut pas épargner". Elle a donc du demander un crédit à son grand-père pour acheter du manioc quand sa production est devenue insuffisante. Elle n'a pas pu rembourser cet emprunt avant le **décès** de celui-ci il y a quatre ans.

Les **montants** des dons fluctuent énormément : à Gonzagueville Angèle et Hélène ont toutes deux bénéficié de dons provenant de leur famille pour faire leurs investissements initiaux et lancer leurs activités (respectivement 20 000 FCFA et 240 000 FCFA). Ce qui influe **sur le type d'activité** que peuvent réaliser les bénéficiaires. Ainsi Angèle, est vendeuse de charbon tandis qu'Hélène a pu financer le stock nécessaire à incorporer le système de vente pyramidale de produits "aloès".

❖ **Les prêts de l'entourage présentent des atouts en termes de conditionnalités mais sont limités en montants**

Parmi les participants, 16% ont pu bénéficier de prêts de leur famille, et 6% de prêts de fournisseurs.

La possibilité de bénéficier de l'aide de l'entourage au démarrage de l'activité est un atout car les témoignages font état de **prêts sans intérêt et sans conditionnalité**. En effet, lorsqu'une tierce personne a contribué au financement du démarrage de l'activité, aucun des bénéficiaires n'a fait part d'un éventuel "dû" en retour (devoir embaucher une personne, ou autre).

Lorsqu'il s'agit d'emprunts auprès de particuliers, la seule "conditionnalité" qui a été évoquée est liée au **délai de remboursement**, même si aucun des participants n'a précisé que ce délai avait été imposé par le prêteur. Ainsi, Marceline, vendeuse de charbon à Gonzagueville, a obtenu un prêt de sa sœur pour un montant de 50 000 FCFA, ce qui lui a permis de réaliser l'achat de son stock initial et de la rembourser au bout du premier mois. Valentine vendeuse de plats cuisinés à Gonzagueville a pu bénéficier d'un prêt de 20 000 FCFA de sa fille qui possède un maquis pour démarrer son activité. A Bouaké, après son apprentissage de cinq ans chez son grand frère tisserand, Nicolas a emprunté 15 000 FCFA à sa mère pour acheter du bois qui a servi à construire son atelier à tisser et du fil. Il a pu rembourser cet argent au bout de trois mois.

Une des limites de ce type de financement est liée au fait que le montant prêté peut être **insuffisant comparativement aux besoins** de certaines activités. En effet, les particuliers n'ont pas toujours les moyens de financer de gros projets. Ainsi à Tiassalé, Amenan et ses associées avaient besoin de 2 740 000 FCFA pour mettre en œuvre leur projet d'aviculture (construction d'un abri, achat des poussins, etc.), mais elles n'ont pu percevoir que 653 000 FCFA de la part d'un particulier. Elles considèrent que cela a eu un impact sur le rendement de leur élevage (elles ont réalisé un enclos avec du grillage plutôt qu'un abri en dur, ce qui multiplie les risques de perte de volaille, etc.).

Les **prêts de fournisseurs** permettent également de financer le démarrage des activités mais de façon moindre. C'est le cas pour 5% des hommes et 7% des femmes. Pour démarrer son activité de mécanicien,

Yacouba (Tiassalé) a pris une caisse à outil à crédit (clés, etc.) pour un montant de 200 000 FCFA. Il a ensuite remboursé le vendeur en lui versant le tiers de son gain hebdomadaire jusqu'à ce que la dette soit totalement époncée.

Il peut également s'agir de systèmes de "location-vente" : après avoir fini son apprentissage, Pélagie (Tiassalé) a repris un salon de coiffure en location-vente, pour un montant total de 400 000 FCFA. Pendant deux ans, Pélagie a donc dû faire des versements réguliers à la propriétaire. Elle a finalement eu du mal à effectuer le dernier virement de 20 000 FCFA, et en dédommagement la propriétaire a récupéré un casque de coiffure.

Dans le cas d'emprunts auprès de fournisseurs ou de location-vente, les montants peuvent donc être plus importants que lorsqu'il a été octroyé par un particulier, et des activités nécessitant une mise de fonds plus importante peuvent alors être développées.

❖ **Le recours au crédit d'une institution formelle pour financer le démarrage des activités est une exception**

Un seul participant aux focus groups a pu bénéficier d'un emprunt auprès d'une institution financière formelle pour démarrer son activité. Il s'agit d'un **salarié reconverti**. Ainsi, durant ses douze années d'activité salariale chez des prêtres, Paul (agent d'entretien à Anono) épargnait une partie de son revenu en la confiant aux prêtres. Il a ensuite ouvert un compte d'épargne à la BICICI lorsqu'il a estimé son revenu suffisant et a pris sa retraite. Grâce à ce compte, il a pu obtenir un crédit d'un million FCFA afin d'acheter son premier "woro woro".

Le secteur financier formel n'a pas joué de rôle dans le financement du démarrage des activités des membres des focus groups. D'une part, il peut exister un gap en matière de financement du démarrage de l'activité entre les salariés qui se reconvertissent ou les personnes qui peuvent se faire aider, et ceux qui n'ont pas d'appui et qui doivent commencer au bas de l'échelle en étant apprentis. D'autre part, à l'exception de ceux qui exerçaient préalablement une activité économique, l'ouverture d'un compte n'est pas la solution adoptée pour conserver l'épargne nécessaire au financement du démarrage de l'activité.

d. Quelles sont les stratégies de financement pour le développement des activités et leur diversification ?

❖ **Pour le développement des activités, la possibilité d'avoir accès à un financement extérieur, par le biais des IMF ou de crédits auprès des fournisseurs, est déterminante.**

Les témoignages recueillis au cours de ces focus groups montrent que les investissements envisagés ont pour objectif d'accroître la rentabilité des activités soit en améliorant les conditions de travail, en augmentant les stocks ou la capacité de production, ou en modernisant les équipements.

- En milieu rural par exemple, la question du financement d'un moyen de transport est cruciale. Ainsi, à Djébonoua, Irène, qui est cultivatrice, nous fait part du fait que « le problème c'est le transport... Une personne qui transporte le manioc ou l'igname sur sa tête depuis le champ doit faire une heure et demie de marche (aller-retour) et on ne transporte pas beaucoup dans une bassine. On a besoin de motos ». Pour sa part, Assita vendeuse sur les marchés aux environs de Bouaké souhaite acheter une voiture "France au revoir", c'est-à-dire une voiture d'occasion importée, afin de réduire ses frais de

transport entre les marchés parfois très éloignés. L'achat d'un véhicule permettrait à de nombreux producteurs ou commerçants de développer leur activité de manière notable.

- Florence (Tiassalé) souhaite rendre son activité de vente de galettes plus rentable car pour l'instant sa production est limitée à l'achat de deux kilos de farine par jour. Elle souhaiterait pouvoir acheter un baril d'huile et davantage de farine afin d'augmenter sa production. Ceci a été budgétisé à 45 000 FCFA et elle sait qu'elle aurait les débouchés nécessaires pour écouler davantage de galettes. Pour autant, en raison de la précarité de sa situation financière Florence ne pense pas pouvoir avoir accès à un emprunt auprès d'une IMF.
- Yacouba, mécanicien à Tiassalé, souhaite moderniser son activité, ce qui nécessite d'acquérir un garage équipé d'une fosse, d'une palanche, et de se procurer du matériel (clés, ...). Pour réaliser cet investissement il estime avoir besoin de 3 millions de FCFA.

Le fait d'avoir accès à un financement extérieur constituerait donc pour ces personnes un accélérateur dans le développement de leur activité, et 53% des participants (64% des hommes, et 44% des femmes) souhaitent accéder à un emprunt dans ce but. La grande majorité d'entre eux (80%) souhaiteraient que les sources de financement proviennent du système financier formel. D'autres ne savent pas encore auprès de qui s'adresser (12%), tandis que 8% souhaitent bénéficier de prêts de particuliers (fournisseurs notamment).

Une solution de financement alternative consiste également à avoir recours à un **crédit auprès de fournisseurs**. En effet, les fournisseurs aident parfois les marchands à développer leurs activités en mettant à leur disposition une quantité plus importante de produits. Ainsi, à Tiassalé Mme Soro vend du pain et des condiments. Cette activité est très peu rentable (« pour avoir seulement 500 FCFA il faut que je vende 20 pains »), mais son fournisseur s'adapte à son activité et il lui rembourse le pain qu'elle n'a pas vendu.

En définitive, les échanges réalisés lors des groupes de discussion ont permis de montrer que pour le développement des activités, et ce quel qu'en soit le montant, la possibilité de l'accès à une aide ou à un financement extérieur est déterminante mais difficile à obtenir.

- ❖ **Les ménages tentent d'accroître leurs revenus en diversifiant leurs sources de revenu, mais il ressort des différents témoignages qu'au-delà d'un seuil (spécifique à chaque participant) le recours à un financement extérieur est souvent requis.**

Toujours dans l'optique d'accroître leurs revenus, certains intervenants souhaitent développer de nouvelles activités, et ce en sortant parfois de leurs **champs** de compétences initiales. Ainsi, à Djébonoua, Colette est aide-soignante, mais en parallèle, elle est productrice et vendeuse de placali.

La multiplication des sources de revenu passe également par **l'intégration de filière**. Nombreuses sont les productrices de manioc qui souhaitent ainsi investir dans des machines afin de transformer leur matière première en attiéké. En effet, dans tout le secteur agricole ivoirien, le manque de création de valeur ajoutée est lié à la vente de denrées brutes, non **transformées**, qui ne dégagent pas de plus-value conséquente. Les IMF ont un rôle important à jouer à cet égard en Côte d'Ivoire. Ceci est d'autant plus important qu'il existe des seuils d'investissements au fur et à mesure de la diversification des revenus. Ainsi, à Ndouci, Jeannette a épargné 255 000 FCFA lorsqu'elle était apprentie couturière. Cela lui a permis de s'installer à son propre compte en achetant trois machines à coudre, et de payer son installation dans un atelier. Elle souhaite désormais ouvrir une mercerie afin d'éviter les voyages sur Abidjan pour s'approvisionner. Elle ne dispose pas pour le moment des fonds nécessaires, mais désire épargner afin de ne pas avoir à recourir à un prêt.

La diversification des sources de revenu permet aux ménages ivoiriens, notamment ceux qui interviennent dans l'agriculture, de se prémunir contre les risques et de lutter ainsi contre la pauvreté.

- Alexis, cultivateur à Angoua Yaokro, diversifie ses sources de revenu en pratiquant la polyculture (manioc et anacarde), à laquelle il associe la production d'igname pour son autoconsommation. Jugeant son niveau de vie trop dépendant des risques saisonniers, il a décidé de s'associer à d'autres cultivateurs afin de créer un élevage porcin. Il explique ainsi que « comme pendant la crise cultivateur ça marchait pas on s'est dit qu'on allait faire élevage ».
- Pour sa part, Ekpo Florence, veuve de 50 ans et mère de quatre enfants vient de Duekoué où elle possède une plantation de cacao. Suite au décès de son époux durant la crise postélectorale, elle est venue vivre avec sa mère à Tiassalé et a commencé à vendre des galettes. Ce sont les revenus de la vente de galettes qui lui permettent de financer le champ d'igname qu'elle commence à exploiter. Pour cela, Florence souhaite rendre son activité de vente de galettes plus rentable. Elle reçoit également une partie du fruit des récoltes de la part de son frère qui exploite sa plantation de cacao à Duekoué et est actuellement membre d'une association qui fait de l'élevage de poulet.

Certaines personnes interrogées ne souhaitent cependant pas avoir recours à une institution financière. Elles privilégient alors l'épargne personnelle ou via les tontines, comme c'est le cas de Flavienne (Tiassalé) qui a besoin de 300 000 FCFA afin de moderniser sa plantation de cacao. Elle ne s'adressera pas à une IMF car « tontine de la femme là est mieux que microfinance même, c'est plus rapide ». Si ses prévisions sont bonnes elle aura besoin d'une année d'épargne au sein de la tontine pour avoir la somme requise et n'aura rien à rembourser. Cet exemple est emblématique d'une croyance répandue dans certaines régions (périurbain, et rural principalement) selon laquelle le financement via la finance informelle est plus sûr, moins coûteux et plus rapide. Les mauvaises expériences avec les IMF (refus antérieurs de crédit, conditions trop restrictives, etc.) contribuent également au refus d'avoir recours à ce mode de financement.

Cependant au fur et à mesure du développement des activités le montant requis augmente fréquemment et les participants ont souvent besoin d'un appui extérieur (IMF ou particulier) pour les financer comme le montrent les exemples suivants.

- Marthe qui a sept enfants à charge et n'a pas été scolarisée, a commencé très tôt à vendre du pain à Gonzagueville. Grâce à l'argent économisé en participant à une tontine (50 000 FCFA), elle a pu se lancer dans une activité de vente en gros de charbon de bois en collaboration avec deux autres femmes. Afin d'accroître ses revenus, elle souhaite distribuer des produits "aloès" selon le principe de la vente pyramidale ce qui nécessite un montant de 240 000 FCFA d'investissement dont elle ne dispose pas.
- Mme Tuo productrice de beurre de karité (Korhogo) a démarré son activité avec ses fonds propres issus des contrats de travail journaliers dans les champs qui lui rapportaient 1 000 FCFA par jour. Son épargne, conservée sous forme de tontine, lui a permis de démarrer son activité de production de beurre de karité. Elle souhaite désormais diversifier son activité en s'orientant vers le commerce de cuvettes en aluminium, et le montant nécessaire au démarrage de cette nouvelle activité s'élève à un million de FCFA. Tuo souhaite donc s'adresser à une institution financière pour effectuer cet investissement.

3. Barrières à l'accès aux services financiers formels

Synthèse

La très large majorité des participants aux focus groups (95%) a connaissance de l'existence des IMF. La proximité géographique et les campagnes de communication sont les principaux facteurs qui facilitent la connaissance qu'en ont les populations. En revanche, l'analphabétisme est un frein réel.

Le crédit et l'épargne sont bien connus comme étant des produits proposés tandis que peu de participants savent que les IMF offrent également des services de transferts et d'assurance. Pour autant, l'étude des comportements d'épargne a permis de montrer que l'épargne informelle est largement développée, qu'il s'agisse d'épargne à la maison ou sous forme de tontines. Et ce même si la constitution d'une épargne auprès d'une institution financière est valorisée par la perspective d'obtenir un prêt, de sécuriser les fonds et de bénéficier d'un taux d'intérêt.

La stratégie qui consiste à détenir plusieurs comptes dans différentes banques et IMF s'avère répandue. Elle vise à multiplier les chances d'obtenir un crédit. Au final, nombre de ces comptes sont inactifs, notamment par manque de moyens ou en raison des frais de gestion élevés. Le taux de bancarisation de 14,7% en Côte d'Ivoire, calculé sur les ouvertures de compte, est donc à interpréter avec précaution.

Les principales contraintes qui, selon les participants, limitent leur accès aux services de crédit offerts par les institutions financières formelles sont : le manque d'informations concernant les procédures à suivre, les besoins d'aval et de garantie, et l'exigence d'épargne préalable de certaines IMF. Le secteur d'activité et notamment l'absence de local distinct de l'habitation constitue également une barrière à l'accès au crédit. Enfin les participants expriment un certain nombre d'insatisfaction sur les montants des prêts souvent non adéquats aux montants demandés ; sur les taux d'intérêt et autres frais jugés élevés, tandis que les calendriers de remboursement (délais de grâce, échéancier) paraissent rigides.

En matière de transferts d'argent, qui est une pratique répandue, l'usage du mobile semble prendre une place de plus en plus importante en raison de la transparence des procédures et des frais moindres (en comparaison avec les opérateurs spécialisés. Par ailleurs le besoin de sécuriser le transport de fonds tend à donner un avantage progressif au portemonnaie électronique.

a. Présentation de l'échantillon

Dans le cadre de cette étude, 13 focus groups ont été menés dans les régions d'Abidjan (4), Bouaké (6) et Korhogo (3).

L'objectif principal de ces focus groups est d'identifier les principaux facteurs limitant le recours des populations urbaines et rurales aux services financiers formels.

De manière spécifique, il s'agissait d'apprécier le niveau de connaissances des populations concernant les IMF et les produits financiers, leur niveau d'utilisation de ces services et les contraintes qui en limitent l'accès.

Les 13 focus groups interrogés sur le thème des barrières à l'accès aux services financiers formels ont regroupé 99 participants dont 57 hommes et 42 femmes. Tous les participants de ces focus groups sont des adultes dont

l'âge moyen est de 41 ans, sans différence notable entre les hommes et les femmes. Les caractéristiques des participants sont les suivantes :

Tableau 15 : Description sociodémographique de l'échantillon

	Abidjan	Périurbain	Bouaké	Rural	Korhogo	Ensemble
Effectif	13%	16%	27%	13%	30%	100%
Hommes	38%	37%	41%	77%	83%	58%
Femmes	62%	63%	59%	23%	17%	42%
Age moyen	39,4	48,0	41,4	32,0	41,9	41,1
Hommes	35,8	50,8	42,5	34,5	41,6	41,0
Femmes	42,0	46,3	40,6	23,7	43,0	41,3

- 30% des participants à ces focus groups sont analphabètes, dont 27% parmi les hommes et 35% parmi les femmes. Les autres participants aux focus groups ont dans 19% des cas le niveau primaire, tandis que 48% ont le niveau secondaire, et seulement 3% ont fait des études supérieures.
- 73% des participants vivent en couple (mariés ou concubins), 14% sont célibataires et 14% sont veufs (un veuf, et huit veuves). Les participants aux focus groups ont en moyenne 4 enfants. Une différence régionale apparaît en la matière. En effet, dans Abidjan les intervenants ont en moyenne 2,2 enfants, contre 3,8 en région périurbaine (Tiassalé, Ndouci), 4,2 à Bouaké, 3,4 en zone rurale autour de Bouaké et 5,0 dans la région de Korhogo.

A ces 13 focus groups s'ajoutent 6 "groupes métiers" représentant 41 personnes qui ont abordé une partie des thématiques concernant les barrières à l'accès aux services financiers formels afin d'apporter un complément d'informations sur ce thème en fonction des contraintes propres aux activités économiques menées.

Pour analyser les barrières à l'accès aux services financiers formels, la première question qui se pose est de savoir quel est le niveau de connaissance de ces populations concernant les institutions financières d'une part et d'autre part des services et produits offerts. Puis, quelles sont les stratégies d'utilisation de ces services, et les contraintes et motivations propres à leur utilisation.

b. Les institutions de microfinance sont connues de la population

Les participants des focus groups connaissent dans 95% des cas l'existence des IMF tandis que 5% n'en ont jamais entendu parler.

Les entretiens réalisés au cours des *focus groups* ont permis de vérifier que le crédit et l'épargne sont les services financiers les plus connus par la population, et ce quelle que soit la région considérée. **Ainsi, 97% des participants ont connaissance des services de crédit, 99% connaissent ceux d'épargne. En revanche, seuls 65% savent que les IMF permettent d'effectuer des transferts, et seulement 24% ont connaissance des services d'assurance.**

La connaissance des IMF varie cependant en fonction de facteurs **individuels** et de facteurs **institutionnels**.

❖ Les facteurs individuels déterminants

L'éducation : le niveau d'éducation apparaît comme un élément déterminant de la connaissance des IMF. Ainsi, les participants qui ne connaissent aucune IMF sont tous analphabètes. En outre, plus le niveau d'éducation augmente, plus le nombre d'IMF connu augmente. Ainsi, les analphabètes connaissent en moyenne 2 IMF, contre 4 IMF pour les personnes ayant fait des études supérieures. Même si les services d'épargne et de crédit sont largement connus quel que soit le niveau d'éducation, en revanche seuls 8% des analphabètes connaissent les services d'assurance et 43% d'entre eux connaissent les services de transferts, ce qui est inférieur à la moyenne de l'échantillon.

Le genre : les hommes connaissent aussi bien les IMF que les femmes. En effet, 93% des hommes ont déjà entendu parler des IMF, tandis que les femmes sont 98% dans cette situation. Concernant le nombre d'IMF connues, on ne distingue pas de différence notable entre les deux sexes. La question du genre n'a pas non plus d'incidence sur la connaissance des services d'épargne et de crédit, les hommes comme les femmes en ont une très bonne connaissance (supérieure à 96%). De la même manière aucune différence n'existe concernant la connaissance des services de transfert : 66% des hommes et 65% des femmes connaissent ce service. En revanche, les hommes ont une meilleure connaissance des services d'assurance (42%) comparativement aux femmes (11%).

❖ Les facteurs institutionnels déterminants

L'implantation des IMF et leur ancienneté

A Abidjan, on note une prolifération des IMF dans la quasi-totalité des quartiers de la ville. Ceci rend les IMF plus proches des clients et par conséquent mieux connues. Contrairement à Abidjan, il existe très peu d'IMF dans les villes de l'intérieur et surtout en milieu rural. A Korhogo, la Coopérative d'Épargne et de Crédit (COOPEC) et la Première Agence de Microfinance (PAMF) sont les deux structures de microfinance en activité. Il faut noter que la COOPEC est connue de tous les participants, même de ceux qui n'utilisent pas ses services, à cause de son ancienneté (la première caisse date de 1976) et de son implantation dans de nombreuses villes de la Côte d'Ivoire. A titre d'exemple, le terme "microfinance" n'existe pas en Baoulé et à Angoua Yaokro le traducteur a donc utilisé le terme "COOPEC".

Une inégalité géographique dans la connaissance des IMF peut être relevée. Ainsi, les personnes qui n'ont jamais entendu parler des IMF dans notre échantillon vivent soit en zone rurale autour de Bouaké (2) soit à Korhogo (5) où la présence d'IMF est plus faible.

Le marketing et la sensibilisation

Une bonne sensibilisation auprès de la population leur permet d'être informée de l'existence et du fonctionnement des IMF, ce qui réduit les barrières entre ces structures et ses potentiels clients. La sensibilisation peut se faire de plusieurs manières à savoir par : i) voie de presse (ce qui explique que les personnes éduquées soient mieux informées) ; ii) la sensibilisation de proximité par les agents de la structure. En effet, les agents des IMF font du porte à porte pour présenter leurs produits financiers. Ils expliquent aussi le mode d'accès à leurs crédits (crédit sans épargne préalable, etc.) et les bienfaits des IMF. Mme Yéo (productrice de cultures maraichères à Korhogo) explique ainsi « Karim²² est venu nous voir pour nous dire comment on peut prendre crédit et le rembourser par la suite ». Mme Kouadio, couturière à Tiassalé

²² Karim est le nom de l'agent crédit de la PAMF.

considère que « la propagande de ces structures est trop grande et intensive » ; iii) le bouche à oreille, comme l'indique M. Soro, agriculteur à Korhogo : « j'ai été informé par un ami en ville ». A Korhogo, les focus groups menés ont permis de savoir que la PAMF a beaucoup gagné en notoriété, car les informations sur les conditions souples d'accès au crédit circulent et sont comparées à sa concurrente, la COOPEC.

c. Les stratégies d'utilisation des services financiers des institutions formelles

❖ La stratégie de détenir des comptes en même temps dans plusieurs banques et IMF est très répandue

Une analyse des résultats concernant les groupes métiers montre qu'à Abidjan, sur les 41 participants, 35 ont de l'épargne sur au moins un compte formel, ce qui implique que certains disposent de **plusieurs comptes**. Il s'agit de compte en banque et/ou de compte dans une IMF. C'est le cas par exemple de M. Bamba, mécanicien à Abidjan, qui a un compte à la COOPEC et un compte chez ECOBANK. Ce dernier compte lui permet de faire passer ses chèques fournisseurs, service qu'il ne pouvait pas obtenir rapidement au niveau de la COOPEC. De même, M. Diarra, également mécanicien à Abidjan, a un compte COOPEC et un compte BOA qu'il a ouvert dans l'espoir d'obtenir un prêt.

Toutefois, cette diversité de comptes détenus par les participants peut cacher certaines réalités. En effet, les témoignages ont montré que nombreux sont ceux qui ont **fermé leur compte** (23%) ou dont le compte est inactif car non approvisionné. Ainsi, les cas de personnes détenant de nombreux comptes (Salogo Mamadou, ferrailleur à Abidjan, en détient cinq) dont la plupart sont inactifs tronquent inévitablement les chiffres officiels concernant la bancarisation de 14,7% de la population ivoirienne. Plusieurs raisons peuvent expliquer l'existence de comptes inactifs :

- Il peut s'agir d'un **manque de moyens** qui empêche les participants d'alimenter plusieurs comptes à la fois, l'argent étant généralement utilisé pour faire face aux dépenses courantes et celles liées à l'activité. M. Traoré, mécanicien à Abidjan, a un compte à la SIB, mais depuis cinq ans il n'a pas constitué d'épargne, et aujourd'hui il ne sait pas si son compte existe toujours.
- Certaines IMF sont **défaillantes dans leur fonctionnement** et la **non disponibilité de l'argent** épargné en cas de besoins décourage les clients. Plutôt que d'alimenter leurs comptes ils préfèrent garder leurs économies à la maison ou se tourner vers les tontines. Par exemple M. Bouadi, électricien à Abidjan, épargnait par le passé à la CFCC (Coopérative Financière de la Communauté Chrétienne). Mais cette IMF ayant fait faillite, M. Bouadi n'arrive pas à récupérer son épargne dont le montant s'élève à 1,5 million de FCFA. L'épargne qu'il constitue désormais est placée sur un compte bancaire (SIB). Pour sa part, lorsqu'il a les moyens de constituer de l'épargne, Tra bi (couturier à Anono) préfère la conserver chez lui car il considère que « la microfinance c'est les tontines modernes, c'est aussi peu fiable ». En effet, Tra bi avait ouvert un compte dans une IMF (dont il ne se rappelle plus le nom) et il affirme « qu'ils sont partis avec mon argent ».
- Certains comptes sont inactifs car les banques prennent des **frais de gestion élevés**. Ainsi, l'ouverture d'un compte occasionne dans beaucoup d'institutions des frais de gestion qui à terme viennent réduire le montant épargné. Ainsi, M. Bakayoko Oumar, soudeur à Bouaké, explique : « j'ai fermé mon compte car je n'ai pas eu de crédit à la suite de mes demandes. Ils prennent des frais d'entretien entre 500 (COOPEC) et 1000F CFA (Crédit du Nord) ».

- L'épargne préalable étant l'une des **conditions d'accès au crédit** dans les mutuelles, certaines personnes épargnent dans l'optique d'obtenir un prêt. Lorsque cet objectif n'est pas réalisé rapidement, ils peuvent se décourager et ainsi abandonner leurs comptes. Ainsi, à Bouaké, Geneviève avait ouvert un compte à la COOPEC il y a quatre ans et lorsqu'elle a demandé un crédit deux ans plus tard, elle n'y a pas eu accès « on sait pas pourquoi on nous a pas donné, on avait tous les papiers ». Elle a alors décidé de fermer ce compte. Depuis, elle a ouvert un compte à la CECF où elle dépose environ 50 000 FCFA tous les trois mois.
- Marie-France (fabricante de macramé à Abidjan) disposait initialement d'un compte à la SIB, « mais SIB ne prête pas de l'argent aux artisans, ou il faut un bien ou un aval ». Ceci a conduit cette intervenante à ouvrir un compte auprès d'une IMF. « A Microcred à l'ouverture d'un compte d'épargne, on ne prélève rien. A la SIB ils prélèvent quelque chose, ça coûte cher quand même. (A la SIB) j'ai ouvert à blanc, l'ouverture était gratuite, mais chaque mois ils prélèvent quelque chose, je ne sais pas combien. Chez Microcred ils ne prélèvent rien ».

❖ **L'épargne est une pratique courante mais qui reste encore en majorité informelle faute peut être d'un meilleur accès au crédit ?**

Les résultats des focus groups montrent que la majorité des participants disposent d'une épargne aussi bien à la maison (31%) que sous forme de tontines (30%) et dans les institutions financières (45%).

Dans l'échantillon, seuls 3% des participants affirment ne pas avoir d'épargne car leur revenu est utilisé pour les dépenses courantes. « Tout l'argent que je gagne, c'est la nourriture ; je n'ai rien même », affirme Yéo Kayoh, productrice de cultures maraîchères à Korhogo.

L'analphabétisme des membres de l'échantillon constitue le premier déterminant des modalités d'épargne.

Ainsi, plus le niveau scolaire augmente, plus l'épargne auprès d'institutions financières formelles est privilégiée. Ainsi, 68% des analphabètes privilégient exclusivement l'épargne informelle. Parmi les personnes interrogées qui ont arrêté l'école au primaire 33% privilégient exclusivement l'épargne informelle. Ils ne sont plus que 29% parmi ceux qui sont allés au secondaire, tandis que l'ensemble de ceux qui ont poursuivi des études supérieures privilégient quant à eux l'épargne auprès des institutions financières formelles.

La plupart des personnes interrogées possèdent un ou plusieurs comptes dans des institutions formelles, comme on l'a vu ci-dessus : **ils sont ainsi 64% à avoir déjà eu un compte dans une IMF ou une banque (67% des hommes et 59% des femmes), et parmi eux 67% ont eu accès à un crédit.** C'est souvent la perspective d'obtention d'un crédit qui motive l'ouverture d'un compte. Ainsi, à Korhogo 47% de l'échantillon a ouvert un compte, et 79% d'entre eux ont obtenus un crédit, en raison des facilités d'accès au crédit proposés par la PAMF. A l'inverse, à Abidjan où davantage de personnes ont déjà ouvert un compte (92%) seulement la moitié a déjà eu accès à un emprunt.

En plus de l'accès au crédit, certains participants pensent que le premier avantage à épargner auprès d'IMF ou de banques est qu'il permet une **sécurisation des fonds**. Pour M. Soro, agriculteur à Korhogo, conserver l'épargne dans les institutions financières permet de ne pas dépenser son argent pour la moindre occasion : « Tu ne peux pas utiliser ton argent n'importe comment ; par exemple si tu as une dépense de 200 FCFA, tu ne vas pas te lever pour partir prendre ça à la banque ». De même pour Minata, commerçante de vivriers à Korhogo, « même si tu passes 10 ans ailleurs, tu vas revenir et retrouver ton argent ».

Cependant, **les IMF peuvent être une source d'insécurité pour les clients** notamment lorsque qu'elles ont des difficultés de fonctionnement et de bonne gestion. Ainsi, M. Bouadi, électricien à Abidjan épargnait dans le

passé à la CFCC (Coopérative Financière de la Communautés Chrétienne), une institution de microfinance qui est en faillite aujourd'hui, et ne peut récupérer son épargne dont le montant est de 1,5 millions de FCFA.

Le **taux d'intérêt** sur l'épargne (3% à la PAMF par exemple), est aussi un facteur qui encourage la population à constituer un compte d'épargne : « Chez eux, pour parler de la PAMF, ils n'enlèvent rien sur ton argent, ils mettent quelque chose dessus » (Soro Abou, agriculteur à Korhogo).

L'épargne permet d'assurer **une autonomie** face aux dépenses imprévisibles. Pour M. Soro, commerçant à Korhogo, cela est très important car même en présence de dépenses imprévisibles il n'aime pas se tourner vers les amis : « Quand tu demandes du crédit à quelqu'un, par la suite il ne te respecte plus, je préfère éviter cela ». Pour lui, l'épargne est aussi un facteur de soutien de l'activité en cas de difficultés : « si tu dépenses tout ton argent dans la marchandise et que tu n'as plus rien, tu peux utiliser ton épargne pour travailler et après tu peux remettre l'argent à sa place ».

❖ **Contraintes majeures dans l'accès au crédit**

Sur l'ensemble des participants aux focus groups, 48% ont eu accès à un crédit (56% d'hommes et 44% de femmes), soit environ une personne sur deux qui a fait la demande. Sur 41 participants représentant six corps de métiers (mécaniciens, menuisiers, électriciens, coiffeuses, couturières, fumeurs et vendeurs de poissons) 13 ont demandé un crédit, 9 l'ont obtenu (6 femmes et 3 hommes), soit 21%.

L'accessibilité des prêts varie selon les régions. Ainsi, parmi ceux ayant demandé un crédit, ils sont 47% à l'avoir obtenu à Korhogo, 46% à Abidjan, 31% en zone périurbaine, 67% à Bouaké, et 29% en zone rurale autour de Bouaké.

Concernant la provenance des prêts, à Korhogo, dix participants (dont seulement trois femmes) ont eu un prêt auprès d'une IMF, et aucun n'a eu de prêt bancaire. Au niveau des participants des focus groups métiers à Abidjan, on note la même tendance. Tous les crédits obtenus l'ont été auprès d'IMF à l'exception de Nicolas, vendeur de poisson à Treichville, qui a eu un prêt à la BIAO. Ces résultats montrent que le crédit bancaire demeure encore inaccessible pour les populations notamment celles qui n'ont pas un revenu constant et évoluent dans l'informel. En effet, parmi les 63% des participants aux focus groups qui souhaiteraient obtenir un emprunt, 73% envisagent de faire appel à une IMF et 9% à une banque, mais certaines contraintes peuvent les en dissuader.

Les différents focus groups ont permis de relever les principales contraintes suivantes :

- **Le type d'activité a une influence sur l'accès au crédit.** En effet, les IMF sont plus réfractaires à financer les activités agricoles en comparaison aux activités commerciales ; et surtout lorsque l'offre de crédit est insuffisante pour satisfaire la demande globale. C'est le cas d'un groupe d'agriculteurs à Korhogo (Torgo) qui n'a pu faire renouveler son crédit faute de ressources suffisantes au sein de l'IMF au moment de la demande. De même, Amian (planteur à Ndouci) affirme que les IMF refusent d'aller voir les garanties offertes par les planteurs lorsqu'il s'agit d'un champ. Il faut noter que l'accès difficile des agriculteurs au crédit est lié au caractère aléatoire et risqué du secteur agricole, et à l'irrégularité des revenus des paysans. Cette situation oblige les petits planteurs à se tourner vers des commerçants afin de leur demander une avance. En retour ils sont obligés de leur vendre leur production à un prix prédéfini. Selon les participantes au "focus group métier" dédié aux coiffeuses à Abidjan, la difficulté d'accès au crédit est liée à la nature du métier d'artisan qui n'inspire pas confiance aux banques et IMF, puisque rares sont les artisans qui disposent d'un compte courant.

- **La demande de garantie et d'aval de la part des IMF constitue un véritable problème pour les populations qui disposent de peu de moyens.** M. Dibi, éleveur de poulets rencontré à Marcory, affirme ainsi : « Advans te demande de présenter un aval qui est salarié avec un salaire minimum de 200 000 FCFA ». Les proches refusent d'être aval car ils estiment cela trop dangereux. « Il y a aussi trop des garanties qu'on nous demande, ils te demandent une maison, une voiture... alors que c'est parce que nous sommes pauvres que nous demandons ce crédit » affirment Mme Amon (entrepreneur dans le BTP à Marcory). « Ils viennent chez toi, ils photographient dans ta chambre, on te demande ce que tu as sur toi et à la maison et ils envoient quelqu'un pour vérifier, vraiment c'est trop ». Pour M. Yéo, commerçant de diverses marchandises à Sinématiali, « On a l'impression que les banques accordent les prêts uniquement au gens ayant déjà une bonne situation financière ». Il faut noter aussi que dans la recherche d'aval, le demandeur de prêt peut être victime de chantage de la part de la personne qu'il sollicite. C'est le cas de M. Orowole Saïd, commerçant d'appareil ménagers à Abidjan qui s'exprime ainsi : « au niveau de l'aval, c'est trop compliqué parce que souvent, on est victime de chantage de la part de certaines personnes de mauvaise foi qui veulent avoir à tout prix une partie de l'argent ».
- La **peur** est liée au manque d'information et de sensibilisation de la population sur l'existence et le fonctionnement des institutions financières et surtout sur l'importance des services financiers formels. Comme l'indique Mme Soro Tortcha, agricultrice à Korhogo : « je ne connais rien dans ça ». Cette peur est aussi liée au détournement du prêt et à l'incapacité de rembourser l'emprunt (Mme Nonlourou, productrice de cultures maraîchère à Korhogo) : « Je n'ai jamais pris crédit, j'ai peur de ne pas rembourser ». Elle est aussi liée aux difficultés de communication : « Je ne sais pas à qui m'adresser, je ne comprends ni dioula, ni français », (Mme Sékongo, productrice de cultures maraîchères, Korhogo) ; « Je ne sais même pas où on prend crédit » (Soro Djénéba, productrice de cultures maraîchères).
- Les **procédures d'accès** sont jugées trop compliquées pour ceux qui ne sont pas allés à l'école. Cet avis est partagé par tous les participants analphabètes, qui considèrent que la procédure demande trop de papiers. Ainsi selon Daouda, agriculteur à Torgo (Korhogo) : « On va te demander de remplir papier alors que tu n'es pas allé à l'école ». Dès lors, ces populations s'auto-excluent de l'accès aux services financiers. Certains participants ayant un compte ont vécu une mauvaise expérience liée à la lenteur des procédures administratives. C'est le cas de Soro Abou, agriculteur à Korhogo, qui a évoqué le fait qu'il est vraiment difficile de retirer son argent : « Je connais un vieux qui avait son argent à la BIAO, il a passé toute la journée à la banque pour pouvoir retirer son propre argent. Quand il est sorti de là, il m'a dit : c'est comme ça vous souffrez pour avoir votre argent ? ». Comme dans cet exemple, la perte de temps au guichet des banques amène beaucoup de personnes à préférer garder leur économie à la maison.
- **L'exigence de l'épargne préalable** imposée par les systèmes mutualistes est une condition contraignante, particulièrement pour les plus démunis qui sont dans l'incapacité d'alimenter un compte. « On n'a rien c'est pour ça on va les voir et on dit d'alimenter. Je fais comment ? Avec scolarité, maladie, problèmes imprévus, ... si tu prends à la légère, tu ouvres un compte, tu regrettes après » explique Kouadio Kouassi, maraîcher d'Angoua Yaokro. En outre, le montant d'épargne préalable est parfois lourd à supporter. Le fait de devoir épargner « le tiers parfois la moitié de ce que tu demandes est handicapant, surtout qu'une fois que tu as le prêt, les intérêts sont calculés sur la totalité du crédit tandis que tu n'as pas accès à ton compte pour des retraits » (Amian, planteur à Ndouci). De manière pragmatique Diby Amian, planteur à Ndouci, fait remarquer que « si j'ai 200 000 FCFA je n'ai pas besoin d'aller à la banque pour commencer ».

- Les participants affirment également que le **taux d'intérêt** est trop élevé. Une distinction s'opère bien sûr selon les IMF. Ainsi, alors que les taux d'intérêt varient entre 18 et 20% à la COOPEC, certaines IMF offrent des taux d'intérêts plus bas : « moi je tire le chapeau à ADVANS et à MICROCRED car le taux d'intérêt est très bon, il est de 1,9%. Il en est de même à la PAMF où le taux varie de 5% pour les prêts à court terme à 15 % pour les prêts à moyen et long terme. Par contre, à la COOPEC si tu demandes 500 000 FCFA de crédit, on te donne 440 000 FCFA et pourtant tu dois rembourser 500 000 FCFA plus les 18% de taux d'intérêt », affirme Mme Brou qui fait du commerce de vivrier et possède également un maquis à Marcory.
- Un des problèmes majeurs, évoqué surtout au niveau des groupes métiers, notamment les mécaniciens et les menuisiers, est la difficulté pour eux d'avoir un **local fixe et distinct de leur lieu d'habitation**. « Ils refusent de te prêter si tu n'as pas un bureau ou un magasin. Ils sont venus chez moi et comme j'ai aménagé chez moi pour me servir de bureau, ils ont refusé de me financer. En fait ils ne prêtent pas aux ambulants » ajoute Mme Brou commerçante à Marcory. En effet, les focus groups menés auprès d'artisans à Abidjan et à Bouaké ont permis de constater qu'ils ont souvent été victimes de déguerpissements. Ceci les conduit à devoir financer à nouveau leur installation et constitue une perte d'efficacité et de revenu. Dans ces conditions, « il est difficile de demander un crédit, parce que ceux qui donnent crédit ne vont même pas te respecter » (Mr Diarra, mécanicien à Abidjan). De même pour Siriki (Sculpteur à Bouaké) les artisans manquent de crédibilité devant les banques. « On vient voir que tu travailles en bordure de route sous un hangar au toit troué, on ne peut pas te prêter car on se dit que tu peux partir de là du jour au lendemain », a-t-il rajouté. Quant à M. Agbenan, menuisier à Abidjan, il ne souhaite pas avoir accès au crédit car : « si je prends un crédit actuellement, même si c'est pour construire un nouvel atelier, où est-ce que je peux construire en toute sécurité ? Je ne sais pas, parce qu'on n'a pas de site ». Pour M. Bamba, mécanicien à Abidjan, l'absence de site fixe constitue un frein à l'accès au crédit. Il affirme : « pour avoir un bon mécanicien, un seul problème à résoudre, celui de trouver un bon atelier propre et pour toujours : c'est le début, la base pour toute chose ».
- **Inadéquation entre les besoins réels de financement et l'offre des IMF**. Cette situation peut contribuer à l'exclusion des populations du système financier formel (par exemple, ceux qui ont besoin de prêts de très petits montants). L'exemple de M. Coulibaly vendeur de porc à Korhogo, illustre bien cette contrainte. Il a seulement besoin de 20 000 FCFA pour acheter du porc et le revendre. Etant donné que la PAMF accorde un minimum de prêt de 25 000 FCFA, M. Coulibaly ne pourra pas percevoir cet argent, car pour lui en acceptant ce montant, il lui restera 5 000 FCFA qu'il va utiliser à d'autres fins, et sera donc endetté : « Moi je ne veux pas la honte à cause de ça je veux seulement 20 000 FCFA ». Quant à M. Soro, commerçant grossiste à Korhogo, il déplore le fait que pour les prêts de groupe, l'IMF ne respecte pas le montant demandé par chaque membre du groupe en octroyant les prêts. Ainsi, certains se retrouvent avec plus d'argent qu'ils n'ont demandé et d'autres avec moins que ce qu'ils ont demandé. Comme il le souligne, alors qu'un membre de son groupe avait demandé un crédit d'un montant de 300 000 FCFA, il s'est retrouvé avec un prêt de 500 000 FCFA.
- D'autres contraintes sont apparues de manières ponctuelles : celle du **délai de grâce** (« Ce qui est difficile c'est qu'il faut tout de suite penser à rembourser, alors qu'on n'a encore rien à la vente », focus group de Djébonoua). Pour les teinturières de Bouaké, le principal problème est celui de **l'échéancier de remboursement** qui est trop difficile à suivre (« On aime prendre crédit mais quand le

délai est trop court, on ne peut pas ») Elles souhaiteraient que pour un même montant de crédit le délai soit de huit mois et non trois comme lors de leur précédent emprunt à la FLEC.

❖ **La téléphonie mobile semble être un recours plus fréquent que celui des opérateurs spécialisés pour les opérations de transfert d'argent domestiques**

L'analyse des résultats relatifs à la **connaissance** des transferts montre que 65% des participants ont connaissance de ce produit. Parmi ceux qui affirment ne pas connaître ce produit financier 46% sont analphabètes.

En ce qui concerne **l'utilisation** des transferts (que ce soit l'envoi ou la réception), 61% ont déjà eu recours aux transferts d'argent nationaux et 20% aux transferts internationaux. L'échantillon montre que ceux qui ont déjà eu recours aux transferts sont relativement éduqués. Ainsi, 52% des personnes qui ont déjà émis ou reçu des transferts ont un niveau d'éducation secondaire.

Pour ceux qui ont utilisé les services de transferts, plusieurs **modalités** apparaissent, à savoir : les transferts via des opérateurs spécialisés (Western Union, Money gram, etc.) (38%), la téléphonie mobile (42%) et les compagnies de transport routier (35%). Le choix d'une modalité par rapport à une autre repose non seulement sur une comparaison des coûts, mais également sur leur disponibilité sur le territoire national. Les transferts par **transport routier** sont communément utilisés pour les transferts nationaux. Samuel (maraîcher à Angoua Yaokro) réalise ainsi ses transferts grâce aux compagnies de bus : « UTB on a l'habitude, tu déposes l'argent, c'est informatisé, tu as un code secret et la famille vient le retirer. Ça coûte 10% ».

Les **transferts internationaux** sont quant à eux systématiquement réalisés par Western Union ou Money Gram. Seuls ceux qui envoient des transferts payent des frais. Ainsi, quand Rosalie, coiffeuse à Abidjan, a reçu la somme de 230 000 FCFA provenant de l'étranger via Money Gram, elle n'a payé aucun frais. En revanche, Evelyne coiffeuse à Abidjan a envoyé 50 000 FCFA par Western à sa sœur qui se fait soigner au Ghana. Cela lui a coûté 10 000 FCFA de frais d'envoi. Pour sa part, M. Daouda, mécanicien à Abidjan, qui voulait acheter une voiture en Hollande, a transféré par Western Union le montant de 11 100 000 FCFA. Il dit avoir payé 100 000 FCFA de frais pour le transfert.

L'utilisation du **téléphone** portable pour effectuer des transactions se répand car une majorité de personnes détient un téléphone portable : dans notre échantillon seulement 4 personnes affirment ne pas avoir accès à un téléphone portable au sein de leur ménage. Pour autant, seuls 44% d'entre eux l'utilise afin d'effectuer des transactions (portefeuille électronique ou transferts d'argent). M. Yéo, M. Coulibaly et M. Gondo, respectivement commerçant et restaurateurs à Sinématiali, réalisent des transferts d'argent en utilisant Orange Money et MTN Money.

Malgré les tarifications plus avantageuses et plus transparentes qui sont proposées, certaines **barrières** à l'utilisation de ces services de transfert par mobile demeurent. L'**analphabétisme** constitue un premier frein à l'utilisation : 71% des analphabètes de notre échantillon n'utilisent pas les services financiers proposés par les opérateurs de téléphonie mobile. « Je ne connais rien dedans » explique ainsi Mme Soro, agricultrice à Korhogo qui n'a jamais été scolarisée. On relève également une réelle différence entre **régions**. Ainsi, 75% de ceux qui résident à Abidjan ou dans sa périphérie ont déjà utilisé au moins une fois un service financier proposé par un opérateur de téléphonie mobile (59% à Bouaké, 69% en zone rurale autour de Bouaké), tandis qu'ils ne sont que 30% à Korhogo. Ceci s'explique aussi en partie par le manque de **liquidités disponibles** dans certaines agences, qui complique l'accès aux fonds transférés. Ainsi Solange regrette de devoir aller à Bouaké

pour percevoir ses transferts Orange Money « car à Djébonoua ils ont pas l'argent ». Les hommes ont davantage tendance à utiliser ces services (47%) que les femmes (39%).

La finance via la téléphonie mobile présente l'avantage de proposer des **coûts restreints** comparativement aux institutions financières et aux opérateurs de transferts. Ainsi, Kouassi qui est chaudronnier à Marcory, envoie des fonds à ses parents au village : « avant j'utilisais Western Union mais comme c'est trop cher, maintenant j'utilise Orange Money ou MTN Money ». Les frais inhérents à Western Union sont de l'ordre de 1 500 FCFA pour un envoi de 30 000 FCFA, contre 500 FCFA pour un même montant via les opérateurs de téléphonie mobile.

Les témoignages montrent également que le portemonnaie électronique est pratique pour **sécuriser des fonds** notamment lors de déplacements. Ainsi, Michel décorateur à Bouaké, est parfois obligé de se déplacer sur de longues distances afin d'acheter son matériel (organza, fausses fleurs, etc.). Il choisit alors de placer son argent sur son compte Orange Money et de le retirer une fois sur place. Cela évite selon lui les risques de vol et les frais sont raisonnables (de l'ordre de 500 FCFA pour un retrait inférieur à 10 000 FCFA).

❖ **Le recours à l'assurance reste très marginal**

Les services d'assurance sont mal connus par les personnes de cet échantillon, 72% d'entre eux affirment ne pas connaître ce type de produit financier. Les rares personnes en ayant une connaissance plus ou moins poussée sont principalement des hommes (83%), et qui ont fait des études supérieures (64%).

L'assurance n'est pas un produit financier généralement utilisé dans notre échantillon. En effet, seuls 11% des participants ont déjà eu recours à l'assurance (7 hommes et 3 femmes). Il s'agit soit d'assurance maladie, d'assurance pour leur véhicule ou d'assurance sur les emprunts. Par exemple, à Ndouci, Souleymane (grossiste) et Bénia (entreprise de location de matériel d'ameublement) ont souscrit à une assurance COOPEC dans le cadre de leur emprunt. Pour sa part, David qui est animateur radio et membre d'une coopérative d'anciens combattants travaillant dans l'aviculture à Djébonoua, a souscrit à une assurance moto auprès de la SIDAM (Société Ivoirienne d'Assurances Mutuelles), et Paulette a souscrit à une assurance maladie à la MUGEFICI. Madeleine, couturière à Abidjan a souscrit à une assurance maladie chez ASCOMA. On s'aperçoit cependant que souvent des assurances sont contractées par les institutions financières, et en particulier les banques, notamment en assurance-vie au moment de l'ouverture du compte, sans pour autant que le client le sache ou l'ait demandé.

4. Satisfaction des clients vis à vis crédits offerts par les IMF

Synthèse

L'analyse confirme certains résultats de l'étude sur les barrières à l'accès. Interrogés sur leur perception du principal produit de crédit des IMF dont ils sont clients (AEI, Microcred, Coopec et PAMF), les personnes enquêtées sont critiques sur plusieurs points :

- L'écart entre montant accordé et montant demandé par les clients (jusqu'à cinq fois inférieur, dans certains cas) est souvent source d'incompréhension.
- Les clients sont également nombreux (plus de 70%) à se plaindre d'un niveau déclaré trop élevé du taux d'intérêt, mais aussi des divers frais et commissions. Il est toutefois difficile d'interpréter cette perception, qui mériterait en soi une enquête plus approfondie ; ce qui ressort clairement en revanche, c'est la relative opacité de la tarification des crédits pour une majorité de clients.
- Les garanties demandées (aval, apport monétaire) sont perçues comme contraignantes, lorsqu'elles sont demandées, ce qui est le cas pour une majorité d'IMF.
- Les conditions d'instruction du crédit sont perçues comme contraignantes par une majorité de clients, qui se plaignent du volume trop important de documents qui leur sont demandés pour constituer le dossier de demande de crédit.
- Le timing du déblocage du crédit est souvent en décalage avec l'activité. Les focus groups ne permettent pas bien entendu d'analyser les raisons des retards de déblocage (tensions de trésorerie par exemple), mais seulement leur impact sur le client ; les délais de mise en place du crédit, lorsqu'ils sont longs (de un à quatre mois), peuvent en effet représenter un réel problème pour l'activité.
- Un délai de grâce peut être considéré nécessaire, suivant la nature de l'activité (le délai d'un mois proposé par les IMF de l'échantillon est perçu comme trop court, compte tenu du rythme des activités menées, notamment pour les activités menées en milieu rural).

Ils dressent par ailleurs plusieurs constats relatifs à la mise en œuvre par leurs IMF des principes relevant de la protection des clients:

- La transparence est encore faible sur les tarifs dans plusieurs IMF (à l'exception de PAMF),
- Les faiblesses du fonctionnement mutualiste de la Coopec (faible implication des membres dans la gestion, manque de suivi),
- La qualité du suivi du client est très inégale d'une IMF à l'autre, et globalement, 63% des clients expriment leur mécontentement quant à la relation avec les agents de l'IMF notamment la Coopec.
- Les méthodes de recouvrement strictes du crédit à l'échéance, et l'insistance des agents de crédit dans certains cas, s'attirent également des critiques.

a. Présentation de l'échantillon

L'analyse du **niveau de satisfaction des clients d'institutions de microfinance** a pour objectif de comprendre l'avis des clients sur l'offre de crédit des institutions de microfinance. Il s'agit de répondre aux interrogations suivantes : quelle connaissance / compréhension ont les clients de cette offre, et quelles sont les caractéristiques des produits appréciées ou critiquées par les clients ? Comment ces derniers perçoivent-ils leur relation avec l'IMF, notamment le suivi du prêt et le recouvrement ?

L'intérêt de cette analyse est de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle vis-à-vis du crédit proposé par les IMF, et de vérifier si ces produits sont adaptés aux contraintes et activités des clients. Les réponses obtenues permettent aussi de juger du respect de certains principes de protection des clients (transparence, traitement respectueux du client et recouvrement approprié) par les IMF.

Au total, dix-huit focus groups comprenant 94 personnes (45 hommes et 49 femmes) ont été questionnés sur cette problématique. Les femmes représentent une part significative de l'échantillon (jusqu'à 77% à Agboville). Les focus groups ont été menés à Abidjan (31% de l'échantillon), Agboville (14%), Bouaké (26%), dans la région rurale autour de Bouaké (15%) et à Korhogo (14%).

Tableau 16: Description sociodémographique de l'échantillon

	Abidjan	Agboville	Bouaké	Rural	Korhogo	Total
Part	31%	14%	26%	15%	14%	100%
Hommes	57%	23%	50%	57%	38%	48%
Femmes	43%	77%	50%	43%	61%	52%
Age moyen	34,1	37,8	50,7	47,8	37,6	41,4
Hommes	35,4	40,7	53,1	50,7	41	43,2
Femmes	32,4	37	48,3	43,8	38,7	40,6

Tableau 17: Caractéristiques sociales des participants (%)

	Niveau d'éducation				Statut marital		
	Analphabète	Primaire	Secondaire	Etudes supérieures	Célibataire	En couple	Veuf
Hommes	20	18	51	11	20	80	
Femmes	41	22	35	2	29	57	14
Ensemble	31	20	43	6	24	68	7

Les participants à ces focus groups ont été sélectionnés grâce à l'appui des IMF, ce qui explique que 94% d'entre eux aient un compte dans une institution formelle.

En revanche, des différences régionales apparaissent pour l'accès au crédit. Si à l'échelle de l'échantillon, 78% des participants ont eu accès à un emprunt, ils sont nettement moins nombreux à Agboville (54%), Bouaké (55%) ou en zone rurale autour de Bouaké (79%) qu'à Abidjan (100%). Concernant les caractéristiques sociodémographiques des bénéficiaires de crédits, 82% des hommes ont eu un crédit, contre 74% des femmes. En revanche, le lien avec le niveau d'éducation est faible (à titre d'exemple, 76% des analphabètes ont eu un crédit, contre 50% seulement des personnes ayant suivi des études supérieures). Il faut toutefois être vigilant

dans l'interprétation de ces statistiques, en raison de la faible taille de l'échantillon et en raison du mode de sélection des participants.

Les IMF concernées par cette étude sont un réseau mutualiste, Unacoopec, et trois SA de microfinance, MICROCRED, AEI, et PAMF, pour les caisses et agences suivantes :

- COOPEC Bouaké, COOPEC Agboville et COOPEC Adjamé,
- MICROCRED, agence du Vallon (Cocody),
- AEI, agence d'Adjamé,
- PAMF de Korhogo.

Au cours de ces rencontres, les questions posées aux participants ont ciblé chaque fois le produit de crédit le plus courant de l'IMF : il s'agit de crédits court terme, individuels dans la plupart des cas, sauf pour PAMF. La large utilisation par les participants de ces focus groups des services financiers devrait a priori garantir qu'ils aient une bonne connaissance des principaux produits d'épargne et de crédit proposés par les IMF.

Le tableau ci-dessous présente les principales caractéristiques des prêts offerts par ces institutions.

Tableau 18: Caractéristiques des prêts selon l'IMF

Caractéristiques	Type de crédit	Type de clientèle	Montant octroyé	Taux d'intérêt nominal	Epargne préalable	Garantie	Frais de dossiers
COOPEC	Individuel	Entrepreneur individuel, profession libérale, agriculteur, artisans	25 000 FCFA à 1 000 000 FCFA	18% par an	Oui	Epargne (33% du montant sollicité) ; caution solidaire	En fonction du montant sollicité
PAMF	Groupe	Toute catégorie (paysan, artisans, commerçants, etc.)	25 000 FCFA à 5 000 000 FCFA	5% et 15% par an	Non	Caution solidaire	0
AEI	Individuel direct	Micro entrepreneurs Vendeurs et vendeuses installés dans les marchés	25 000 FCFA à 5 000 000 FCFA	12% à 27% par an	Non	Caution personnelle / financière 10% du montant octroyé/marchandises	1% du montant octroyé + 500 FCFA
MICROCRED	Individuel	Micro entrepreneur, vendeurs, artisans etc.		27%	Non	Aval, nantissement en fonction du montant	

b. Perception des clients par rapport aux caractéristiques des crédits offerts

❖ L'écart entre montant accordé et montant demandé par les clients est souvent source d'incompréhension

La grande majorité des membres ou clients de l'échantillon (73%) se plaint d'un écart entre le montant demandé et le montant effectivement reçu. Les montants alloués seraient en effet de deux à cinq fois inférieurs aux montants demandés chez AEI (montants de 200 000 FCFA à 2 millions de FCFA dans l'échantillon), tandis que le montant systématiquement divisé de moitié pour l'ensemble des dix personnes interrogées chez Microcred (pour un montant initialement requis allant de 300 000 FCFA à 3 millions de FCFA). Les clients semblent mal comprendre les raisons d'un tel écart. A titre d'illustration, Alassane commerçant d'appareil électroménager à Abidjan et client de l'AEI, déclare : « J'avais demandé un crédit de 2 millions de FCFA mais à ma grande surprise c'est 300 000 FCFA qu'ils m'ont donné. Ça a mélangé tous mes calculs ».

En revanche, la COOPEC a dans six cas sur dix alloué les fonds demandés (qui s'élevaient entre 200 000 FCFA et 1 millions de FCFA) ; les quatre participants restants ont perçu un crédit de 20% inférieur au montant demandé.

A la PAMF cependant, les bénéficiaires de crédit ont obtenu dans la plupart des cas le montant demandé. Un cas est atypique, celui d'un client ayant reçu au contraire un montant supérieur à sa demande. M. Soro (grossiste en produits vivriers, Korhogo) explique ainsi qu'un membre de son groupe avait demandé un crédit d'un montant de 300 000 FCFA, celui-ci s'est retrouvé avec un prêt de 500 000 FCFA. Il s'agit d'un exemple classique en prêt de groupe, où la volonté d'homogénéiser les prêts au sein d'un groupe peut amener à octroyer un montant supérieur – qui peut induire un risque de surendettement pour le client.

❖ Les taux d'intérêt et les frais divers liés au crédit sont jugés trop élevés, mais sont aussi mal compris

Concernant le taux d'intérêt, les clients sont nombreux (73%) à se plaindre d'un niveau déclaré trop élevé. Ainsi pour Kouamé Raphaël, producteur de vivrier à Kanhanhro et client à la COOPEC : « Le taux d'intérêt du crédit est élevé. Je souhaite que le taux passe à 10%, 18% c'est trop ». De même, pour Kouassi Koffi, producteur de vivrier et planteur d'hévéa de Brobo, également client à la COOPEC : « C'est à cause du taux d'intérêt élevé et du délai de remboursement qui est trop court que les gens refusent de prendre crédit ».

Les clients jugent toutefois satisfaisant le taux pratiqué à PAMF (Korhogo) : ils comparent en effet le taux d'intérêt sur le crédit de PAMF (de 5 % à 15% annuels) à celui, nettement plus élevé, pratiqué par la COOPEC (18%).

Outre le taux lui-même, une large majorité des participants (72%) dénonce le prélèvement de divers frais et commissions, qui accroissent le coût global du crédit. Ainsi, Mohamed, commerçant de pièces détachées à Abidjan et client de Microcred, témoigne : « Les frais de dossiers et de commissions de mon crédit de 1 million de FCFA m'ont coûté 60 000 FCFA » (soit 6%). Cliente chez AEI, Suzanne, qui est vendeuse de mèches, explique : « Pour 300 000 FCFA de crédit, j'ai payé 30 000 FCFA de frais de dossiers et de commissions » (soit 10%).

Des nuances significatives existent cependant dans la perception des coûts du crédit des différentes IMF par les clients. Ainsi, les clients d'AEI mentionnent des coûts totaux du crédit (intérêts plus frais) compris entre 22% et 37% selon les témoignages. Olasukanini (quincaillier à Abidjan et client d'AEI) déclare : « Moi, j'ai payé par mois 177 000 FCFA pour un prêt de 750 000 FCFA, remboursé en cinq mois. C'est trop cher ». Les clients de Microcred reportent quant à eux des coûts (intérêts plus frais) entre 15% et 28%, comme Bamba Mariam : « le

taux d'intérêt du crédit dans notre institution est trop élevé. J'ai payé par mois 58 000 FCFA pour un crédit de 300 000 FCFA à rembourser sur six mois ». A la COOPEC, les intervenants mentionnent tous un coût total (intérêts plus frais) de l'ordre de 54% par an : « Pour un crédit de 500 000 FCFA à rembourser en douze mois, j'ai payé 90 000 FCFA par mois. Le taux d'intérêt du crédit est trop cher » (Traoré Kalilou, vendeur de riz).

En réalité, il est difficile d'interpréter correctement ces commentaires des clients, qui mériteraient une analyse plus fine des raisons invoquées (notamment, l'activité menée est-elle suffisamment rentable pour permettre de couvrir les frais liés au crédit ?). Il serait nécessaire pour cela de réaliser une enquête spécifique, plus approfondie, relevant de l'étude d'impact.

Par ailleurs, il ressort clairement aussi que les clients des IMF rencontrés connaissent mal les taux d'intérêt et les frais réels qui sont appliqués au crédit, ce qui rend d'autant plus difficile l'interprétation de leurs critiques sur le niveau du taux, puisqu'ils semblent souvent ignorer le tarif réel. De même, certains clients se plaignent de ne pas connaître par avance et de manière exhaustive, la liste des éléments qui entrent dans le coût du crédit, et ils n'ont aucune idée de ces coûts. Cette inquiétude est soulignée notamment par Mme Coulibaly Assétou aide soignante et productrice de vivrier à Brobo qui est cliente à la COOPEC : « Dans notre institution, les frais de dossier sont élevés et ne sont pas affichés ». Des témoignages identiques ont été recueillis dans les autres IMF.

Globalement, les clients déclarent souhaiter être mieux renseignés avant de s'engager à rembourser un emprunt.

❖ **Certaines garanties demandées (aval, apport monétaire) sont contraignantes**

Dans l'ensemble, 69% des clients interviewés expriment leurs difficultés à réunir des garanties pour l'obtention des crédits. Deux types de garanties ressortent dans nos focus groups : l'aval (personne apportant sa caution personnelle au crédit) et l'apport monétaire (caution monétaire versée par l'emprunteur).

- Il n'est pas aisé de trouver une personne qui accepte de jouer le rôle d'aval, garantie exigée dans certains cas. Ainsi, pour Mlle Kouamé Akissi, commerçante de produits vivriers à Abidjan (cliente Microcred), « très souvent, l'aval fait qu'on a crédit difficilement ». De la même manière, Mme Allabi Suzanne (vendeuse de mèches, cliente AEI à Abidjan) : « pour l'aval là, quand tu n'a pas un parent salarié tu ne peux pas avoir crédit ». Ce témoignage fait état d'un problème que peuvent rencontrer les clients potentiels qui n'ont pas de proches qui peuvent tenir le rôle d'aval. A l'extrême, certaines personnes font l'objet de pressions comme l'illustre le cas de M. Orowole Saïd, commerçant d'appareils électroménagers à Abidjan (client AEI) : « Au niveau de l'aval, c'est trop compliqué parce que souvent, on est victime de chantage de la part de certaines personnes de mauvaise foi qui veulent avoir à tout prix une partie de l'argent ». Le témoignage de Mme N'dri Rosalie, productrice de vivriers à Kahankro (client COOPEC), va dans le même sens : « moi, mon aval veut qu'on partage mon bénéfice ».
- La garantie peut également prendre la forme d'une caution versée par l'emprunteur, qui peut parfois s'ajouter à l'aval. Ainsi, M. Konate Brahim (commerçant d'appareils électroménagers à Abidjan et client d'AEI), explique : « Pour un crédit de 500 000 FCFA, tu dois payer une caution de 200 000 FCFA. C'est cher tout ça ». De même, M. Asuzu Mohamed (commerçant à Abidjan, client de Microcred) : « pour un crédit de 1 million de FCFA, on m'a demandé de verser 200 000 FCFA de caution avec un aval en plus ».

Les clients de PAMF ne relèvent pas ce problème, car cette IMF octroie des prêts sans exigence d'épargne préalable ou de garantie matérielle, mais suivant le principe de la caution solidaire (les emprunteurs se portent caution les uns des autres). Ainsi, M. Kouyaté, aviculteur à Korhogo, qui était un client de la COOPEC avant de s'adresser à PAMF, considère que les conditions de PAMF sont nettement plus avantageuses que celles de la COOPEC car cette dernière exige six mois d'épargne préalable. C'est la raison pour laquelle il a fermé son compte à la COOPEC pour se tourner vers PAMF.

❖ **Des conditions d'instruction du crédit contraignantes**

Les appréciations sur ce volet sont assez mitigées. En effet, 55% des clients interrogés se plaignent du volume trop important de documents qui leur sont demandés pour constituer le dossier de demande de crédit. À titre d'illustration, Sibiri, commerçant à Abidjan et client de Microcred : « On nous demande des quittances de CIE ou de SODECI pour les dossiers de crédit alors que nous habitons dans des cours communes, ce qui rend difficile les papiers à fournir ». Il en va de même dans les autres IMF. Fatoumata, veuve et mère de sept enfants, qui est vendeuse de légumes et n'a jamais été scolarisée, fait la remarque suivante : « Je demande que les agents de la COOPEC nous aident à remplir nos papiers ».

❖ **Le timing du déblocage du crédit est souvent en décalage avec l'activité**

Le timing du déblocage du crédit est un autre élément d'insatisfaction des clients. En effet, une majorité des clients interviewés (56%) se plaignent des délais de mise en place du crédit (déblocage) : Alassane (client AEI, commerçant d'appareils électroménagers à Abidjan) : « avant quand tu demandais crédit, deux semaines après tu avais le crédit. Maintenant ça met un mois, quelquefois deux mois, avant d'avoir le crédit ». Alexandre (commerçant à Kanhankro, client de la COOPEC) : « J'ai sollicité le crédit le 14 mai et c'est seulement trois mois après que j'ai bénéficié du crédit ».

Les focus groups ne permettent pas bien entendu d'analyser les raisons des retards de déblocage (tensions de trésorerie par exemple), mais seulement leur impact sur le client.

Les délais de mise en place du crédit, lorsqu'ils sont longs (de un à quatre mois), peuvent en effet représenter un réel problème pour l'activité. Alassane (vendeur d'appareils électroménagers, client de la COOPEC à Adjamé) raconte : « Mon projet avait besoin d'un financement rapide parce que mon fournisseur a exigé de payer cash mes commandes dans le meilleur délai sinon je perds mes commandes d'appareils électroménagers ». De même, pour Fatogoma, commerçant de vivrier à Korhogo : « Le prêt n'est pas disponible au moment où les clients en ont le plus besoin ; cela fait que le prêt perd sa valeur par la suite lorsqu'on l'obtient enfin ».

❖ **Un délai de grâce peut être nécessaire, suivant la nature de l'activité**

Le délai de grâce est la période avant le premier remboursement. Plus de la moitié des clients entendus (67%) estiment que le délai d'un mois proposé par les IMF de l'échantillon est de nature à freiner les potentiels demandeurs de crédit et/ou à compromettre la capacité des emprunteurs à procéder dans les délais au paiement des mensualités de remboursement, compte tenu du rythme de l'activité menée.

Ainsi, selon les aviculteurs rencontrés à Korhogo, le délai de grâce et la date d'échéance à la PAMF sont trop courts car : « pour un métier comme l'aviculture, il faut passer la commande des poussins et payer à l'avance puis compter un mois avant de recevoir les premiers poussins. En plus, le cycle pour que les poulets de chair

arrivent à maturité et être vendus est de deux mois. Or, le crédit dont le groupe bénéficie a un délai de grâce de seulement un mois et l'échéance est de quatre mois ».

Tout comme les aviculteurs, les agriculteurs, en l'occurrence les producteurs de vivrier de Korhogo, doivent attendre (au minimum trois mois) avant de pouvoir récolter leurs productions et prétendre obtenir un revenu. Pour eux, ceci est à l'origine du fait que beaucoup de personnes qui voudraient du crédit n'osent pas se tourner vers les IMF.

Ces clients expriment la difficulté qu'ils rencontrent à pouvoir, dans un délai jugé court (un mois), dégager une marge bénéficiaire suffisamment élevée pour procéder au paiement de la première échéance et en même temps assurer la continuité de leurs activités.

c. Perception des clients sur quelques principes de protection du client (transparence, recouvrement, traitement du client)

Au cours des différents focus groups, il a été demandé aux participants leur opinion sur la mise en œuvre par leurs IMF, de certains principes qui relèvent de la protection des clients. Les trois critères retenus sont : la transparence, c'est-à-dire la qualité de l'information préalable au crédit transmise au client ; le traitement respectueux et équitable des clients (qualité du suivi client) ; et les méthodes de recouvrement.

❖ **Une transparence faible sur les tarifs, mais aussi sur le fonctionnement mutualiste**

Les clients semblent être contraints du fait de leur besoin de crédit à adhérer à un processus mutualiste qu'ils ne comprennent pas vraiment. En effet, les récriminations des clients relatives à cet aspect sont nombreuses (67%), comme en témoigne ces propos recueillis auprès de certains d'entre eux, notamment des clients de la COOPEC. Le manque de transparence mentionné porte sur deux aspects :

- La question des taux et frais d'accès au crédit, déjà mentionnée plus haut. Ainsi, Akissi, vendeuse de produits vivriers à Adjamé explique que : « quand on arrive dans notre institution, on n'est pas informé à l'avance des frais de dossiers. C'est au moment où tu veux prendre le crédit qu'on te dit que tu dois payer tel montant ».
- La faible implication des membres dans la gestion d'une institution mutualiste : Amino, productrice de vivrier à Kanhankro (cliente COOPEC), exprime ainsi son mécontentement à propos de la COOPEC : « quand même je suis membre de cette institution donc j'ai le droit de savoir ce qui se passe là-bas ». De même, selon Raphaël (producteur de vivrier à Kanhanhro, également membre de la COOPEC) : « depuis que j'ai ouvert mon compte dans mon institution, je n'ai jamais été convié à une réunion. Je n'ai jamais vu non plus des agents venir vers nous pour nous sensibiliser ».

Les focus groups menés à Korhogo, auprès de clients de la PAMF, témoignent d'une meilleure connaissance des informations essentielles, notamment en ce qui concerne le mode de fonctionnement et l'accès aux produits offerts. Ceci semble s'expliquer par un investissement plus fort de l'IMF en communication vis-à-vis des clients et suivi de proximité par les agents de crédit.

❖ Une qualité du suivi du client très inégale

Sur l'ensemble des clients interrogés concernant le suivi de l'IMF, 63% ont exprimé leur mécontentement quant à la relation avec les agents des IMF. Cependant, la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des clients est manifestement d'une qualité extrêmement hétérogène selon les structures.

Les critiques les plus fortes concernent principalement la COOPEC. Ibrahima (plombier à Bouaké) considère que : « certains agents de la COOPEC nous accueillent mal. Je souhaite qu'ils nous respectent parce que c'est à cause de nous qu'ils sont là ». Pour Doumbia (vendeuse de poisson sec à Bouaké) : « A la COOPEC, quand on te connaît pas, on s'occupe pas bien de toi, tu es là et puis tu sais même pas à qui tu vas parler ».

Plus grave, d'après le témoignage de Rosalie, vendeuse de vivrier à Kanhankro : « pour avoir des informations dans notre structure, certains agents réclament de l'argent aux clients ». Il ne s'agit pas du seul témoignage allant dans ce sens. Ainsi, Fatoumata (vendeuse de pagne) cliente à la COOPEC de Bouaké témoigne : « Il y a trop de mépris lorsque tu retires ton argent, ils veulent qu'on leur donne quelque chose ». De même, Amene, coiffeuse à Agboville, considère que : « certains agents de la COOPEC ne sont pas accueillants. D'autres réclament des pourboires pour faire le service pour lequel ils sont payés ». Fanhonan, vendeur de vivrier à Bouaké, fait le même constat : « Je souhaite que les agents de la COOPEC ne nous rackettent plus lors de nos retraits ».

En revanche, les clients de la PAMF affirment tous être satisfaits de l'accueil réalisé par cette IMF. Même s'ils sont pour la plupart analphabètes, ils déclarent ne pas se sentir "dépayés" ou complexés lorsqu'ils se rendent à l'agence pour leurs opérations, et affirment qu'ils se sentent bien quand ils se rendent dans l'institution. Selon eux, cela s'explique par le fait qu'avant même que le client ne visite l'institution, ce sont les agents qui se déplacent vers les clients, ce qui crée une atmosphère de confiance, comme l'explique M. Abou agriculteur à Korhogo : « tu peux aller sans problème chez Karim (agent PAMF) avec ton habit de champ ; alors que si c'est ailleurs, qui va te regarder même ». En outre, en dépit de la rigidité dont les agents de l'IMF font preuve quand il s'agit du respect de l'échéance, ils sont assez disponibles pour tout type de problème rencontré et d'information sollicitée par les clients.

Des reproches sur la rigidité du suivi des clients, liés à la rigueur sur le recouvrement, ont parfois été mentionnés également. Ainsi, Sagata, vendeur de prêt à porter à Abidjan et client de Microcred, considère que « le suivi sert plus à faire pression qu'à suivre les activités des clients ».

❖ Les méthodes de recouvrement strictes s'attirent des critiques

Le recouvrement strict du crédit à l'échéance et l'insistance des agents de crédit dans certains cas, sont critiqués par 42% des clients.

Ainsi, pour Mariam (vendeuse de produits vivriers à Korhogo), soutenue par les autres participantes ayant obtenu un prêt auprès de la PAMF, « si tu dois rembourser le 22 de chaque mois et que tu paies le 23, tu es automatiquement pénalisée pour le prochain prêt, on ne te donne pas vite le prêt ». Mireille explique que : « pour rembourser mon crédit, j'ai été obligée d'aller prendre l'argent sur un autre compte ». « Dès que le jour du paiement arrive, ils sont déjà devant ta porte, ils ne donnent même pas un sursis de paiement, et si tu ne paies pas on te pénalise pour le prochain prêt » témoigne également Fatogoman, grossiste en produits vivriers à Korhogo, client de la PAMF.

Les clients d'AEI sont du même avis. Ainsi, Saïd, commerçant à Abidjan, explique : « pour le crédit là, on nous met trop de pressions. On te donne pénalité si tu dépasses la date de paiement ». Suaru, commerçant de

pièces automobiles, dit aussi : « Il y a trop de pression quand il s'agit de payer le crédit, alors qu'elles doivent suivre aussi nos activités ». Il en est de même pour la clientèle de Microcred, représentée ici par l'exemple de Ludovic (commerçant à Abidjan) : « ici, on nous met trop la pression, pour rembourser ton crédit et quand tu as un retard, tu payes plus cher pour ton remboursement ». En outre, en amont, les méthodes de vérification des garanties sont décriées. Ainsi, Mme Tano qui fait du commerce d'attiéké et d'alloco à Abidjan, explique : « Microcred ils prennent les photos de la maison, demandent de montrer l'argent que l'on a à la maison, ils peuvent fuir avec l'argent de quelqu'un ».

d. Suggestions formulées par les clients

Au cours des discussions en focus group, différentes propositions d'amélioration de l'offre des services des IMF ont été formulées par les clients eux-mêmes, reflétant les préoccupations décrites ci-dessus. Il s'agit dans l'ordre de priorité :

❖ Rendre le crédit disponible au bon moment, pour un montant adéquat

- **Raccourcir les délais de mise en place du crédit et simplifier les procédures d'accès au crédit.** Près de la moitié des participants (47%) souhaiteraient que les délais de mise en place des crédits diminuent. Ainsi, des aviculteurs de Korhogo, clients de la PAMF, souhaiteraient que les délais de mise en place du crédit soient réduits à deux semaines maximum afin de tenir compte des projections des clients (plan d'affaires, etc.).
- Les clients des IMF souhaitent également que ces dernières fassent **un effort d'adaptation des supports** (documents à fournir et/ou à remplir) à l'intention des clients, qu'ils soient analphabètes ou non.
- Accorder le montant sollicité. Comme on l'a vu plus haut, les clients reçoivent rarement le montant demandé, sans comprendre nécessairement ce qui justifie cet écart. Dès lors, 73% des participants souhaitent que le montant prêté soit en adéquation avec le montant demandé.

❖ Clarifier la tarification imposée sur le crédit

71% des clients interrogés souhaiteraient que les taux d'intérêts soient revus à la baisse, et 72% des participants souhaiteraient une meilleure information des IMF sur les tarifs. Ainsi, Mme Kouadio Charlotte, cliente à la COOPEC : « demande à notre institution de bien informer les clients sur le taux d'intérêt des prêts et les commissions à payer ». De la même manière, cinq des dix clients d'AEI qui ont été interrogés proposent que leur institution sensibilise ses clients en affichant toutes les informations relatives aux frais de dossiers, commissions et intérêts à payer.

❖ Exigences de garantie : remplacer l'aval par le patrimoine personnel des emprunteurs

Les clients ne sont pas opposés au principe de garantie, mais ils sont 68% à souhaiter leur redéfinition. Plusieurs intervenants proposent que les garanties s'appuient sur les divers avoirs et le patrimoine des emprunteurs. Ainsi, Dorcas qui est productrice de vivrier à Kahankro (cliente COOPEC) affirme que : "pour l'aval, quand tu n'as pas un parent salarié tu ne peux pas prendre crédit. Je veux qu'on remplace l'aval par nos biens". Konan, agriculteur et éleveur de porcs à Brobo et client de la COOPEC, explique également « le

problème d'aval fait que je n'ai pas encore eu de crédit pour mon élevage. A la place de l'aval on propose nos biens ».

❖ Adapter le calendrier de remboursement selon les activités

Il s'agit de mieux tenir compte de la nature des activités menées par les clients pour établir le calendrier et les modalités de remboursement. Deux principales propositions ont été faites lors des focus groups :

- Adapter le délai de grâce à chaque type d'activité : sur l'ensemble des intervenants, 65% ont ainsi souhaité que le délai de grâce soit étendu. Le plus souvent ils proposent que le délai passe de un à deux mois.
- Allonger la durée de remboursement : les clients souhaitent que les méthodes de remboursement des IMF soient plus flexibles et tiennent compte de la spécificité de chaque activité. Ce point de vue est partagé par 57% interviewées. Ainsi, Jean Pierre vendeur d'huile de palme à Bouaké considère que : "si la COOPEC veut nous aider (...), que le délai de remboursement soit prolongé d'au moins deux mois".

Troisième partie : Diagnostic de l'offre en services financiers

Le diagnostic de l'offre de services financiers vise à identifier les produits et services offerts par les différents fournisseurs de services financiers (microfinance, banques, assurances et opérateurs de mobile money) à la population exclue. Ceci suppose aussi d'étudier cette offre dans le cadre de la stratégie actuelle et à venir de ces institutions ; ceci d'autant plus que ces acteurs se diversifient, et que la frontière dans la gamme des services proposés entre types de fournisseur bouge avec les évolutions de la réglementation et les avancées technologiques.

Le contexte légal et réglementaire de l'UMOA qui s'applique à la Côte d'Ivoire est en effet en évolution en matière d'assurance, de microfinance, de téléphonie mobile comme de services bancaires ; néanmoins, ce contexte reste spécifique à chaque catégorie de fournisseurs de services financiers. C'est donc également par catégorie d'acteurs qu'un éclairage sur les contraintes et avancées de la réglementation sera effectué.

La période de crises qui a caractérisé les dix dernières années en Côte d'Ivoire, et en particulier l'année 2011, s'est traduite par un certain isolement du pays vis à vis de ses partenaires au développement. De ce fait, peu d'appuis techniques ont été apportés et peu d'études ont été conduites. Par ailleurs, dans le contexte récent de reprise des activités, les opérateurs financiers et les acteurs économiques dans leur ensemble révisent leur stratégie d'intervention.

Cette étude a donc été menée dans un contexte où peu de données et d'analyses sont à disposition, et où un grand nombre d'acteurs sont en phase de révision de leur stratégie d'intervention dans le pays. Nous avons donc jugé nécessaire d'inclure dans nos analyses de l'offre une appréciation des tendances à venir par secteur.

Cette troisième partie est organisée en quatre chapitres, chacun consacré à un type de fournisseur de services financiers - les IMF, les banques, les assurances et les opérateurs de téléphonie mobile. Pour chacun d'eux, il est fait une analyse portant sur i) la présentation générale du secteur, ii) l'offre de produits et services ; iii) les stratégies des acteurs et des principales tendances ; iv) l'infrastructure et le cadre réglementaire.

III.1 L'offre de microfinance

Les données sur ce secteur, communiquées par la Direction de la microfinance (DM), ne sont pas définitives : en effet, les IMF continuent d'envoyer des données (indicateurs et états financiers) corrigées des années 2010, 2011 et 2012 ou transmettent ces données avec retard. Ces données peuvent par conséquent ne pas se recouper dans certains cas.

Afin de mieux analyser les constituants de l'offre de services financiers de la microfinance et d'apprécier ses performances, nous avons, d'une part isolé Unacoopec dont le poids dans le secteur tend à masquer la diversité des situations des autres IMF ; d'autre part, nous avons constitué un échantillon de 14 IMF représentatives. Les données collectées (auprès de ces IMF ou de la DM) ne sont pas toujours complètes ; cependant, la représentativité de cet échantillon d'IMF autorise quelques constats dont on peut supposer qu'ils sont valables pour l'ensemble du secteur.

L'échantillon est constitué de 14 IMF :

- Il s'agit de 5 SA, 6 mutuelles d'épargne et de crédit non affiliées et 2 réseaux de mutuelles ;
- Ces IMF totalisent en 2011 un encours d'épargne de 14,251 Mds FCFA et de crédit de 14,479 Mds FCFA. En comparaison avec les données consolidées (non définitives) sur le secteur fournies par la DMF, on peut donc considérer qu'elles représentent plus de 80% du secteur (hors Unacoopec).

1. Vue d'ensemble du secteur de la microfinance en Côte d'Ivoire

Synthèse

En comparaison avec les autres pays de la zone UEMOA, le secteur de la microfinance en Côte d'Ivoire apparaît en retrait : avec une population de 22% du total de la zone et un PIB de presque 40%, ses encours d'épargne et de crédit (en 2009) représentent respectivement 19% et 7% de ceux de la zone dans son ensemble.

A fin janvier 2012, 72 institutions de microfinance sont autorisées²³ mais en réalité une quarantaine d'IMF seulement seraient en activité, si l'on se base sur les IMF produisant régulièrement des états financiers pour la supervision.

L'année 2011 est une année de crise importante pour le secteur qui a provoqué une baisse de l'activité. A fin 2011, on compte 867 745 clients, un encours épargne à 90,7 Mds et encours de crédit à 26,8 Mds FCFA. On assiste à une légère reprise en 2012, avec une croissance d'environ 10% à fin juin.

Le secteur de la microfinance se caractérise par les éléments suivants :

- Le réseau Unacoopec domine fortement le secteur (il représente 82% des dépôts mobilisés et 70% des crédits en cours à fin 2010).
- Hors Unacoopec, le secteur est fragmenté, avec 71 IMF pour de faibles volumes (encours d'épargne 17,4 Mds et 9,8 Mds encours de crédit).
- Le modèle mutualiste est majoritaire mais les SA de microfinance sont présentes ; ces 10 SA sur 72 structures gagnent du terrain depuis l'entrée des « greenfields » (Advans, Microcred et PAMF).
- La microfinance est surtout présente en milieu urbain, et d'abord à Abidjan (60% de la clientèle et des encours de l'Unacoopec). On pourrait ainsi estimer à environ 35% et 50% des encours d'épargne et de crédit en région, ce pourcentage intégrant les villes secondaires.

²³ Selon les données communiquées par la DMF Voir liste des IMF agréées en annexe 2

a. A fin janvier 2012, 72 institutions de microfinance sont autorisées²⁴ mais en réalité une quarantaine d'entre elles seulement seraient en activité :

Les 72 IMF autorisées représentent :

- 4 unions avec 108 caisses de base affiliées : UNACOOPEC-CI : 69 caisses ; RCMEC-CI : 26 caisses ; MUTAS-RCEMAF : 6 caisses ; REMUCI : 7 caisses ;
- 58 caisses coopératives non affiliées à un réseau ;
- 10 structures conventionnées (SA).

En comparaison, le nombre d'IMF agréées était de 30 en 2001, et ce nombre n'a cessé de croître jusqu'à 99 structures agréées en 2008 ; puis il a diminué ensuite progressivement (78 en 2009, 84 en 2010 et 72 en 2011). En 2011, les retraits d'agrément augmentent : 76 contre 32 en 2009 et en 2010²⁵.

Il apparaît qu'en moyenne d'une année sur l'autre environ 35 à 40 IMF produisent des états financiers, attestant ainsi de leur existence. En effet, suite à une vérification récente (mais non exhaustive) faite par la DM au cours du deuxième trimestre 2012, sur 14 SFD n'ayant pas déposé leurs états financiers pendant au moins 2 années consécutives, 12 ne sont pas en activité. Suite à ce constat la CNM a décidé de retirer l'agrément à 11 de ces SFD en cessation d'activités²⁶.

b. L'année 2011 se caractérise par une baisse de l'activité dans le secteur, aussi bien en termes de clientèle que d'encours d'épargne et de crédit²⁷ :

« Le secteur de la Microfinance a connu une reprise difficile suite à la crise post-électorale en 2011. Les activités des institutions de Microfinance n'ont repris véritablement qu'à partir du deuxième semestre de l'année 2011. Cette situation s'est soldée par l'enregistrement d'une baisse importante de l'activité en général. Cette chute des activités se justifie principalement par les pertes financières et destruction de matériels subies par plusieurs caisses lors de la crise post-électorale. L'ensemble des dommages enregistrés s'élève à 1,163 milliards de francs CFA »²⁸.

La clientèle de la microfinance (membres et clients) dessert 867 745 personnes en 2011, contre 1,025 M l'année précédente. Cet effet probable de la crise politique semble se résorber en 2012, avec 918 311 clients déclarés à la fin juin 2012, dont 30% de femmes.

²⁴ Selon les données communiquées par la DM, voir liste des IMF agréées en annexe 2.

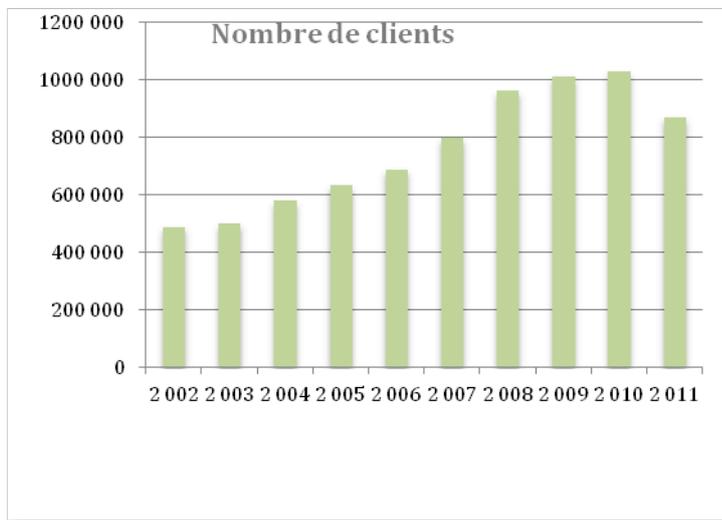
²⁵ Voir tableau des agréments chapitre 5.

²⁶ Rapport sur la situation du secteur, deuxième trimestre 2012.

²⁷ Données fournies par la DM (voir données statistiques sur la microfinance mai 2012 et base de données de la DM).

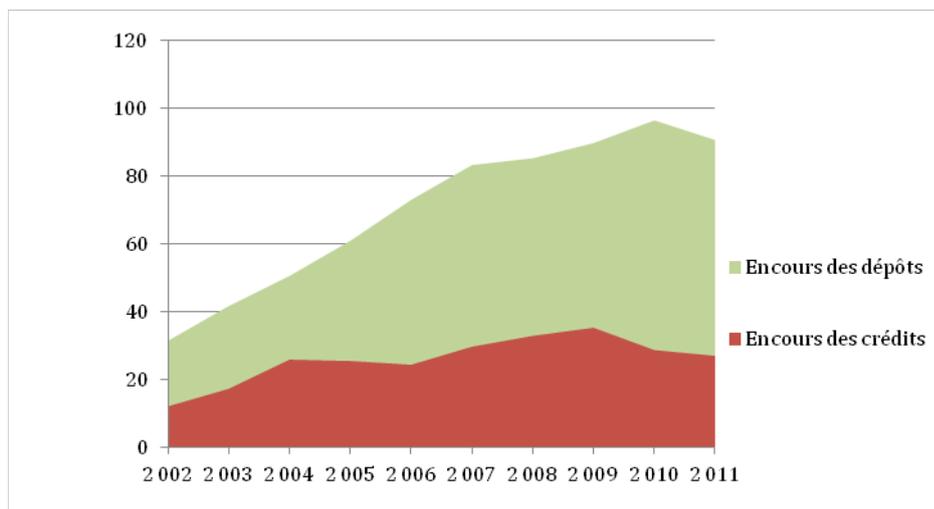
²⁸ Rapport annuel 2011, DM.

Graphique 2 : Evolution du nombre de clients/membre du secteur de la MF



L'encours d'épargne à fin 2011 est en baisse par rapport à l'année précédente (90,7 Mds FCFA, contre 96,5 Mds FCFA en 2010). L'encours de crédit ne cesse de décroître depuis le pic de 2009 (35 Mds FCFA) pour atteindre 26,8 Mds FCFA fin 2011. Au deuxième trimestre 2012, l'activité reprend avec des encours d'épargne et de crédit respectivement à 99 Mds FCFA et 38 Mds FCFA.

Graphique 3 : Évolution du nombre de clients/membre du secteur de la MF



c. En comparaison avec les autres pays de la zone UEMOA, le secteur de la microfinance en Côte d'Ivoire apparaît en retrait.

Avec une population de 22% du total de la zone et un PIB de presque 40%, les encours d'épargne et de crédit de la Côte d'Ivoire (en 2009) représentaient respectivement 19% et 7% de ceux de la zone dans son ensemble. En particulier, l'encours de crédit est l'un des plus faibles de la zone UEMOA, après la Guinée Bissau et le Niger.

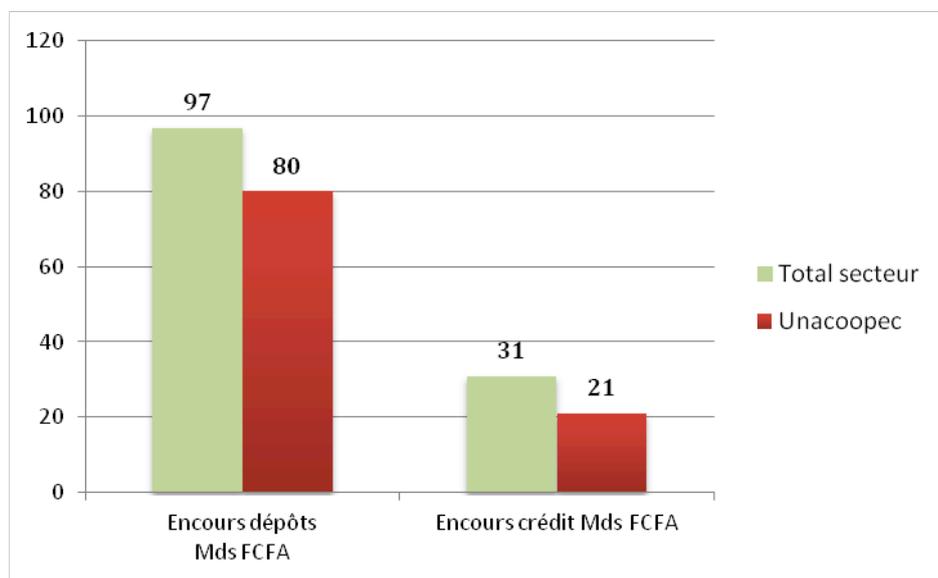
Tableau 19 : Comparaison secteur MF en zone UMOA

2009 (Mds FCFA)	Encours épargne	% total	Encours crédit	% total	Population 2010	% total	PIB (2010)	% total
Bénin	56 387	11%	65 682	13%	9 056 010	9%	3 251	9,7%
Burkina Faso	74 588	15%	72 496	15%	16 241 811	17%	3 293	9,8%
Côte d'Ivoire	97 878	19%	32 822	7%	21 058 798	22%	11 365	33,8%
Guinée Bissau	271	0%	237	0%	1 565 126	2%	410	1,2%
Mali	56 428	11%	75 607	15%	13 796 354	14%	4 641	13,7%
Niger	8 274	2%	15 328	3%	15 878 271	16%	2 764	8,2%
Sénégal	135 948	27%	158 041	32%	12 323 252	13%	6 359	18,9%
Togo	74 608	15%	68 335	14%	6 587 239	7%	1 578	4,7%
UEMOA	504 382	100%	488 548	100%	96 506 861	100%	33 661	100%

d. Le secteur de la microfinance en Côte d'Ivoire est fortement dominé par l'Unacoopec

Sur la base des dernières statistiques à fin 2010 communiquées par la DMF, la répartition des encours d'épargne et de crédit du secteur montre la prépondérance du réseau des Coopec, l'Unacoopec, qui détient 82% des dépôts mobilisés et 70% des encours de crédits du secteur.

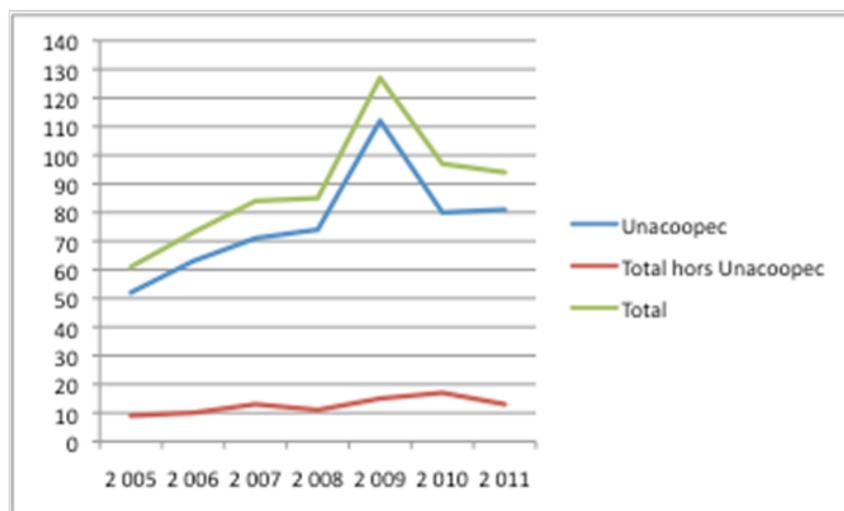
Graphique 4 : Part de l'Unacoopec dans le secteur de la microfinance



On voit bien, en prenant l'évolution des encours du secteur sur les cinq dernières années, que c'est l'Unacoopec qui tire la croissance du secteur, le reste des IMF ayant une croissance faible.

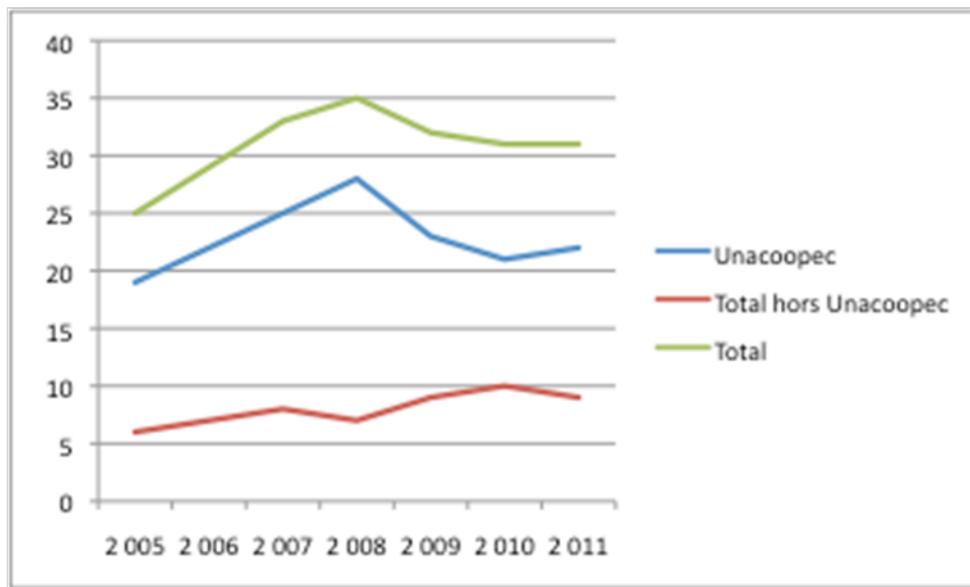
Ainsi l'encours d'épargne des IMF (hors Unacoopec) passe en 7 ans de 9 Mds FCFA à 13 Mds FCFA (+45%), avec un pic à 17 Mds en 2010, tandis que l'Unacoopec passe de plus de 50 Mds FCFA à 80 Mds FCFA (+60%) avec un pic à 112 Mds en 2010.

Graphique 5 : Évolution de l'encours d'épargne (en Mds FCFA)



Concernant l'évolution des encours de crédit du secteur depuis 2005, l'Unacoopec par sa taille détermine la croissance de l'ensemble du secteur. Mais les IMF (hors Unacoopec) connaissent une croissance de leurs encours de crédit de 50% sur les six dernières années (de 6 à 9 Mds FCFA) qui suit l'évolution des dépôts. Tandis que l'encours de crédit de l'Unacoopec augmente de 33% sur la même période, il passe de 19 à 21 Mds FCFA.

Graphique 6 : Evolution de l'encours de crédit (en Mds FCFA)



e. Hors Unacoopec, le secteur mobilise de très faibles encours d'épargne et de crédit, et reste concentré autour de 5 IMF (sur 35)

Hors Unacoopec, le secteur mobilise en 2010 un encours d'épargne de 17,4 Mds FCFA et un encours de crédit de 9,8 Mds FCFA, pour les 35 IMF ayant transmis leurs informations à fin 2010. Parmi celles-ci :

- 5 ont un encours d'épargne et de crédit de plus d'1 Md FCFA : RCMEC (IMEC), FIDRA (SA), CICE (SA), GES CI (IMEC), MUCREFAB (IMEC). Elles représentent 71% de l'encours d'épargne hors Unacoopec (soit 12,4 Mds FCFA) et 65% de l'encours de crédit hors Unacoopec, avec 6,4 Mds FCFA.
- 15 IMF ont un encours d'épargne inférieur à 1 Mds FCFA, et représentent 25% de l'encours d'épargne hors Unacoopec, et 30% de l'encours de crédit hors Unacoopec.
- Enfin, les 4% à 5% restant de l'encours d'épargne et de crédit hors Unacoopec se partagent entre 15 IMF.

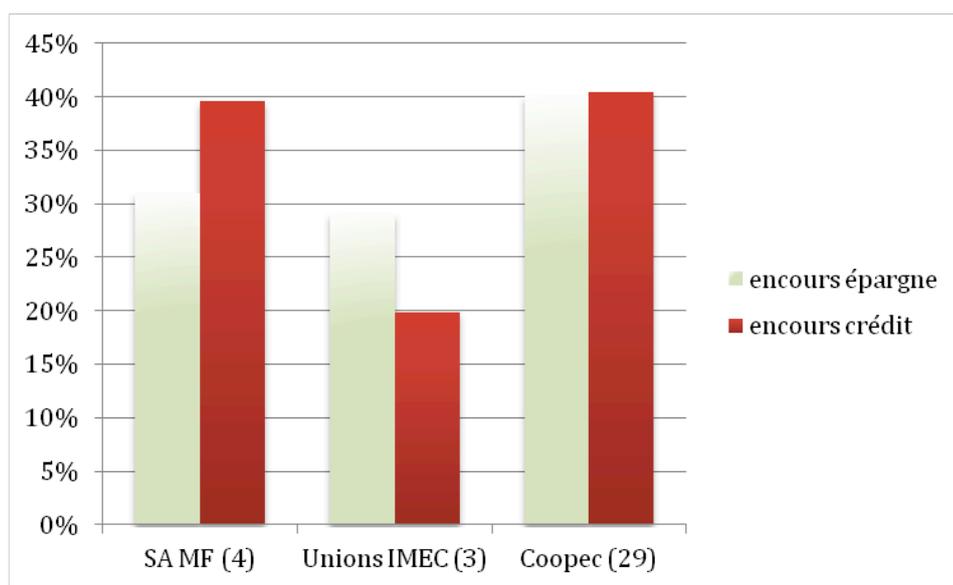
Parmi les IMF à faible encours figurent évidemment les IMF en démarrage en 2010, notamment Microcred et PAMF CI²⁹ ; compte tenu du rythme de croissance de ces IMF, elles devraient néanmoins faire partie des cinq premières IMF en taille (hors Unacoopec) d'ici un à deux ans.

f. Le secteur de la microfinance en Côte d'Ivoire est dominé par le modèle mutualiste, mais contrairement aux autres pays de la sous-région, les SA de microfinance sont présentes et gagnent du terrain

Sur les 72 structures autorisées en 2010, 10 sont des sociétés anonymes dont quatre ont démarré assez récemment (PAMF CI, Advans, Microcred, Crédit du Nord). Les autres structures sont constituées de 58 caisses coopératives non affiliées à un réseau et de 4 réseaux (unions) représentant 108 caisses.

En termes de taille, sur les 36 IMF dont la DMF a publié les indicateurs à fin 2010, et hors Unacoopec, il apparaît que les SA de microfinance sont en train de gagner du terrain sur les réseaux de mutuelles, qui disposent pourtant d'une implantation territoriale plus importante.

Graphique 7 : Part des différents types d'IMF dans les encours en 2010



g. La microfinance en Côte d'Ivoire dessert essentiellement les zones urbaines et Abidjan

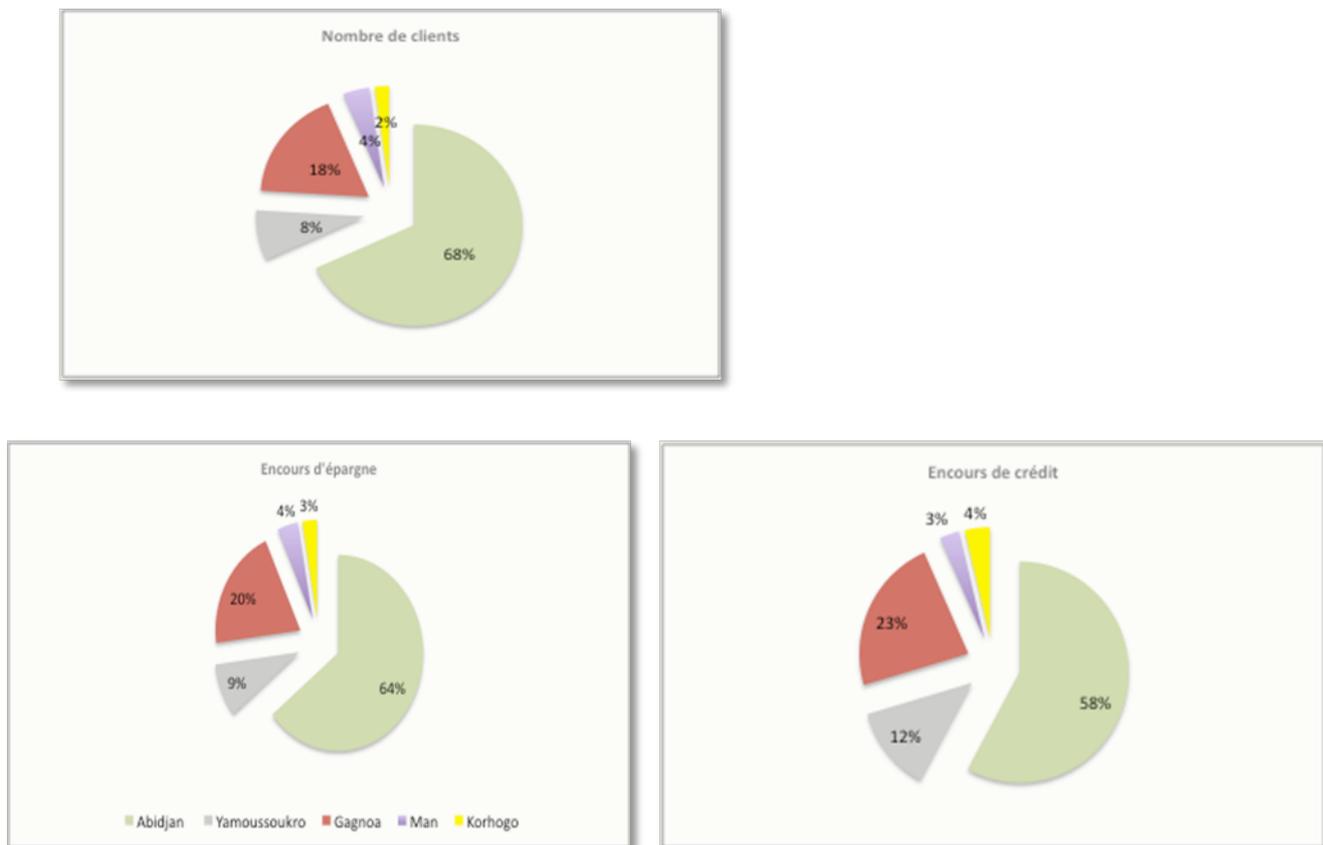
L'APSFD ne produit pas de cartographie des services de microfinance. Il n'est par conséquent pas possible de connaître la distribution des encours et de la clientèle de la microfinance par région et de ce fait le taux de pénétration par région. On constate cependant que la microfinance est concentrée dans les villes d'une part, et d'autre part dans la région d'Abidjan : en effet, 53% des IMF sont présentes au sud du pays, 20% au centre, 8,3% à l'est et 7,8% au nord. Cette inégalité est encore plus frappante entre le milieu rural et le milieu urbain,

²⁹ Voir Annexe 2– Liste des IMF agréées en 2011.

ce dernier concentrant plus de 70% des IMF30. Selon l'UNSTAT, la population ivoirienne serait de 21 M d'habitants, dont 51% en ville et 18% à Abidjan.

L'analyse au niveau de l'Unacoopec montre que plus de 60% de ses clients actifs (548 800) et respectivement 64% et 58% de ses encours d'épargne (82 Mds FCFA) et de crédit (24 Mds FCFA) en 2011 se situent à Abidjan :

Graphique 8 : répartition régionale au sein de l'Unacoopec



Environ 10 IMF ont une portée strictement régionale et représentent approximativement un encours d'épargne de 3,2 Mds et de crédit de 2,3 Mds FCFA à fin 2010.

- Dans la région des savanes : PAMF à Korhogo et Boundiali, (encours d'épargne 27 M et de crédit 131 M FCFA).
- Dans la région des Lacs : La Financière à Yamoussoukro (encours d'épargne 194 M et de crédit 170 M FCFA).
- Dans la région du bas Sassandra : CEFA (encours d'épargne 659 M et de crédit 49 M FCFA), ainsi que IFEEC (encours d'épargne 164 M et de crédit 26 M FCFA).
- Dans la région des lagunes : CAACE (encours d'épargne 52 M et de crédit 15 M FCFA) et CEKA (encours d'épargne 70 et de crédit 31 M FCFA).
- Dans la région du Sassandra : CEPE CI (Daloa) (encours d'épargne 146 M et de crédit 71 M) et MUCREFBO (Bouaflé) (encours d'épargne 588 M et de crédit 688 M FCFA).

³⁰ Source Le portail de la microfinance

- Dans la région du Comoé : CAGEP CI (encours d'épargne 44 M et de crédit 38 M FCFA) et REMUCI (encours d'épargne 1,223 Mds et de crédit 1,055 Mds FCFA).

Environ 4 IMF interviendraient en régions et à Abidjan, à hauteur environ de 4,8 Mds d'encours d'épargne et 2,2 Mds FCFA d'encours de crédit, avec environ 30% en région (sur la base des données de FIDRA) :

- EPACI : encours d'épargne 16 M et de crédit 1,5 M FCFA
- FIDRA : encours d'épargne 1,5 Mds et de crédit 1,4 Mds dont environ 30% en région ;
- MUTAS : encours d'épargne 310 M et de crédit 101 M FCFA
- RCMEC : encours d'épargne 3 Mds et de crédit 678 M FCFA

On pourrait ainsi estimer les encours d'épargne et de crédit des IMF en région à un total d'environ 34 Mds FCFA et 17 Mds FCFA en 2010, soit environ respectivement 35% et 50% des encours du secteur. Mais il faut préciser que les encours en région intègrent ceux des villes secondaires ; ils ne reflètent donc pas une répartition urbain/rural.

2. Caractéristiques de l'offre de produits et services

Synthèse

L'offre de produits et services de la microfinance se caractérise avant tout par la faiblesse du crédit, aussi bien en comparaison avec les autres pays de la sous-région, qu'en comparaison de l'épargne mobilisée. Cet écart important est le fait de l'Unacopec, qui transforme peu ses dépôts en crédits. Pour les autres IMF, la tendance serait inverse, avec une transformation de l'ensemble des dépôts. Le fait que l'épargne collectée soit la principale ressource, voire l'unique ressource pour bon nombre d'IMF pour financer les crédits, est une forte contrainte au développement de l'offre de crédit.

L'offre de crédit est assez diversifiée en termes de produits, mais essentiellement (hormis pour l'Unacopec) à court terme, avec des montants moyens de crédit relativement faibles autour de 400 000 à 500 000 FCFA (moyenne de 14 IMF), comparé à un PIB par habitant de 810 761 FCFA. Les taux d'intérêt semblent très disparates, de 13 à 27% par an, mais s'accompagnent de frais et commissions relativement élevés, ce qui rend le coût réel du crédit peu transparent ; d'autant que ce dernier est renchéri par la pratique, répandue dans les mutuelles, d'une épargne bloquée obligatoire de 30 à 50% du montant du prêt. La pratique de l'aval, pour garantir les crédits, largement répandue constitue un frein souvent cité par les clients.

L'offre de produits d'épargne est plutôt développée, en termes de nombre de produits offerts, mais paraît peu incitative. Les raisons sont probablement liées aux taux de rémunération rarement au dessus de 3,5%, avec des modes de calcul assez opaques ; au faible accès au crédit permis par cette épargne et aux faillites et conditions d'insécurité qui ont prévalu ces derniers temps. La mise en place du portemonnaie électronique par les opérateurs de Mobile Money, qui assure la sécurisation des fonds, tend à concurrencer cette offre.

Des produits de transfert d'argent, de moyens de paiement (cartes bancaires) et d'assurance commencent à être offerts par les principales IMF du secteur : en particulier, l'Unacopec est fortement implantée avec ses GAB et cartes de retrait ; Advans et Microcred bénéficient de partenariats bancaires et avec des

assureurs de la place (développement de services de transferts d'argents, cartes de paiement, endossement de chèques et micro-assurance).

a. La caractéristique majeure de l'offre de services financiers du secteur est la faiblesse de l'offre de crédit comparée à l'épargne mobilisée.

Néanmoins, ce constat cache en réalité une situation très différente entre l'Unacoopec, fortement collectrice, et les autres IMF :

- L'Unacoopec domine le secteur, mais son taux de transformation de l'épargne en crédit est très faible (26% de l'encours d'épargne engagé en crédit à fin 2011).
- Pour les autres IMF (de l'échantillon) qui constituent l'essentiel du reste du secteur, à fin 2011, l'épargne est presque totalement engagée dans les crédits, avec des encours d'épargne et de crédit respectifs de 14,3 Mds FCFA et 14,5 Mds FCFA.

Le fait que l'épargne collectée soit la principale ressource, voire l'unique ressource pour bon nombre d'IMF pour financer les crédits, est une forte contrainte au développement de l'offre de crédit. (Voir point b. du chapitre 3 suivant.)

b. L'offre de crédit du secteur hors Unacoopec est avant tout à court terme, et présente des conditions d'accès difficiles avec une proportion relativement faible de clients desservis.

L'encours de crédit de l'Unacoopec, contrairement aux autres IMF du secteur, est plutôt à moyen et long terme (67% de l'encours à fin 2011), mais reposant principalement sur la domiciliation des salaires et des pensions. **Pour les autres IMF de l'échantillon, il s'agit très majoritairement d'une offre de court terme.** Deux raisons potentielles à ce constat : la difficulté à mobiliser des ressources longues aussi bien au niveau de l'épargne que des refinancements externes ; et probablement la situation précaire des micro et petites entreprises dans un contexte de crise.

L'offre de produits de crédit porte par conséquent essentiellement sur le financement du fonds de roulement, des avances sur salaires/pensions et des besoins sociaux dont les frais de scolarité semblent occuper une bonne part. En moyenne, les IMF offrent quatre produits de crédit de type différents, mais ce chiffre cache des disparités importantes entre IMF. Pour certaines petites IMF, on constate une tendance à la multiplication des produits de crédit, avec un risque de cannibalisation entre produits qui traduit un ciblage un peu confus.

Les garanties demandées sur les crédits couvrent une gamme étendue : épargne obligatoire nantie, aval/caution personnelle, nantissement des machines/stocks, hypothèques, reconnaissances de dettes et caution solidaire du groupe. La pratique de l'aval/caution personnelle est très répandue parmi les IMF et semble constituer un frein important pour la clientèle. De même pour l'épargne obligatoire bloquée pendant la durée du crédit, à hauteur de 30 à 50% du montant du prêt, qui est très pratiquée par les mutuelles, contrairement aux SA de microfinance³¹.

Le crédit de groupe est pratiqué de façon limitée : par exemple, c'était le seul produit proposé par AEI jusqu'en 2007. Il représente maintenant 20% de l'encours par rapport au prêt individuel destiné à la même cible de clientèle, les femmes commerçantes.

³¹ Seules FIDRA et CICE, parmi les SA de l'échantillon, exigeraient une épargne nantie.

Le montant moyen du crédit accordé par les IMF de l'échantillon s'élève à 480 267 FCFA et à 380 798 FCFA pour l'Unacoopec en 2011. En comparaison avec le PIB moyen par habitant de 1 600 USD, soit environ 810 761 FCFA³², ce montant apparaît faible. Là aussi, la situation entre IMF est très différente traduisant des ciblage de fait de clientèle différents. Par exemple Microcred qui vise la TPE à Abidjan accorde des prêts de 1 M FCFA en moyenne, tout en servant 65% de sa clientèle. Par contre, on constate que les mutuelles offrant des crédits de cette taille desservent une faible part de leur sociétariat, Argentifère, La financière, REMUCI, GES CI. L'Unacoopec, compte tenu de son faible taux de transformation, ne dessert que 5% de son sociétariat.

Tableau 20: Montant moyen du crédit accordé en 2011 (en FCFA)

IMF	FIDRA	Argentifère	CPFCI	La Financière	CICE	MUCRE FCI	PAMF CI	MIMOY E SA	CMCI	REMUCI/MUCREFAB	MICROCR ED	GES CI	Unacoopec
Crédit moyen	326 210	1 005 148	482 353	1 271 875	747 188	444 346	176 915	31 477	60 147	929 300	1 058 564	2 750 992	380 805
Taux de client servi	74%	18%	9%	8%	51%	9%	92%	144%	58%	17%	61%	12%	5%

Les taux d'intérêt pratiqués sont assez disparates entre les IMF, qui annoncent des taux entre 13 et 27% (généralement dégressifs, sauf pour deux IMF en linéaire). Ces taux s'accompagnent de pratiques très difficiles à comparer sur les coûts du crédit, en particulier quand s'ajoute la pratique de l'épargne nantie, par exemple :

Tableau 21: Montant moyen du crédit accordé en 2011 (en FCFA)

Frais crédit (en FCFA)	FIDRA	La Financière	CICE	MUTAS	MUCREF CI	CMCI	MUCREFAB	MICROCRE D	GES CI	AEI	Unacoopec
taux annoncé	13 à 20%	?	22%	15 à 18%	1é à 15%	16ù	18%	22,8%	18%	24%	17 à 18,5%
modalités	Dégressif		Dégressif	Dégressif	Dégressif	Dégressif	Linéaire	Dégressif	Dégressif	Dégressif	Dégressif
frais dossiers assurance décès	6 000 à 15 000 FCFA en moyenne oui, montant ?	4 000 F	5 000 à 15 000 F selon montant et 2% si >1 M 2500 et % prêt	2500 à 100 000 F	15000 à 25 000 F	de 5000 à 20 000 F <1% + 1000 F	0,50% 1%	2 à 3%	5000 F + 2%	1%	0,27%
commissions diverses fonds dotation/garantie		2,50%	3 à 4,5%								
Epargne de garantie	20-30%	30%	30-50%	30%	Oui	Oui	25%	-	30-50%	-	30%

³² CIA World Factbook - version du 11 mars 2012.

Aucune IMF, exceptée Microcred, ne déclare calculer son taux effectif global (TEG). Le coût réel du crédit communiqué par les IMF semble encore relever d'une certaine opacité, ce qui confirme la perception des clients (voir partie Étude de la demande).

Certaines IMF, en nombre limité, qui disposent des moyens et d'une expertise interne, font des études de marché et de satisfaction de la clientèle, pour adapter leur stratégie marketing (PAMF, Microcred, AEI notamment).

c. L'offre de produits d'épargne est plutôt développée, quoique peu incitative

L'offre de produits d'épargne comprend en moyenne 3 produits, du type dépôt à vue (DAV), plan d'épargne (projets, investissement, scolarité etc.) et dépôt à terme (DAT).

En réalité l'essentiel de l'épargne mobilisée par le secteur est à vue. Seulement 24% de l'encours d'épargne de l'Unacoopec est en DAT à fin 2011. Microcred affiche un taux de 65% de son épargne en dépôt à terme grâce à la mobilisation de gros comptes auprès d'institutionnels, mais reste une exception.

Le dépôt moyen : Il se situe dans notre échantillon à environ 197 000 FCFA, mais s'avère très disparate entre IMF.

Tableau 22 : dépôt moyen et nombre de déposants

Frais tenue compte FCFA	FIDRA	Argentifère	CPFCI	La Financière	CICE	MUTAS	MUCREF CI	PAMF	MIMOYE	CMCI	MUCRE FAB	MICROCR ED	GES CI	Unacoopec
Nbre de déposants	11 079	4 312	921	4 299	4 024	4 865	7 490	4 049	2 008	6 907	8 669	5 931	8 158	822 485
Dépôt moyen (FCFA)	193 519	128 247	27 144	59 549	568 588	63 720	204 272	33 589	38 347	49 805	137 963	391 839	365 653	98 352

Les taux de rémunération de l'épargne semblent peu incitatifs, probablement autour d'une moyenne de 3,5% annuel pouvant aller jusqu'à 6% selon les durées et les montants. La plupart des comptes sont rémunérés y compris l'épargne à vue. Mais les modalités de calcul de cette rémunération sont en général peu transparentes. En comparaison les taux proposés par les banques sont comparables, à partir de 3,5% de rémunération pour un compte épargne.

Là encore, **il est difficile de comparer les coûts d'ouverture et de tenue de compte entre les IMF.** Ouvrir un compte à vue ou un compte courant dans les IMF coûte en moyenne presque 15 000 FCFA la première année (hors dépôt minimum requis).

Tableau 23 : coûts d'un compte à vue pour les personnes physiques (en FCFA)

Frais tenue compte FCFA	FIDRA	Argentine	CPFCI	La Financière	CICE	MUTAS	MUCREF CI	MIMOYE	CMCI	MUCREFA B	MICROCREC	GES CI	AEI	Unacoopec
Frais ouverture CC/CE	0	10 000 F	5 000 F	2 500 F	5 000 à 7 500 F		0	0	1 000 F		5 000 F		2 000 F	
Frais gestion/mois	1 600 F			300 F	500 - 1 500 F	300 F	800 F	300 F	0		2 000 F	1 500 F	500 F	500 F
Dépôt mini	5 000 F			2 000/400 00 F				10 000 F	5 000 F	10 000 F	4 500 F		5 000 F	1 000 F
Frais adhésion	0	5 000 F		2 500+15 00 F		3 500 F			5 000 F	5 000 F		5 000 F		3 000 F
Part sociale	-			3 000		5 000 F			5 000 F	10 000 F				6 000 F
Total an 1 (min)	19 200 F	15 000 F	5 000 F	14 100 F	11 000 F	12 100 F	9 600 F	3 600 F	22 000 F	15 000 F	29 000 F	23 000 F	8 000 F	10 500 F

d. L'offre de produits innovants (transferts, assurance) est encore timide

Les IMF engagées dans la diversification de leur offre de services en complément de l'épargne et du crédit sont peu nombreuses. Elles visent à fidéliser leur clientèle en ajoutant des services tels que les transferts d'argent, les cartes de paiement ou des produits d'assurances (en projet). Mais cette diversification suppose des partenariats avec des banques et des sociétés d'assurances qui ne sont rendus possibles qu'en fonction des performances des IMF en termes de portée, mais aussi des performances financières.

- ADVANS a pris le parti de développer dès son démarrage des services associés aux dépôts : l'envoi par SMS d'informations (sur les soldes des comptes, les transactions, rappel d'échéances), l'encaissement de chèques de banque en lien avec SGBCI. Sont en projet, en partenariat avec la SGBCI, son actionnaire bancaire, les transferts avec Western Union et la mise en circulation d'une carte de paiement.
- AEI est distributeur d'Orange Money. Mais pour développer les services de mobile money avec ses clients, AEI se heurte en particulier à des problèmes d'interface de son SIG. La réflexion est en cours sur d'autres solutions mobiles.
- MICROCREC a mis récemment en place une carte visa de retrait rechargeable, avec la BICICI, son actionnaire bancaire en Côte d'Ivoire. En termes de micro-assurance, des études ont été menées et des discussions sont en cours avec Planet Guarantee et des sociétés d'assurance pour essayer de développer l'assurance obsèques, éventuellement également hospitalisation, qui correspond à une forte demande liée aux accidents de la route.
- L'UNACOOPEC a mis en place une carte de retrait depuis juin 2010 et dispose aujourd'hui d'un réseau de 29 GAB et de 79 caisses connectées au réseau monétaire ; elle offre des possibilités de transferts d'argent internes au réseau.

3. Stratégie des acteurs et tendances

Synthèse

La crise politique de 2011 a fortement touché le secteur de la microfinance. La plupart des IMF d'Abidjan ont cessé leurs activités pendant près de la moitié de l'année 2011. L'ensemble des dommages enregistrés (pillages, impayés, etc.) s'élèverait à 1,163 Mds FCFA selon la DMF. Mais le contexte extrêmement difficile de ces dernières années n'est cependant pas le seul élément expliquant la faiblesse de l'activité des IMF. En réalité, ces dernières restent fortement dépendantes de l'épargne collectée, en raison d'un faible accès aux financements externes (refinancement bancaire et concours des financeurs du secteur). Leurs fonds propres sont réduits, voire menacés par les provisions et pertes à constater sur les impayés. La part du portefeuille de crédit non recouvrée sera probablement supérieure à l'estimation qu'en donnent les taux de portefeuille à risque (PAR) communiqués par les IMF. La mauvaise qualité des SIG et du contrôle interne lorsqu'il existe font peser un doute certain sur la fiabilité des informations financières produites par les IMF et communiquées à la tutelle. La fragilité de la première IMF du pays, l'Unacoopec, contribue d'une part à ébranler la confiance dans le secteur et d'autre part fait porter un risque important sur les dépôts mobilisés (80 Mds FCFA). Dans ce contexte, l'entrée sur le marché des nouvelles SA de microfinance apporte des perspectives en termes de satisfaction de la demande de services financiers, si tant est que leur stratégie va dans le sens d'une couverture la plus large.

a. La crise politique de 2011 a fortement touché le secteur de la microfinance

La plupart des IMF d'Abidjan ont cessé leurs activités entre février et mai 2011 (parfois plus longtemps) et font état de pillage et destruction de leurs agences (en particulier dans certains quartiers d'Abidjan), de pertes de clients suite à des décès ou des déplacements de personnes, de la croissance des crédits en impayés, de retraits importants des dépôts et de la hausse de certains coûts, en particulier pour renforcer la sécurité des locaux (gardiens, grilles, etc.) L'ensemble des dommages enregistrés s'élèverait à 1,163 Mds FCFA, selon la DM.

Par exemple :

- FIDRA estime à plus de 60 M les dégâts matériels suite au pillage de ces 2 caisses, et aurait perdu une soixantaine de clients décédés durant la crise.
- CPFCI (situé à Yopougon) a été totalement détruit ; le matériel de travail, tout le mobilier, les ordinateurs, les stocks de fournitures ont été emportés. Les dossiers clients, les archives, les documents comptables ont été dispersés. Cette IMF estime à plus de 3 Mds FCAF les pertes sur les immobilisations.
- CICE déclare une perte d'environ 36% de sa clientèle. Ses crédits en souffrance à fin décembre 2011 sont évalués à 10% de l'encours de crédit, en hausse de 4% par rapport à 2010. Les dépôts des clients auraient diminué de 177 M sur un total de 2,465 Mds FCFA en 2010. La CICE a subi de nombreuses pertes et dégâts matériels évalués à 85 M FCFA sur ses immobilisations, à 30 M sur les liquidités et à près de 4 M sur les stocks de fournitures de bureau et consommables informatiques. CICE a été amené à réduire son personnel et se trouve dans une situation

financière précaire, en particulier en raison d'une dette de l'Etat vis à vis de ses clients (pensionnés CGRAE, agents de l'Etat), estimée à 500 M FCFA.

- La MUCREF CI a également été touchée par l'augmentation du montant des arriérés de précomptes dus par l'Etat à ses membres, fonctionnaires.
- PAMF CI n'a pas été directement touché, mais sa clientèle a subi les effets de la crise notamment suite aux déplacements pour les approvisionnements onéreux et difficiles, car la liaison entre Abidjan et le Grand Nord était coupée alors que l'ensemble des approvisionnements s'y effectue.
- Le CMCI témoigne du décès ou de la disparition d'environ 15 clients, d'environ 700 clients ayant perdu leurs emplois et de 10 personnes contraintes d'arrêter leurs activités dans certains quartiers d'Abidjan, de taux de retrait des dépôts oscillant entre 30% et 50% de mars 2011 à août 2011 et la clôture de plusieurs comptes (En moyenne 2 comptes par semaine de mai à août 2011).
- MICROCRED a fermé de février à début mai 2011, et les prélèvements pour remboursement des prêts ont été suspendus. Au redémarrage, sur 180 crédits en cours, 168 ont été rééchelonnés (report date de 1ères échéances) et 12 crédits ont été restructurés (durée allongée). Le programme d'ouverture des agences initialement prévu a été ralenti.
- AEI a fermé 4 à 5 mois à partir de mai 2011. Ses agences de Yopougon et de Treichville ont été saccagées, et celle d'Abobo a reçu des éclats d'obus. Les pertes sur les agences sont estimées à 50 M FCFA. Au total AEI a provisionné 200 M dont des créances irrécouvrables, le coût des travaux de réhabilitation et des liquidités perdues. Le PAR 30 s'est dégradé, de 21% fin 2010 à 82% en mai 2011, pour revenir à 12% fin 2011 après apurement des créances et rééchelonnement de la moitié du portefeuille environ. AEI a dû procéder à 180 M FCFA d'abandon de créances sur un encours de 1,1 Mds FCFA à fin 2011.
- L'UNACOOPEC n'a pas fermé pendant la crise, pour faire face aux demandes des déposants et en particulier en raison des domiciliations de salaires. Lorsqu'une caisse devait fermer, elle reportait ses activités dans une autre caisse plus sûre. Environ 11 caisses auraient été pillées, avec un coût estimé à plus d'un milliard en liquidités perdues et biens matériels. Sur ces 11 caisses, presque toutes auraient repris leurs activités, exceptées certaines à l'ouest.

b. Le contexte socio-économique difficile de ces dernières années n'est cependant pas le seul élément expliquant la faiblesse de l'activité de crédit.

Sur l'échantillon global, les octrois sont en hausse en 2011 avec 16 Mds FCFA de crédits accordés contre environ 10 Mds l'année précédente, mais ceci cache de grandes disparités entre IMF. Ainsi, seules 4 IMF sur les 12 IMF de l'échantillon ayant communiqué leurs données ont augmenté leurs déboursements de crédit de plus de 5% sur l'année 2011. Parmi elles, deux nouvelles IMF, Microcred33 et PAMF sont en forte croissance en 2011, alors que les trois autres ont nettement réduit la croissance de leurs octrois (entre 5 et 15%) par rapport aux années précédentes.

Les autres IMF ont diminué leurs octrois de crédit en 2011.

³³ Microcred à elle seule compte pour 4 Mds sur les 6 Mds de FCA de hausse des octrois en 2011.

L'activité de crédit des IMF dépend de leurs capacités à générer des liquidités, qui relèvent des dépôts d'épargne, de leurs fonds propres, des emprunts et de la bonne qualité de leur portefeuille. En réalité, ces IMF (hors Unacoopec) restent fortement dépendantes de l'épargne collectée. En effet, on constate de façon globale sur les IMF de l'échantillon :

- **Un faible endettement** : sur les 14 IMF retenues dans l'échantillon, seules 4 d'entre elles ont accès à un refinancement commercial auprès de banques (BICICI, BOA, SGBCI, Caisse d'épargne) ou d'investisseurs du secteur (Oikocredit, I&P, Africap). Les sommes mobilisées s'élèvent à environ 3 Mds FCFA (à comparer aux 14 Mds de dépôts collectés).
- **Un faible niveau de fonds propres** : la majorité des IMF sont soit des structures mutualistes d'épargne et de crédit, souffrant par conséquent structurellement d'un faible niveau de capitalisation, soit des SA de microfinance insuffisamment capitalisées. Dans la plupart des cas (11 cas sur 14), le ratio de capitalisation des IMF est au-dessus de la norme de 15%, à environ 20%. Mais le niveau des FP (9 IMF sur 14) est réduit par les reports successifs de résultats négatifs traduisant la mauvaise rentabilité des IMF, et des niveaux de provisionnement élevés (lorsqu'ils ont été réalisés). On peut craindre que ce niveau de Fonds Propres continue à se dégrader en 2012 et 2013, si les IMF s'engagent dans une véritable politique de provisionnement de leurs créances en souffrance.
- **Une faible qualité du portefeuille** : Les taux de portefeuille à risque communiqués par les IMF restent plutôt de bon niveau 2 IMF sur 10 qui ont communiqué leur PAR 30 à fin 2011, ont un taux supérieur à 5%. Ceci semble étonnant suite aux témoignages des IMF sur les effets de la crise sur leurs activités ; la qualité du portefeuille de crédit à fin 2011 est probablement plus dégradée qu'il n'y paraît. La faiblesse des SIG des IMF ne permettrait pas à ce stade une correcte mesure des crédits en retard de paiement. Parmi les 14 IMF interrogées, moins de 5 disposent d'une application SIG reconnue. Les écarts entre encours de crédit et octroi de crédit en 2011 montrent des anomalies au niveau de la tenue des comptes. La DM fait état du « faible taux de recouvrement des créances en souffrance et du faible taux de recouvrement des créances virées en perte »³⁴. Qui confirme les doutes sur la fiabilité des informations communiquées.

c. Le secteur de la microfinance présente de très faibles performances

Les performances des IMF sont difficiles à apprécier, compte tenu de la médiocre qualité des indicateurs fournis. La moitié environ des IMF (7) de l'échantillon étudié communiquent un taux d'autosuffisance opérationnelle supérieur à 100%. Néanmoins, il est difficile de formuler une appréciation sur les performances du secteur car les ratios de performances communiqués par les IMF présentent des contradictions et des incohérences. Ainsi, cinq des IMF affichant une autosuffisance opérationnelle de plus de 100% font état d'un taux de charge d'exploitation supérieur au taux de rendement du portefeuille, ou trop bas pour être crédibles. Parmi les cinq IMF n'atteignant pas l'autosuffisance opérationnelle, deux seulement sont de création récente (PAMF et Microcred), ce qui se justifie donc, les autres ayant plus de cinq ans d'activité.

³⁴ Rapport annuel 2011 de la DM.

Tableau 24 : coûts d'un compte à vue pour les personnes physiques (en FCFA)

	FIDRA SA 2006	Argentifèr e IMEC 1998	CPFCI IMEC 2005	La Financière IMEC 2006	CICE SA 2007	MUCREF CI IMEC 2002	PAMF CI SA 2008	MIMOY E SA 2005	CMCI IMEC 1999	REMUCI/ MUCREFA B IMEC 1994	MICROCR ED SA 20010	GES CI IMEC 1996
Autosuffisance opérationnelle	136%	104%	146%	136%	87%	45%	35%	20%	109%	104%	25%	116%
Taux charges exploitation	33%	40%	59%	31%	25%	46%	56%	119%	2%	27%	59%	17%
Taux rendement actifs	40%	17%	10%	77%	8%	20%	15%	28%	18%	15%	10%	10%
Rendement portefeuille	55%	17%	34%	18%	13%	20%	19%	ND	3%	24%	28%	19%
Ratio capitalisation	19%	22%	14%	23%	2%	-17%	61%	36%	22%	42%	24%	20%
Nbre octrois/AC	247	194	33	160	341	377	529	578	726	92	52	237

La DM atteste également de « la non fiabilité des états financiers imputable aux défaillances des logiciels d'exploitation » et « les erreurs de comptabilisation des opérations entraînant une baisse du résultat » ; de l'absence ou mauvaise tenue des documents comptables dans la plupart des caisses ; du non respect de certaines normes de gestion prudentielle édictées par les instructions de la BCEAO35 .

La forme juridique des IMF (mutuelle ou SA) n'est apparemment pas déterminante sur la santé financière des IMF.

d. Les problèmes de gouvernance paraissent partagés par la plupart des institutions du secteur, quelle que soit leur forme juridique.

La DM fait état de « l'implication peu satisfaisante des membres des organes dans le fonctionnement des caisses ; de l'existence de conflits d'une part, entre élus et salariés, et d'autre part, entre les caisses de base et l'institution faîtière. »³⁶

Les difficultés de gouvernance sont relevées aussi bien dans des structures SA et mutualistes. Elles traduisent, dans les deux cas, une absence ou des défaillances importantes dans les mécanismes institutionnels de contrôle interne qui laissent la place aux dérives individuelles et rendent les IMF vulnérables :

- Dans les SA n'appartenant pas à un groupe international, il apparaît plutôt une faible implication du CA (qui se traduit souvent d'ailleurs par une capitalisation insuffisante) et un manque d'expertise pour piloter l'IMF qui se traduit par une mauvaise gestion généralisée et des dérives des directions (par exemple MIMOYE, CICE).
- Dans les mutuelles, les organes élus ne jouent souvent pas le rôle qui en est attendu faute de véritable appropriation et de compétences ; les faîtières peinent à être reconnues par les caisses adhérentes, ce qui se traduit en particulier par des mécanismes de leur financement non acquis (par exemple MUTAS, CMCI).

³⁵ DM, Rapport annuel 2011.

³⁶ DM, Rapport annuel 2011.

- La préoccupation d'assurer le contrôle de l'institution n'est pas encore très partagée : les IMF ayant recours à un auditeur externe sont celles qui en ont l'obligation légale (relevant de l'article 44) ; celles disposant d'un service de contrôle interne représentent moins de la moitié des 14 IMF de l'échantillon étudié. Parmi elles, on retrouve les IMF de plus grandes tailles (FIDRA, CICE, REMUCI, Microcred, AEI, PAMF).

La mauvaise santé du secteur se caractérise par le nombre croissant de décisions de la supervision de fermer, de mettre sous surveillance rapprochée ou sous administration provisoire les IMF. A fin juin 2012, 20 structures seraient sous surveillance rapprochée et bientôt l'Unacoopec, sous administration provisoire, selon la décision prise en septembre 2011 (voir 5/ supervision).

e. Les difficultés de la première IMF du pays (l'Unacoopec) fragilisent l'ensemble du secteur

Comme indiqué dans le chapitre précédent, l'Unacoopec est la principale IMF du secteur dont elle représente plus de 80% des dépôts et 70% des encours de crédits à fin 2011 avec 129 caisses réparties dans l'ensemble du pays 848 employés.

L'Unacoopec présente des difficultés financières depuis déjà quelques années, en raison probablement d'une mauvaise gestion et de placements hasardeux de sa trésorerie. Des changements sont intervenus récemment à la tête de l'Union. Cependant la situation financière de l'Unacoopec reste très préoccupante à fin 2011 avec :

- des fonds propres négatifs à -26 Mds FCFA sur un actif total de 78 Mds FCFA ;
- un PAR 90j à 10,6% et un taux de perte sur créances de 6% ;
- un ratio des charges d'exploitation³⁷ de 58% (pour une norme <35%) ;
- une autosuffisance opérationnelle à 44%.

Compte tenu de l'ampleur des dépôts détenus par ce réseau, le Gouvernement, après une inspection de la BCEAO, a commandité un audit complet à des experts internationaux et a pris la décision de mettre l'Unacoopec sous administration provisoire.

f. Les connexions sont faibles entre le secteur de la microfinance et son environnement (secteur bancaire, investisseurs, etc.)

La plupart des IMF sous forme de SA n'ont pas d'actionnaires issus du milieu de la finance ou de la microfinance. Les exceptions sont les « greenfields » Microcred, Advans, PAMF CI et AEI.

Les banques présentes en RCI restent peu impliquées en microfinance, aussi bien en capital qu'en refinancement. Là où des partenariats sont établis entre IMF et banques, c'est lorsque ces dernières font partie de leurs actionnaires, mais ceci reste une exception et concerne les « greenfields » (BICICI/Microcred ; SGBCI/ Advans). Les partenariats avec les opérateurs de téléphonie sont au stade de projets pour peu d'entre elles, les mêmes greenfields.

³⁷ Charges d'exploitation sur encours de crédit.

Le secteur n'a pas non plus bénéficié de beaucoup de financements internationaux dans le cadre de projets, ces dernières années.

Cette situation traduit un fonctionnement relativement autarcique du secteur en termes de ressources (essentiellement les dépôts collectés) mais aussi d'appuis techniques, d'apport d'expertises complémentaires, etc. Or on voit bien, à partir de l'exemple des greenfields dans lesquelles les banques sont actionnaires, que ces partenariats peuvent être utiles aux IMF, non seulement pour l'accès aux ressources par le refinancement de ces dernières, mais aussi pour développer des services connexes : cartes de retraits, SMS, transferts d'argent, etc.

g. L'entrée sur le marché depuis deux ans environ des SA de microfinance (greenfields³⁸) avec des actionnaires spécialisés va modifier rapidement le paysage de la microfinance.

En s'implantant d'abord à Korhogo, PAMF a opté pour une stratégie particulière, ciblant une population rurale à faibles revenus. PAMF CI appartient au réseau des IMF fondé par l'AGA Khan avec une mission sociale affirmée. Les greenfields Advans et Microcred ont une stratégie de développement rapide basée sur l'implantation en milieux urbains (d'abord Abidjan puis les villes secondaires) démarrant avec une forte capitalisation : 3,750 Mds FCFA en capital pour Advans (SGBCI, SFI, FMO, FISEA, Advans) et 2,296 Mds pour Microcred (BAD, BEI, BICICI, UA Vie, Microcred) et des subventions des bailleurs de fonds pour l'assistance technique internationale (financement AT à la direction et suivi holding pour Microcred sur 3 ans)

Leur ciblage de clientèle est très semblable : la TPE et la PME (jusqu'à 10 M FCFA de crédit et bientôt 20-25 M FCFA pour Microcred). En moyenne, Advans accorde des crédits de 1M FCFA sur 8-9 mois, avec un dépôt moyen de 60 000 FCFA et Microcred accorde un crédit moyen de 1,6 M FCFA avec un dépôt moyen individuel de 138 000 F CFA.

Quoique fortement capitalisés, ces SA ont démarré la collecte des dépôts dès le démarrage avec une offre diversifiée et des taux de rémunération (dans le cas de Microcred) très concurrentiels. Leur atout aux yeux de la clientèle et qui leur assure une croissance rapide est de ne pas imposer de dépôts de garantie obligatoire, mais de diversifier le recours aux garanties au moyen d'une solide expertise dans l'instruction des dossiers (caution de co-emprunteurs chez Advans pour les crédits inférieurs à 1M, au-delà nantissements, etc.).

Leur approche vise à offrir une gamme complète de services à leur clientèle probablement dans la perspective d'une concurrence avivée dans les prochaines années. Ainsi ces SA s'engagent dans le développement de services connexes que leur permet leurs partenariats bancaires, ou avec des assureurs, par exemple Advans propose des services associés aux dépôts : SMS sur transactions/soldes des comptes ; SMS rappel d'échéances crédit ; encaissement chèques de banques et carte de retrait avec SGBCI (en cours). Microcred est sous-agent de Western Union pour la BICICI et offre une carte de retrait en partenariat avec BICICI. Plusieurs projets de produits d'assurance sont en cours.

³⁸ Le terme greenfield est utilisé ici pour caractériser les SA de microfinance filiales de holdings internationales spécialisées en microfinance, telles que Advans et Microcred.

4. Infrastructure du secteur

Synthèse

L'infrastructure du secteur de la microfinance en Côte d'Ivoire est encore très limitée : l'offre de services financiers et non financiers aux IMF est faible à ce stade et l'association professionnelle, l'APSPD, a été jusqu'à présent l'acteur principal de mise en œuvre de formations pour le secteur. Par ailleurs, aucune centrale des risques n'est encore place, malgré quelques initiatives dans ce domaine.

a. L'accès des IMF au refinancement est très restreint

❖ Bailleurs de fonds, banques et investisseurs

Les financeurs externes sont encore peu présents en appui au secteur. Il n'existe pas, comme dans d'autres pays (RDC par exemple) de fonds commun ou apex de financement du secteur.

Au niveau des banques et investisseurs privés, les refinancements sont encore timides (voir plus haut, partie 3.f), et limités en nombre comme en montant. Ces refinancements sont d'abord le fait de banques (BICICI, SGBCI) ou de fonds d'investissements (Oikocredit, I&P, Africap) ayant investi récemment au capital d'IMF.

Face à la frilosité des banques, qui perçoivent les IMF comme faibles et donc risquées, la mise en place d'outils de garantie ne suffit pas à renforcer l'accès des IMF aux refinancements. La garantie ARIZ par exemple, proposée par l'AFD (offrant une garantie de 75%, pour des montants jusqu'à 1 M€), est encore très peu utilisée par les banques dans ce pays, deux IMF seulement (Microcred, AEI) ayant pu y avoir recours à ce stade, pour des montants de prêt faibles.

❖ Fonds étatiques

Quelques fonds étatiques enfin ont, ces dernières années, apporté en outre quelques lignes de financement spécifiques pour la microfinance. Du point de vue des IMF, la mise en œuvre de ces lignes de crédit n'est pas toujours simple, compte tenu de conditions imposées pour les prêts différentes de leur offre de prêt habituelle (taux d'intérêt bonifié, notamment). On ne dispose à ce jour d'aucune évaluation de ces dispositifs pour en apprécier l'efficacité.

- Fonds Femmes et développement (Ministère de la famille, de la femme et de l'enfant)

Lancé en 2007, le « Projet de gestion novatrice du Fonds national Femmes et développement », logé au sein du Ministère de la famille, de la femme et de l'enfant, a pour principal objectif d'aider les femmes en charge de petites activités à accéder à des services financiers. Il fait suite à un premier projet de faible envergure qui finançait directement les femmes (de 1994 à 2000, 1,45 Mds CFA octroyé pour 1656 prêts seulement). Le principe de ce fonds est de financer les femmes via les IMF, en mettant à disposition de ces dernières, par convention, des prêts bonifiés (au taux de 2% p.a.) ; en contrepartie, l'IMF s'engage à utiliser ces ressources pour des prêts aux femmes au taux d'intérêt annuel maximum de 12%, sans épargne préalable et sans aval.

De 2007 à 2010, 487 millions FCFA ont ainsi été mis à la disposition de 10 SFD ; en 2011, 300 millions de FCFA supplémentaires ont refinancé 6 IMF. Au total, ces fonds ont permis aux IMF d'accorder 4 872 prêts aux

femmes (montants de prêt de 20 000 FCFA à 300 000 FCFA par femme, durée inférieure à 12 mois). Le taux de remboursement des prêts aux IMF a été compris, suivant les années, entre 88% et 100% depuis 2008.

- **Fonds FAF-CI (Cabinet de la Première Dame)**

La Première Dame de Côte d'Ivoire a souhaité définir un projet en faveur de la création d'activités génératrices de revenus par les femmes. Ce Fonds d'appui aux femmes de Côte d'Ivoire (FAF-CI), qui devrait démarrer en octobre 2012, met à disposition des IMF ivoiriennes un fonds de garantie de 1 milliard de FCFA, logé à la BACI, pour des prêts aux femmes. Les IMF doivent pour cela s'engager à accorder des prêts de 500 000 FCFA à 1 M de FCFA à des groupements de femmes et ONG féminines, sur une durée de 4 à 12 mois, à taux bonifié (1% par mois, remboursement mensuel). Le projet FAF vise à toucher, via les IMF, 6000 femmes la première année et 8000 la seconde.

- **FNS (Ministère de l'emploi)**

Créé en 2003 en tant qu'EPIC, le FNS avait pour objectif d'appuyer les promoteurs et créateurs d'emplois, notamment en facilitant leur accès au crédit. Le fonds a été réellement lancé en 2005, et placé par la suite sous la tutelle du Ministère de l'emploi. Le FNS a joué le rôle de fonds de garantie pour des financements de la BNI et de la BRS destinés à la microfinance ; de 2005 à 2011, 1 Md FCFA seulement ont pu être débloqués (700 M FCFA de la BNI et 300 M FCFA de la BRS). Le FNS envisageait de refinancer les IMF en direct ; mais dans le cadre de la redéfinition des priorités nationales, le fonds a été dissous en août 2012.

- **PADER LACS (Ministère de l'agriculture)**

Le Projet d'Appui au Développement Rural de la Région des Lacs (PADER-LACS), initié en 2006 par le Ministère de l'agriculture et financé grâce à un prêt de la BOAD à l'Etat de Côte d'Ivoire, vise à renforcer les capacités des différents intervenants du développement rural et la valorisation des potentialités locales. Dans ce but, le projet met notamment à disposition des IMF présentes dans la région des lacs des lignes de crédit : depuis 2006, 5 institutions (Mucref-Yam, Coopec Yamoussoukro, Coopec Toumodi, Coopec Tiébissou et Mutas Toumodi) ont reçu dans ce cadre 1,74 Mds de FCFA en fonds de crédit.

b. Un marché des services non financiers aux IMF très limité, du côté de l'offre comme de la demande

❖ **Formation**

Le principal appui non financier aux IMF de Côte d'Ivoire, jusqu'à présent, a été l'organisation de sessions de formation, dont la plupart ont été facilitées par l'association professionnelle, l'APSFD, et réalisées par des formateurs locaux externes ou par du personnel de l'APSFD. Très peu d'offre de formation concurrente semble s'être développée en parallèle, seules quelques sessions ponctuelles ont été mentionnées.

- Depuis 2002, l'APSFD diffuse des modules de formation CGAP (dont programme CAPAF).
- L'essentiel des sessions, depuis, a concerné le nouveau référentiel comptable. En effet, dès 2007 et comme dans les autres pays de l'UMOA, la BCEAO a souhaité disséminer l'information concernant le nouveau référentiel comptable en formant quelques formateurs par pays (« agréés » à l'issue de cette formation) et en cofinçant des sessions de formations.
- LuxDev, dans le cadre du projet AFR017 partenaire de la BCEAO, a pris le relais de ce cofinancement BCEAO pour le financement des formations sur le référentiel comptable à partir

de 2009, et a cofinancé de la même manière des formations sur le contrôle interne, également diffusées dans les autres pays de l'UMOA.

- Depuis 2010, l'APSPD, sur proposition des partenaires, via son personnel s'est engagée sur les thèmes de la protection du client et des performances sociales pour des formations de sensibilisation à ces notions, grâce aux appuis financiers et techniques de la Smart Campaign et du Microfinance Center (Pologne). L'APSPD-CI, seul pays francophone, fait partie des 13 pays sélectionnés pour le fonds de gestion de la performance sociale (MFC).
- L'APSPD a enfin développé un partenariat avec le Centre de formation de la profession bancaire (CFPB), basé en France, pour une formation diplômante « agent de crédit » de gestion du crédit (instruction des dossiers, suivi des crédits, etc).

Tableau 24 : Formations en microfinance organisées par l'APSPD depuis 2007

Thèmes de formation	Période	Nb sessions	Nb participants	Nb SFD	Appui financier
Nouveau référentiel comptable	2007-2011	16	475	203	Bceao, LuxDev
Contrôle interne	2010-2011	4	32	29	LuxDev
Principes de protection du client	2011	1	33	17	Smart Campaign
Elaboration des états financiers suivant le réf. comptable	2011	1	39	12	
Gestion du crédit*	2010	1	15	1	
Gestion de la performance sociale	2012	3	45	20	Microfinance Center

* formation diplômante de 2 à 3 semaines.

Si ces formations répondent à un besoin évident, notamment pour la mise à niveau des IMF concernant les nouvelles exigences de la supervision (états financiers, comptabilité, contrôle interne), elles sont loin de couvrir encore, en nombre comme en variété des thèmes abordés, tout le champ des formations externes nécessaires, ne serait-ce que pour former les IMF locales à la mise en œuvre de la nouvelle loi. L'expertise des formateurs selon qu'ils sont issus ou non du milieu de la MF, qu'ils soient ou aient été praticiens est également un facteur déterminant de l'adaptation de la formation aux besoins de l'IMF.

Par ailleurs, si la formation est utile en soi, elle n'est clairement pas un outil suffisant de renforcement des capacités pour faire face aux faiblesses d'une majorité d'IMF ivoiriennes.

Enfin, pour l'organisation de ces formations (comme pour les prestations de conseil, voir plus bas) se pose la question de la capacité des IMF à couvrir ou du moins cofinancer largement le coût complet de chaque formation - notamment pour des formations résidentielles et assez longues (ex. référentiel comptable : formation de 10 jours). Jusqu'à présent les formations les plus fréquentes ont été cofinancées par des financeurs externes pour une part importante, facilitant fortement l'accès des IMF aux formations.

Tableau 25 : coût des formations

Thème de formation	Nb de jours / résidentiel ?	Coût total par participant (FCFA)	Dont Co-financement participant	Dont co-financement externe
Nouveau référentiel comptable	10 jours, résidentiel	450 000 FCFA	1/3 (150 000 FCFA)	2/3 (300 000 FCFA)
Contrôle interne	5 jours, résidentiel	360 000 FCFA	1/3 (120 000 FCFA)	2/3 (240 000 FCFA)
Principes de protection du client	3 jours, résidentiel	240 000 FCFA	70 0000 FCFA	170 000 FCFA
Elaboration des états financiers	5 jours, résidentiel	360 000 FCFA	360 000 FCFA	0
Gestion du crédit	13 jours, semi résidentiel	750 000 FCFA	750 000 FCFA	0
Gestion de la performance sociale	5 jours, résidentiel	360 000 FCFA	220 000 FCFA	140 000 FCFA

❖ Conseil

En dehors des formations, l'**offre** de conseil à destination des IMF est très réduite et concerne pour l'essentiel la comptabilité, l'expertise comptable et le contrôle interne.

A titre d'exemple :

- Les principaux cabinets d'audit intervenant dans ce domaine (Ernst & Young, Mazars, Uniconseil...) offrent un appui à l'établissement des états financiers, la certification, parfois un appui plus global en comptabilité / contrôle.
- Le cabinet Ziffe-K&G intervient sur des problématiques un peu plus larges (gouvernance pour un réseau, appui à la définition de plans d'affaires), l'essentiel de l'activité avec les IMF portant néanmoins sur les questions de comptabilité/contrôle.

Il serait nécessaire de répertorier les cabinets et consultants individuels existants dans le secteur, ce qui n'a pas été encore fait à ce stade et pourrait être réalisé par l'APSPD. Par ailleurs, il n'y a pas de réel système de « certification » des formateurs ou conseils, comme le pratiquait le programme régional CAPAF, pour les formations, jusqu'en 2008. La BCEAO avait néanmoins attribué un « agrément » officiel aux formateurs sur le référentiel comptable, sans qu'un suivi en soit réalisé par la suite.

Du côté de la demande, la faiblesse structurelle d'une grande part des IMF rend à la fois le besoin d'appui externe évident, et son financement difficile. Pour beaucoup d'IMF, l'ampleur des renforcements nécessaires relèverait davantage d'un besoin d'appui global à la structure (assistance technique) que d'un recours ponctuel à de l'expertise externe.

A ce stade, il existe très peu d'appuis externes de bailleurs / investisseurs en appui au renforcement des capacités. Au niveau des IMF, les SA de microfinance appuyées par des actionnaires internationaux bénéficient d'un appui technique continu, sur des sujets variés. En dehors de ces IMF, RCMEC, Mucrefab et Argentifère ont

bénéficié dans le passé d'un appui en renforcement des capacités de Socodevi. La majorité des IMF aujourd'hui ne dispose pas d'appui externe.

c. L'APSPD doit encore démontrer son rôle pour le secteur

L'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés de Côte d'Ivoire (APSPD-CI), créée en 1998, a pour objectif « de servir d'interface entre les institutions de microfinance en Côte d'Ivoire et tous les partenaires (Etat, Bailleurs de fonds) tout en assurant la promotion et le développement du secteur »³⁹.

Grâce à son implication dans des réseaux internationaux (AFMIN par exemple), et à son rôle central dans l'organisation des formations, l'APSPD a acquis une visibilité certaine dans le pays vis-à-vis des acteurs du secteur, de l'Etat et des financeurs, pour qui l'association est clairement la « porte d'entrée » dans le pays. C'est pourquoi le positionnement des salariés de l'APSPD sur des missions de conseils et de formation mérite d'être clarifié, face au risque d'exercer une concurrence déloyale avec les autres prestataires du secteur.

❖ Activités

L'APSPD s'implique sur plusieurs types d'activités (la formation étant le seul service payant à destination des membres) :

- **Formation** (voir plus haut), principal domaine d'intervention de l'APSPD.
- **Représentation du secteur** : l'APSPD a réalisé un inventaire, transmis au MEF, sur l'ensemble des dommages subis par les IMF lors de la crise récente. Elle communique aussi à ses membres les évolutions des exigences de la tutelle. Elle intervient au nom du secteur et au besoin dans différentes instances/réunions nationales.
- **Communication interne** : l'Association a créé un site web (peu actif) et édite un bulletin d'information semestriel disponible en papier et en ligne.

Certains champs restent encore peu développés, telle la production d'informations de synthèse sur le secteur (cartographie des implantations, analyse des données chiffrées du secteur).

Par ailleurs, la plupart des services proposés jusqu'à présent ont résulté davantage d'opportunités ponctuelles (propositions de co-financement des formations) que d'une analyse des besoins et des demandes des membres de l'association. Des thématiques importantes pour le secteur, comme le renforcement des capacités de base dans certains domaines (SIG, contrôle) ou l'amélioration de la transparence, restent à développer.

❖ Organisation interne

Sans appui externe structurel, l'association est parvenue à maintenir une équipe de quelques personnes et à mettre en place des outils de suivi minimum (comptabilité, plan de développement, suivi du budget).

³⁹ Rapport annuel 2011, APSPD.

❖ **Financement et appuis externes**

L'APSFD reçoit de ses membres des cotisations, sur la base de 100 FCFA par membre, ce qui représentait en 2011 un budget de 80 M de FCFA. La nouvelle loi uniforme sur la microfinance adoptée en 2011 en Côte d'Ivoire rend obligatoire l'adhésion des SFD agréés à l'APSFD, ainsi que le paiement des cotisations ; la DM exige à présent des IMF qu'elles présentent la preuve du paiement de leur cotisation au moment du dépôt des états financiers. Le paiement semble effectif pour les structures actives (40 IMF avaient payé leurs cotisations en septembre 2012) – ce qui n'était pas le cas jusqu'alors.

En outre, les formations réalisées par l'APSFD ont apporté un complément de budget de l'ordre de 20 M FCFA. En global, l'association parvient ainsi presque à l'autofinancement (95% de couverture des charges environ).

L'APSFD n'avait pas reçu jusqu'à présent d'appui externe, sans tenir compte des cofinancements de formation. L'association vient d'être retenue sur AO par SEEP/Fondation Mastercard pour un programme d'appui de 4 ans sur la finance responsable et le leadership local. Une première évaluation de l'APSFD vient d'avoir lieu, dans la perspective d'élaborer un plan de développement avec l'aide de consultants externes, pour affiner les services et les besoins de l'APSFD. Un appui financier de Mastercard à l'APSFD est envisagé dans ce cadre.

❖ **Gouvernance**

Le **Conseil d'administration** de l'APSFD, longtemps présidé par le réseau Unacoopec et critiqué pour son manque de représentativité du secteur, a été renouvelé en juillet 2010 pour la première fois. Il inclut aujourd'hui 5 mutuelles et 2 sociétés anonymes ; la présidence est assurée par le directeur du Crédit mutuel. En 2010, un commissaire aux comptes a été nommé également pour la première fois, suite à la modification de la loi.

Enfin, un code de déontologie (rédigé au niveau de la BCEAO pour toutes les APSFD de la sous-région) a été adopté par l'APSFD-CI en avril 2010. Cependant, le **comité de déontologie** chargé de veiller à son application est encore inactif à ce stade, et les sanctions prévues en cas de non-respect ne sont pas appliquées.

La gouvernance de l'association peut encore être améliorée, en allant dans le sens d'un meilleur respect par ses administrateurs des conditions minimales que l'APSFD souhaite voir s'appliquer à l'ensemble du secteur (respect des obligations réglementaires, bonne santé financière, respect du code de déontologie défini par l'association professionnelle...).

d. Aucune centrale des risques n'est encore en place

La mise en place d'une centrale des risques serait pertinente, dans un contexte de croissance à venir du secteur et de montée probable de la concurrence, du moins sur certains segments de clientèle comme les micro-entrepreneurs d'Abidjan, ciblés par plusieurs IMF, notamment les SA de microfinance aux plans de développement ambitieux.

A ce stade, le projet de centrale des risques régionale, étudié depuis plusieurs années par la BCEAO (étude technique réalisée en 2011, dans le cadre du projet AFR/017 de LuxDev), n'est pas encore à un stade de mise en œuvre effective. L'atelier de validation de l'étude technique provisoire sur la centrale des risques, organisé par la BCEAO, tablait sur un lancement de la centrale des risques régionale en 2013. Le rapport proposait que

cette plate-forme centralise l'information positive comme négative transmise par les institutions, et que les conditions de déclarations des IMF à la centrale fassent l'objet d'un texte réglementaire.

Dans cette attente, Microcred et Advans ont pris l'initiative d'échanges d'informations sur les engagements des clients, dans l'objectif d'éviter le surendettement de ces derniers par des prêts multiples.

5. Évolution réglementaire et supervision

Synthèse

L'environnement légal et réglementaire de la microfinance évolue, avec principalement l'entrée en vigueur (fin 2011 en Côte d'Ivoire) de la nouvelle loi sous régionale sur le secteur, qui instaure un niveau supérieur d'exigences vis-à-vis des IMF (reporting, audit des comptes) et renforce le rôle de la BCEAO/Commission bancaire dans l'agrément et la supervision. En Côte d'Ivoire, la supervision de la microfinance présente l'originalité de s'appuyer à la fois sur la Direction de la microfinance (DM), cellule de supervision du secteur au MEF, et un organe décisionnel distinct, la CNM.

En comparaison d'autres pays de l'UMOA, la Côte d'Ivoire a accepté relativement peu de demandes d'agrément de SFD ces deux dernières années, et a retiré un grand nombre d'agrément à des structures moribondes, affichant sa volonté de contrôler davantage le secteur à l'entrée. Néanmoins, Le manque de fiabilité des données issues des IMF limite l'efficacité du contrôle sur pièces, et les contrôles sur place sont très inférieurs en nombre aux prévisions de la tutelle. De fait, la supervision dispose à ce jour de moyens très limités, alors que la faiblesse d'ensemble du secteur exige un renforcement des contrôles et une politique d'assainissement effective (retraits d'agrément, sanctions).

Enfin, le bilan des mises sous surveillance rapprochée ou administration provisoire d'IMF par la tutelle ces dernières années est mitigé. Compte tenu du grand nombre d'institutions en difficultés sévères, dont le premier réseau du secteur, Unacoopex, une véritable stratégie de renforcement de la supervision et de mise en œuvre de mesures d'assainissement s'avère nécessaire.

a. Un cadre légal et réglementaire en évolution

❖ La mise en œuvre de la nouvelle loi uniforme sur la microfinance

La zone UMOA dispose depuis 1993 d'une réglementation spécifique au secteur de la microfinance, qui s'applique à la Côte d'Ivoire. En avril 2007, la BCEAO a fait adopter par le Conseil des Ministres de l'UMOA une nouvelle loi uniforme concernant le secteur, qui remplace la loi précédente, pour tenir compte des évolutions du secteur tout en instaurant un niveau supérieur d'exigence de professionnalisme de la part des IMF. Les textes communautaires élaborés par la BCEAO pour le secteur de la microfinance comprennent la loi proprement dite, ainsi qu'un décret qui précise certaines dispositions de la loi (sur le fonctionnement des SFD, les procédures d'agrément, etc.) et des instructions (définies en 2010 et 2011), qui doivent être intégrés dans la réglementation de chaque pays de la sous-région.

En Côte d'Ivoire, la loi a été adoptée par l'ordonnance n°2011-367 du 03 novembre 2011, abrogeant la loi précédente (adoptée en 1996 dans le pays) ; les différentes instructions de la BCEAO sont en vigueur, étant

applicables dès leur signature par le gouverneur de la BCEAO. En revanche, le décret n'a pas encore été adopté, la procédure visant l'adoption de ce texte étant toujours en cours.

Cette nouvelle réglementation :

- Soumet les institutions de microfinance à un régime unique d'autorisation d'exercer, l'agrément concernant aussi bien les SFD mutualistes ou coopératifs et les SFD non mutualistes ou non coopératifs.
- Impose l'avis favorable de la BCEAO pour tout agrément et durcit les conditions, notamment en prévoyant un examen de l'ensemble des procédures de la future institution pour s'assurer de leur qualité (même si aucun capital minimum ni obligation d'affiliation pour les coopératives financières n'est prévu) ;
- Renforce les normes prudentielles, introduisant un ratio de capitalisation (fonds propres / actif net $\geq 15\%$) ;
- Renforce les obligations déclaratives des institutions. En particulier, des comptes certifiés par des commissaires aux comptes sont imposés aux SFD de plus de 2 milliards FCFA d'épargne et/ou de crédit (dits SFD « de l'article 44⁴⁰ ») ainsi que pour les unions, fédérations et confédérations ; l'exigence de transmission périodique d'indicateurs de performance et d'indicateurs d'alerte s'applique à tous les SFD.
- Transfère l'essentiel de la supervision (contrôle et sanction) à la BCEAO/Commission bancaire pour les seuls SFD de l'article 44, ce qui représente plus de 90% du total de bilan du secteur même si cela laisse le plus grand nombre de SFD de petite et taille moyenne sous la seule responsabilité du Ministère des Finances de chaque pays.

Il est attendu de ce nouveau cadre réglementaire et de supervision qu'il contribue à consolider le secteur sur le long terme ; à court terme, il impose des dispositions nouvelles qui ne sont pas toujours encore effectives, et que les SFD devront peu à peu intégrer.

❖ Les autres dispositions réglementaires s'appliquant au secteur

D'autres textes, de portée plus générale, s'appliquent également au secteur de la microfinance :

- la loi-cadre portant définition et répression du taux de l'usure qui fixe à 27% le TEG (taux effectif global) au-delà duquel l'usure est constatée chez les Systèmes Financiers Décentralisés (SFD),
- la loi relative à la lutte contre le blanchiment dans les Etats membres de l'UEMOA ;
- le règlement relatif aux systèmes de paiement dans les Etats membres de l'UEMOA,
- les actes uniformes de l'OHADA, à l'exception de ceux concernant le droit des sociétés commerciales et du groupement d'intérêt économique (GIE) et du droit commercial général ; en particulier l'Acte uniforme portant organisation des sûretés, de même que l'Acte portant organisation des procédures simplifiées de recouvrement et des voies d'exécution.

⁴⁰ Car visés par l'article 44 de la loi portant réglementation des SFD.

Concernant la lutte contre le blanchiment, la Cellule Nationale de Traitement de l'Information Financières de Côte d'Ivoire (CENTIFI-CI), cellule de renseignements financiers, a été instituée par le décret N° 2006-261 du 09 août 2006 et placée sous la tutelle du Ministre de l'Economie et des Finances. A ce stade, le secteur de la microfinance n'a pas encore fait l'objet de requêtes spécifiques sur ce plan (application de normes KYC, etc.).

❖ Une évolution fiscale favorable aux SA

Par ailleurs, l'article 29 de la loi de finances 2012 de la Côte d'Ivoire permet une « extension du régime fiscal de faveur des institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit aux structures de microfinance constituées sous forme de sociétés de capitaux ». Elle établit, au nom d'un risque de concurrence déloyale, un équilibre fiscal entre toutes les catégories d'IMF ; en UMOA, de par la loi, seules les institutions mutualistes bénéficient jusqu'à présent d'une exonération fiscale. L'extension de ce bénéfice aux SA/SARL est une mesure favorable au développement de ce type de structures.

b. Le rôle respectif des organes de supervision⁴¹

La nouvelle réglementation de l'UMOA a donc renforcé le rôle de la BCEAO et de la Commission bancaire dans les processus d'agrément (avis conforme de la BCEAO requis) et également au niveau de la supervision du secteur (contrôle et sanctions des SFD dits de l'article 44 notamment).

Dans la plupart des pays de l'UMOA, le Ministère des finances a pour responsabilité la tutelle du secteur, en lien avec la BCEAO et dans les limites fixées par la nouvelle loi : examen des demandes d'agrément ; contrôles sur place et sur pièces, prise de sanctions et gestion des situations de crise (administrations provisoires, liquidations).

En Côte d'Ivoire, la supervision est organisée de façon spécifique, puisqu'il existe :

- d'une part la Direction de la microfinance (DM), structure opérationnelle de supervision du secteur rattachée à la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique (DGTCP) du MEF ;
- d'autre part la Commission Nationale pour la Microfinance (CNM), créée en 2002, organe décisionnel qui regroupe le MEF, la BCEAO et d'autres ministères, dans le but affiché de permettre une prise de décision partagée et plus indépendante.

❖ La CNM

La commission compte 14 membres dont le MEF, la BCEAO et différents ministères⁴² ; l'APSFD n'en est plus membre depuis deux ans, dans un but de séparation entre promotion et supervision du secteur. La CNM est

⁴¹ Tous les chiffres mentionnés dans cette partie supervision proviennent de la DM et des rapports de supervision.

⁴² Composition de la CNM : le Directeur Général du Trésor et de la Comptabilité Publique (Président) ; le Conseiller Technique Chargé de la microfinance au Ministère d'État, Ministère de l'Économie et des Finances, Représentant le Cabinet du Ministre ; le Directeur Général des Impôts ou son Représentant ; le Directeur Général de l'Économie ou son Représentant ; le Directeur Général du Budget et des Finances ou son Représentant ; le Directeur National de la BCEAO pour la Côte d'Ivoire ou son Représentant, ainsi que deux autres représentants de cette institution ; le Directeur Général du Plan ; l'Inspecteur Général des Finances ou son Représentant, l'Inspecteur Général du Trésor, les Directeurs Généraux

présidée par le Directeur général du Trésor et de la Comptabilité Publique, la DM en assurant le secrétariat. Elle a pour rôles⁴³ :

- L'examen de tous rapports et études relatifs à la gestion des IMF,
- L'audition des dirigeants des IMF dans les cas se rapportant à leur situation financière,
- L'examen des demandes d'autorisation d'exercice pour avis au Ministre,
- Le suivi de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière de développement du secteur,
- de proposer au Ministre des Mesures relatives au renforcement des performances des institutions et à l'assainissement du secteur (exemple : réflexion en 2012 sur la création d'un fonds de liquidation financé en partie par l'État et alimenté par les SFD).

La CNM se réunit à un rythme fréquent, presque une fois par mois (4 sessions au 1^{er} semestre 2012, 8 en 2011, 11 en 2010).

❖ La Direction de la Microfinance

La DM est chargée de la supervision du secteur : instruction des dossiers de demande d'autorisation d'exercice, de fusion, scission, contrôles sur place et sur pièces. Depuis novembre 2011, la promotion du secteur n'est plus rattachée à la DM, dans un objectif de bien séparer supervision et promotion de la microfinance. La promotion du secteur devrait naturellement relever du secteur lui-même et fait d'ailleurs partie des missions de l'interprofession, l'APSPD.

La DM est dirigée par un directeur nommé par décret et comprend trois sous-directions : direction des Agréments, de la Surveillance de la Gestion, des Evaluations et Synthèses.

c. Des moyens de supervision faibles

Les activités de la DM sont entièrement financées par l'Etat de Côte d'Ivoire, sans appui financier externe. Son budget global était de 45,7 millions FCFA en 2008 (dont 30 directement affectés aux missions).

Les moyens dont dispose la DM, sur financement de l'Etat, ont peu varié depuis 2009 :

- A fin 2011, la DM comptait 33 agents (24 fonctionnaires, 4 contractuels, 5 stagiaires), dont 7 seulement ont plus de 5 ans d'ancienneté : la forte mobilité du personnel, notamment des inspecteurs, déplorée par la DM, engendre un besoin permanent de formation des agents, sans que les efforts de formation aient un effet durable à long terme.
- Au niveau de ses moyens matériels, la Direction de la Microfinance déplore une concentration excessive des agents dans les bureaux en raison d'un manque de place et le vieillissement de son parc automobile, par ailleurs restreint : deux 4X4 vétustes (plus de 10 ans d'ancienneté) servent aux contrôles dans tout le pays.

Adjoints du Trésor et de la Comptabilité Publique, le Directeur des Institutions de Finances, l'Agent Judiciaire du Trésor, un Conseiller Technique du Directeur Général du Trésor et de la Comptabilité Publique.

⁴³ Cf. arrêté 439 du 10 novembre 2005.

Tableau 26 : Bilan des moyens à disposition de la DM

	2008	2009	2010	2011
Nbre agents	32	33	32	33
Formation des agents	7 formations	15 agents (6 formations)	15 agents (4 formations)	33 agents (21 formations)
Nbre véhicules	5	5	5	5
Nbre ordinateurs	22 fixes, 7 portables	21 fixes, 15 portables	22 fixes, 10 portables	21 fixes, 15 portables

d. Une politique plus restrictive sur les agréments

En comparaison d'autres pays de l'UMOA, la Côte d'Ivoire a accepté relativement peu de demandes d'agréments de SFD (5 à 7 par an) ces dernières années, alors que le nombre de demandes a longtemps été élevé. Le dernier SFD agréé a été Advans, en 2010. Enfin l'examen des demandes récentes d'agrément, depuis fin 2011, est aussi ralenti par la nécessité de solliciter l'avis conforme de la BCEAO.

Par ailleurs, depuis 2008, un grand nombre d'agréments (73 au total) ont été retirés : il s'agissait en majorité d'institutions moribondes ou en quasi cessation d'activité.

Ces chiffres témoignent d'une volonté affichée de la DM de contrôler davantage le secteur à l'entrée, en évitant l'agrément de petites structures isolées et sans perspectives de pérennité, et en éliminant peu à peu les structures inactives du secteur – la DM estime qu'environ 60% encore des structures existantes sont en réalité non opérationnelles.

Tableau 27 : Evolution des demandes, octrois et retraits d'agréments

	2008	2009	2010	2011	1 ^{er} sem 2012
Nombre total de SFD agréés	99	78	84	72	72
- Dont SA/SARL			10	10	10
- Dont ICMEC (réseau)			7	4	4
- Dont IMCEC (caisses unitaires)			67	58	58
Nombre de demandes d'agrément / convention déposées	75 (dont 21 conventions)	57 (dont 17 conventions)	30	8 (dont 3 conventions)	29
Dont acceptées	7	5	7	0	0
Dont rejetées	47	45	20	3	12
Dont en cours ou ajournées	21	7	3	5	17
Nombre d'agréments retirés	7	22	0	44	0
Nombre de SFD illicites (sans agrément) fermés	11 (sur 31 répertoriées)			2	2

Tableau 28 : Autorisations d'exercice accordées

	2008	2009	2010	2011	1 ^{er} sem 2012
SA, SARL	4	1	4	0	0
Associations	0	1	0	0	0
IMCEC	4	5	3	0	0
<i>Dont caisses de base non affiliées</i>	4	5	2	0	0
Total	8	7	7	0	0

e. La grande difficulté de mise en œuvre des contrôles

❖ **Un faible nombre de contrôles sur place**

Chaque année, la DM ne parvient pas, par manque de moyens, à mettre en œuvre le nombre de contrôles sur place prévu en début d'année. Ce « taux de réalisation » est même en baisse sur la durée.

En 2011, le taux de réalisation particulièrement faible s'explique cependant par la reprise tardive des activités causée par la crise post électorale d'une part, et d'autre part, par la suspension des missions d'inspection dans le dernier trimestre 2011 suite à un braquage dont ont été victimes les inspecteurs au cours du contrôle du RCMEC.

Une partie des inspections, 3 à 7 par an, sans hausse notable, est menée conjointement avec la BCEAO.

Tableau 29 : Autorisations d'exercice accordées

	2008	2009	2010	2011	1 ^{er} sem 2012
Nombre SFD inspectés	42	35	30	6	9
Dont SA	0	3	2	3	n.c.
Dont associations	0	0	0	0	
Dont IMCEC	42	32	28	3	
– réseau	6	2	3	0	
– caisses affiliées	32	19	6	2	
– caisses unitaires	4	11	19	1	
Dont inspections conjointes avec BCEAO	3	6	7	0	n.c.
Nombre d'inspections prévues pour l'année	80	46	51	44	n.c.
% de réalisation des prévisions		76%	59%	14%	

❖ Un contrôle sur pièces peu effectif, faute de transmission de données fiables

Les SFD doivent transmettre à la DM deux types de documents pour permettre le contrôle sur pièces :

- Selon l'article 51 de l'ordonnance n° 2011-367, les IMF ont l'obligation de transmettre leurs **états financiers annuels** à la tutelle six mois après la clôture de l'exercice.
- Les IMF ont l'obligation de transmettre **des indicateurs périodiques** aux autorités de contrôle (instruction n° 20-12-2010 de la BCEAO), chaque mois pour les institutions de l'article 44, chaque trimestre pour les autres.

Cependant, une forte part des institutions du secteur ne disposent pas de SIG et de système de contrôle interne fiable, et ne transmettent pas des états financiers annuels et indicateurs périodiques fiables dans les délais impartis.

Tableau 30 : Proportion de SFD ayant transmis les états financiers annuels

	2008	2009	2010	2011
Nombre SFD ayant transmis des états financiers annuels	43 sur 97 attendus	51 reçus (dont 38 en retard) sur 99 attendus	37 reçus / 78 attendus	34 (dont 8 en retard) sur 73 attendus
Taux de transmission	44%	52%	47%	47%

Le taux de transmission faible est lié au fait qu'une part des SFD officiellement en exercice n'opèrent plus, en réalité ; la DM estime que 35 à 40 SFD étaient actifs sur les 73 répertoriés à fin 2011. En outre, même pour les principales SFD du secteur, une proportion significative d'états financiers est transmise en retard.

Concernant les indicateurs périodiques, les trois quarts des plus grandes IMF du secteur remplissent cette exigence : au 1er semestre 2012, à titre d'exemple, 9 rapports mensuels d'indicateurs sur 12 ont été transmis chaque mois. En revanche, pour les IMF de plus petite taille, seules 8 IMF sur 68 (dont une quarantaine d'institutions actives, pour rappel) ont remis des rapports d'indicateurs trimestriels acceptés par la DM, au cours des deux premiers trimestres de 2012.

f. Sanctions et gestion des crises : le bilan mitigé des mises sous AP et surveillance rapprochée

❖ Les sanctions de la tutelle

La tutelle prend des sanctions administratives ou disciplinaires en cas de manquements. Ces sanctions peuvent aller de la pénalité pour retard de transmission des états financiers à la mise sous administration provisoire (voir tableau plus bas).

La DM sanctionne ainsi régulièrement des retards de transmission d'information, par des pénalités financières. Des structures pratiquant la microfinance sans autorisation ont été fermées régulièrement (de 3 à 20 par an, depuis 2005), et des agréments retirés à des SFD pour la plupart inactifs. Dans le cas des structures en difficulté, la DM a recouru à deux types de sanctions majeures : la mise sous surveillance rapprochée, qui a concerné 47 structures depuis 2005, avec un pic en 2006 / 2007 ; et la mise sous AP, qui n'a touché que 5 IMF au total, en deux vagues (2005 et 2008).

Tableau 31 : Evolution des mises sous AP et SR d'IMF depuis 2004

Sanction	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	1 ^{er} sem 2012	Total
Mise sous SR	2	5	10	19	2	2	4	2	1	47
Mise sous AP	0	3	0	0	2	0	0	0	0	5

❖ **La mise sous surveillance rapprochée / sous administration provisoire**

Tableau 31 : Evolution du nombre d'IMF sous AP et SR depuis 2008

	2008	2009	2010	2011	1 ^{er} sem 2012
Nombre d'IMF sous SR en fin de période	18	20	23	13	20
Nombre d'IMF sous AP en fin de période	4	2	2	1	0

La « **mise sous surveillance rapprochée** », se caractérise par la transmission à la tutelle de rapports mensuels sur la mise en œuvre des injonctions de la supervision. En théorie, une surveillance rapprochée dure 6 mois, renouvelable une fois, et se conclut soit par une mise sous AP (en cas d'aggravation), soit par un retrait d'agrément, soit par la continuité des activités de l'IMF.

Dans la pratique :

- RCMEC a connu une période de SR avant d'être placée sous AP, et est de nouveau sous SR depuis sa sortie d'AP récente.
- Il existe des cas de SR durables : Unacoopec est en particulier sous SR depuis 2006, au niveau de la faïtière et de plusieurs caisses de base (Abobo, Tiassale, Yopougon-Celmer), placées sous la tutelle de la faïtière après suspension de leur CA.
- Pour les autres IMF, principalement des caisses isolées, la période de surveillance rapprochée s'est terminée le plus souvent par des retraits d'agrément sans procédure de liquidation.

Enfin la situation financière des SFD encore sous SR paraît aujourd'hui, extrêmement faible et on peut se demander si dans la plupart des cas une administration provisoire ou une liquidation ne serait pas nécessaire.

Lors d'une **administration provisoire**, le MEF nomme un administrateur provisoire qui assure la gestion et l'administration, les organes de direction de l'institution étant démis. En Côte d'Ivoire, il est prévu que cette période soit de un an maximum, renouvelable une fois.

Les premières AP ont été décidées en 2005. Au total, 5 SFD ont été placés sous AP jusqu'en 2008.

Tableau 32 : Les IFM placées sous AP

IMF	Année	Montant des dépôts	
		(M FCFA)	Fonds propres
CEPCCREV	2005	NC	NC
CAPEFCI	2005	NC	NC
CADEFINANCE	2005	NC	NC
RCMEC	2008	3 326	-836
RESEAU CFCC	2008	1 801	-1 100

CEPCCREV, CAPEFCI et CADEFINANCE étaient trois coopératives isolées. RCMEC était au contraire, au moment de sa mise sous AP, le 2^{ème} réseau du pays après Unacoopec.

Aujourd'hui, aucune de ces structures n'est plus sous AP. Pour 4 d'entre elles, l'AP s'est soldée par un retrait d'agrément, sans liquidation. Dans le cas de RCMEC, les efforts de l'administrateur ont permis de stopper l'hémorragie, mais RCMEC est toujours sous SR aujourd'hui, et subsiste dans des conditions encore difficiles (voir encadré plus bas).

Encadré 1

L'administration provisoire du Réseau CMEC

Le réseau des caisses mutuelles d'épargne et de crédit de Côte d'Ivoire (RCMEC – CI) a débuté ses activités en 1995, dans la zone centre-nord du pays, et a été agréé en 1999. Ses dirigeants souhaitant implanter des caisses dans des zones rurales peu desservies, le Réseau CMEC est devenu le guichet d'appui du Projet de développement de la région du Zanzan, appuyé par la Banque mondiale et le FIDA ; RCMEC s'est ensuite étendu sur l'ensemble du territoire, avec 101 caisses, devenant ainsi le second réseau du pays en taille après Unacoopec.

Plusieurs missions d'inspection de la tutelle ayant mis en évidence des dysfonctionnements, le CA de RCMEC a démis son premier DG en août 2006, requérant l'appui d'un cabinet externe. Une mission conjointe BCEAO/DM en novembre 2007 a cependant constaté l'ampleur des problèmes : états financiers et PAR en dégradation, détournement d'objet de prêts bancaires investis en équipements et immobilisations, problèmes de gouvernance - conflits entre Directeur et élus, conflits entre élus à la base et élus faïtière...), d'où la décision de mise sous AP en août 2008. Après une période de discussion longue facilitée par Oikocredit, la tutelle a nommé un administrateur en juillet 2009, qui a démarré effectivement son mandat en septembre. Au moment de la décision de mise sous AP, le réseau CMEC comptait près de 50 000 clients, pour un encours d'épargne de près de 4 Mds de FCFA.

L'administrateur, sur un mandat de deux ans, devait réaliser un diagnostic du réseau, pour ensuite définir un plan de restructuration. Un Comité consultatif de gestion a été nommé pour appuyer ses actions ; mais ce CCG

comptait parmi ses membres les anciens membres du CA du réseau, et notamment son ancien Président, démis justement par l'AP et impliqués dans les dysfonctionnements passés.

Malgré cette contrainte fondamentale, source permanente de blocages, l'administrateur, grâce à son expérience préalable en microfinance, est parvenu progressivement à établir un diagnostic et des états financiers rectifiés à fin 2009 - qui faisaient ressortir des FP négatifs de près de 2 Mds FCFA, des taux d'impayés de plus de 30%, une situation de cessation de paiement pour la moitié des caisses du réseau. L'administrateur provisoire est parvenu ensuite à lancer des réformes importantes (mise en place d'un SIG, restructuration des RH, reconfiguration du réseau ...) avec très peu de moyens financiers à sa disposition. Dans les caisses en cessation de paiement, des réunions ont été organisées pour informer et responsabiliser les épargnants.

A fin 2010, l'administration provisoire avait permis de stopper l'hémorragie et de ramener le déficit à -300 M FCFA pour l'ensemble du réseau, sans appui financier externe, en redimensionnant le réseau autour de 30 caisses réellement opérationnelles. Les caisses fermées couvraient 22 000 membres environ, pour un encours d'épargne de 1,5 Mds FCFA. De nombreuses pressions se sont exercées sur l'administrateur, très isolé dans sa mission. Une mission d'inspection a fait l'objet d'une attaque armée en septembre 2011, lors de laquelle les ordinateurs du réseau ont été volés, et l'administrateur grièvement blessé.

L'AP s'est officiellement terminée en février 2012. Un nouveau CA et un nouveau directeur (par intérim, pour un an) ont été nommés. Cependant, la situation du réseau reste extrêmement fragile. Sur un total de 46 caisses, 24 sont réellement actives, réparties sur des zones assez éloignées (Zanzan, Abidjan et Centre nord-ouest), ce qui rend plus complexe la gestion du réseau. Les 16 caisses inactives sont en mauvaise situation. Au niveau de l'ensemble des caisses, la gouvernance a été peu renouvelée, ce qui peut laisser craindre le maintien de dysfonctionnements.

A fin 2011, le réseau CMEC comptait 26 721 membres actifs, pour un encours d'épargne de 3,5 Mds FCFA (en hausse constante depuis 2009) et 971 M FCFA d'encours de crédit brut (dont 192 M de crédits en souffrance). Le résultat net était encore négatif, à -68 M FCFA, la nouvelle direction espérant un retour à l'équilibre pour 2013. Un plan d'affaires a été établi sur 5 ans, dans l'optique d'un appui externe par des partenaires financiers. Toutefois, le réseau est encore en situation de quasi-faillite, avec des FP encore très négatifs (-2,5 Mds FCFA) exigeant une recapitalisation.

❖ Le bilan global mitigé des AP et SR

Les AP et SR menées jusqu'à présent, notamment RCMEC, permettent de tirer un certain nombre d'enseignements :

- Les décisions, notamment de mise sous AP, semblent être intervenues très tard, à un stade de dégradation de la situation financière qui ne permet pas aux IMF de se redresser sur leurs ressources propres sans recapitalisation. Une décision de liquidation aurait pu apparaître comme une décision plus cohérente dans plusieurs cas. Pour les AP, la situation financière particulièrement dégradée des réseaux RCMEC et CFCC en début d'AP impliquait, de fait, un fort risque d'échec de l'administration provisoire.
- Face aux faiblesses avérées du secteur, la supervision a manqué manifestement de moyens pour pouvoir appréhender à temps la situation des IMF en difficulté : l'analyse des AP et SR fait ressortir également, avant même la mise sous AP/SR, la faiblesse du contrôle (sur pièces, sur

place), la non fiabilité des données transmises, la difficulté à faire appliquer les injonctions et sanctions.

- La notion « intermédiaire » de SR paraît a posteriori assez floue, les injonctions de la tutelle étant de nature et d'importance très diverses (et concernent l'absence d'une signature de caissier, autant que le détournement de crédits par des dirigeants).
- Dans les AP, l'administrateur provisoire, qui est un individu isolé, n'a pas disposé des moyens nécessaires au redressement de la structure. En l'absence de ressources externes, notamment pour financer les frais de restructuration, les AP n'ont pas pu redresser suffisamment les IMF ; même dans le cas de RCMEC, où les efforts de redressement ont été significatifs, la situation reste très délicate.
- Des poursuites judiciaires ont été engagées contre certains dirigeants ; néanmoins la procédure s'est avérée complexe et longue - les tribunaux auraient notamment considéré que la procédure ne peut être initiée par l'Etat seul, et devrait associer les épargnants.
- Nombre de SR et AP se sont soldées par des retraits d'agréments sans liquidation, entraînant vraisemblablement la perte des dépôts des épargnants. Il n'est pas possible de faire de réel bilan des encours d'épargne perdus par les structures mises sous SR ou AP, qui ont in fine fait l'objet d'un retrait d'agrément ; néanmoins, la DM a estimé que 5 Mds de FCFA environ auraient été perdus, pour l'ensemble des structures fermées jusqu'en 2012 (par retraits d'agrément, AP/SR), sur la base des rapports d'activités disponibles. Dans un contexte de SIG des IMF très déficients, aucun bilan précis des encours en jeu aujourd'hui ne peut être établi. Il n'y a pas eu jusqu'ici lors des AP/SR de stratégie spécifique concernant la protection des épargnants.

Par ailleurs, compte tenu de la faiblesse du secteur, on peut facilement estimer que les AP ou SR pourraient aujourd'hui s'appliquer à un plus grand nombre d'IMF (Cf. chapitre 4 relatif à la situation financière), parmi lesquels les plus grands réseaux.

La tutelle affiche aujourd'hui une réelle volonté de faire face à ces situations, notamment concernant le réseau Unacoopec ; mais dispose pour cela de moyens très limités encore. Une évaluation des cas de SR est en cours au niveau de la DM, et cette dernière vient de proposer la mise en liquidation d'un certain nombre de structures.

Par ailleurs, une réflexion commune est en cours au niveau de l'UMOA, associant Ministères des finances et BCEAO, pour tirer les leçons des cas d'AP et liquidations vécues jusqu'à présent, définir des recommandations et définir des outils. La BCEAO veut notamment opérationnaliser un projet de fonds commun de garantie des dépôts, prévu par la nouvelle loi.

III.2 L'offre des banques commerciales

Synthèse

Le secteur bancaire ivoirien est en évolution, avec notamment un renforcement de la présence des groupes bancaires régionaux et la restructuration des banques publiques.

La stratégie des leaders du secteur, en période de sortie de crise, va dans le sens d'un développement de l'offre à destination des particuliers (principalement salariés du privé et du public) et des PME. Dans cet objectif, les banques prévoient des extensions de leurs réseaux de vente, et une politique active d'ouverture de compte pour les particuliers ; pour rentabiliser ces comptes, elles proposent aussi de nouveaux produits plus accessibles (comptes à frais réduits assortis d'une carte de retrait par exemple).

Les banques développent également des partenariats avec les opérateurs de téléphonie et les assureurs, dans l'optique à terme d'améliorer leur pénétration de la clientèle. Les liens avec la microfinance, encore timides, sont limités aux banques ayant choisi de prendre une participation au capital des SA de microfinance nouvellement créées. Enfin, quelques initiatives visent à mieux sécuriser les PME, pour faciliter leur accès au crédit bancaire.

1. Vue d'ensemble du secteur bancaire en Côte d'Ivoire

a. Un secteur en mutation

Le secteur bancaire ivoirien représentait, à fin 2011, un encours d'épargne total de 2 954 Mds de FCFA, pour un encours de crédit un peu plus faible de 2 221 Mds de FCFA. La Côte d'Ivoire représente environ un tiers du marché bancaire de l'UMOA⁴⁴.

Longtemps occupé essentiellement par les grands groupes français (BNP et Société Générale) et les banques d'État à vocation agricole, le secteur est en évolution, avec depuis trois ans :

- L'entrée de nouveaux acteurs, principalement régionaux : deux groupes nigériens (UBA et ACCESS BANK par la prise de contrôle d'OMNIFINANCE) et deux banques marocaines (entrée d'Attajariwafa au capital de la SIB, reprise de BOA-CI par la BMCE),
- Quelques retraits d'agrément (FGCCC en 2009, Crédit solidaire 2010),
- Une volonté affichée de restructurer et recapitaliser les cinq banques à capitaux majoritairement public, dans l'optique d'une privatisation : BNI, BHCI, CNCE, BFA, Versus (cette dernière a été mise sous administration provisoire et récemment recapitalisée par l'Etat). La CNCE (ex Caisse d'épargne) a obtenu en 2010 l'agrément pour exercer l'activité générale de banque.

Le secteur bancaire ivoirien comprend encore un grand nombre d'acteurs : on compte 24 établissements (23 banques et un établissement financier) à fin juin 2012. Parmi eux, quatre banques seulement ont plus de 10% de part de marché (en volume d'emplois), et détiennent ensemble plus de la moitié du marché : les deux

⁴⁴ Source des chiffres cités sur le secteur bancaire : BCEAO, Note sur la situation des banques au premier trimestre 2012.

premières banques à capitaux français de la place, la SCGBI et la BICICI (qui ont à elles deux environ 28% de part de marché⁴⁵), suivies des groupes régionaux Ecobank et BIAO. Les banques publiques du pays, BNI en tête, détiennent ensemble environ 14% de part de marché. Le reste du secteur reste très fragmenté ; en particulier, la banque régionale BRS n'occupe qu'une place très marginale (0,3%).

En termes de santé financière enfin, le secteur présente des situations contrastées : à titre d'exemple, à fin juin 2012, 8 banques commerciales sur 23 (incluant 4 des 5 banques publiques) ne respectaient pas les normes régionales de capital minimum ; 10 ne respectaient pas la couverture des emplois à MLT par des ressources stables ; 5 avaient un coefficient de liquidité insuffisant.

b. L'impact des crises

La crise politique de la dernière décennie a eu un impact assez fort sur le secteur, avec depuis 2002 déjà la fermeture d'agences dans plusieurs régions (Centre, ouest et nord) et la fermeture de l'ensemble des banques pendant deux à trois mois, début 2011.

D'après un recensement réalisé par l'APBEF, l'ensemble des pertes des banques liées à la dernière crise de 2010-2011 se chiffrerait à 94 Mds CFA, sans compter la nécessaire restructuration des encours de crédit. Le « taux brut de dégradation » du portefeuille des banques a augmenté : il était de 16% fin 2010, 15,9% fin 2011 et 17,4% à fin juin 2012. En termes d'activité, malgré la crise et la fermeture des banques pendant deux à trois mois début 2011, les dépôts de la clientèle ont néanmoins connu une croissance continue depuis 2009.

2. Caractéristiques de l'offre de produits et services

a. Une stratégie dominante de banque universelle

Les leaders du secteur sont dans une stratégie de banque universelle intégrant progressivement, au-delà des produits classiques d'épargne et de crédit, des produits de transferts (nationaux et internationaux), de monétique et banque mobile, et la bancassurance.

Ces banques interviennent presque toutes sur les 3 grands segments de clientèles : grands comptes (filiale de groupes internationaux, grandes entreprises), PME, et particuliers. Cette dernière catégorie inclut principalement des salariés des secteurs publics et privés, mais aussi des MPE informelles, sans qu'il soit possible d'estimer cette proportion.

- Pour la BICICI, considérée traditionnellement comme une banque de grands comptes, la clientèle des particuliers représente aujourd'hui environ 20% de l'encours de crédit.
- Chez Ecobank, les particuliers représentent au contraire la plus forte part du portefeuille (de l'ordre de 60%).

⁴⁵ En % des emplois totaux des banques (et non des seuls encours de crédit – chiffres non disponibles).

b. Les produits de crédit

A fin juin 2012, 79% des crédits accordés sont à court terme (BCEAO, 2012), à destination des entreprises et des particuliers.

Tableau 33 : Maturité des crédits bancaires (à fin juin 2012)

	En Mds FCFA	En %
Crédits court terme (<2 ans)	1 294,6	79,4%
Crédits moyen terme (2-10 ans)	313,1	19,2%
Crédits long terme (>10 ans)	23,4	1,4%
Total	1631,1	100%

Source : BCEAO.

On ne sait pas précisément, en global, quelle est la part des crédits octroyée respectivement aux particuliers et aux PME.

- Pour les particuliers, l'accès au crédit est conditionné par la domiciliation du salaire (le montant de ce dernier définissant la capacité à emprunter) ou l'épargne préalable, pour des prêts à la consommation (à partir de 500 000 FCFA, en général, parfois 300 000 CFA pour les prêts scolaires) et des crédits à l'habitat, principalement. Les taux nominaux varient de 10 à 15% annuels, auxquels s'ajoutent toutefois des frais divers.
- Les PME sont perçues par les banques comme une clientèle risquée (manque de garanties, faible fiabilité des informations transmises, gouvernance fragile...) et les conditions de crédit qui leur sont faites (dépôt préalable de 10 à 20% du montant, exigences de garanties, délai d'instruction) reflètent cette frilosité (voir plus bas, partie 3.f).

Enfin, à fin juin 2012, les crédits à l'agriculture ne représentaient que 3,3% des encours. Les leaders du secteur sont donc très peu présent en financement de l'agriculture, avec des liens faibles ou inexistantes entre organisations professionnelles et banques.

c. Couverture géographique

A ce stade, Abidjan et sa région représentent l'essentiel du marché des banques leaders (environ 80% du portefeuille d'Ecobank, par exemple).

Les banques redéployent progressivement leur réseau depuis la fin de la crise, et la stratégie de la plupart des leaders est de développer le réseau d'agences (voir plus bas).

3. Stratégie des acteurs – vers une descente en gamme (au profit des PME et particuliers)

Certains des principaux acteurs du secteur semblent avoir eu tendance pendant la crise à se replier sur les grandes entreprises, moins touchées que les PME et particuliers. Les PME ont notamment souffert massivement de créances impayées de l'État ; quant aux salariés, qui constituent le gros de la clientèle particuliers, ils ont perçu pendant les mois de fermeture des banques leur salaire en direct sans domiciliation sur leur compte, ce qui s'est traduit par des impayés sur les crédits en cours.

La tendance semble à présent s'inverser, les leaders du secteur s'orientant vers une descente en gamme, y compris les banques plus fortement investies jusqu'à présent auprès des grands comptes : la BICICI affirme par exemple desservir aujourd'hui des salariés modestes (jusqu'à 50 000 FCFA de revenu mensuel, contre 200 000 FCFA auparavant).

Cette stratégie de mieux desservir particuliers et PME est motivée par la concurrence forte sur le segment des grandes entreprises, et la volonté affirmée de l'Etat d'encourager les banques présentes à mieux desservir les populations.

La descente en gamme vers les PME et particuliers se réalise par plusieurs biais :

- Une extension du maillage des agences,
- Une démarche d'ouverture de comptes plus agressive,
- Des partenariats avec de nouveaux acteurs : assurances, opérateurs de téléphonie et IMF,
- Des initiatives pour sécuriser le financement des PME.

a. Extension des réseaux de points de vente

Les banques leaders projettent toutes d'ouvrir, à un rythme plus ou moins rapide, des agences dans les principales villes du pays. Les stratégies varient davantage sur la mise en œuvre de cette stratégie (création d'agences, de « mini-agences » ou de simples points de retraits d'argent ; location ou achat des agences). Par exemple :

- La BIAO a aujourd'hui 39 agences, et souhaite doubler ou tripler ce réseau d'ici 2015. Un partenariat vient d'être signé avec Total, premier réseau de distribution de carburant, pour étendre le réseau de GAB dans tout le pays.
- La BICICI prévoit l'ouverture de 25 nouveaux points de vente d'ici 2014 ; et souhaite être présente dans toutes les grandes villes.

b. Une politique d'ouverture de comptes pour les particuliers

Plusieurs banques ont mis en place des politiques assez agressives de promotions pour l'ouverture de comptes (auprès de clientèles d'étudiants, salariés, retraités), pour recruter de nouveaux clients et capter l'épargne.

Auparavant, les frais d'ouverture de compte restaient assez élevés (au minimum de l'ordre de 5000 FCFA par mois). Dans cette stratégie, certaines banques ont proposé des ouvertures de comptes à frais très réduits ou sans frais d'entrée, avec des actions publicitaires fortes.

Néanmoins, ces nouveaux clients ne s'avèrent pas toujours rentables pour les banques ; faute de pouvoir accéder aisément à des crédits, les clients semblent s'engager dans des stratégies d'ouverture de comptes multiples, qui restent souvent inactifs. Certaines banques réfléchissent donc à une stratégie de « rentabilisation » de ces nouveaux clients, en leur permettant d'accéder par exemple à des services bancaires minimum (carte électron, compte chèque) à moindre coût (ex. Pacte Trankil BICICI, compte éco), à éventuellement leur ouvrir des guichets spécifiques, tandis que d'autres remettent en cause leur stratégie d'ouverture de comptes tout azimut.

Par exemple :

- La SIB a mené depuis 3 ans une politique active d'ouverture de comptes et a atteint 100 000 ouvertures. Les frais d'ouverture étaient alors gratuits avec des frais de tenue de compte descendus jusqu'à 700 FCFA/mois pour les micro-entrepreneurs(es) du secteur informel. Mais le bilan qu'en fait la SIB est mitigé. La plupart des comptes ouverts dans un cadre promotionnel ne fonctionnent plus après quelques mois du fait des coûts élevés pour les clients prélevés par la suite. Ces petits comptes posent un problème de rentabilité mais également d'image pour certaines agences où les publics sont mélangés.
- La BICICI a lancé le produit « Pacte Trankil », simple et peu coûteux, réservé aux salariés : il s'agit d'un compte et d'une carte bancaire Electron de retrait et paiement immédiat, pour un coup de 1000 FCFA par mois. Lancé en janvier 2012, dans plusieurs pays de l'UEMOA, ce produit aurait connu un fort succès. (Jusqu'à-là, les frais de tenue de compte minimum étaient de 4950 FCFA par mois à la base, inaccessibles à de petits clients particuliers).
- BIAO a donné aux fonctionnaires la possibilité d'ouvrir un compte chèques sans frais, simplement en domiciliant le salaire. En 2012 la banque a lancé un produit « épargne mois femme » (ouverture à 10 000 CFA du compte d'épargne, assurance individuelle accident offerte pour une année).

Encadré 2

La CNCE

La CNCE est une émanation de l'ancienne Société ivoirienne de la poste et de l'épargne (SIPE), et a été créée (sous le nom initial de CECP) en 98 lors de la séparation des activités de poste et de banque. La CNCE est formellement devenue une banque seulement en 2009, sur un modèle de caisse d'épargne. Dotée d'une nouvelle équipe dirigeante depuis 2011, elle affiche un total de bilan de 120 Mds de FCFA environ, pour un encours de crédit de 38 Mds et un encours de dépôts de 102 Mds de FCFA.

Avec 122 agences opérationnelles (dont 26 à Abidjan), cette banque occupe donc une place particulière dans le secteur bancaire ; sa mission de service public lui impose en effet une présence la plus large possible sur le territoire, et ouvre 10 à 15 agences par an depuis 2011. La banque fait également des efforts pour descendre en gamme vers une clientèle modeste ; ainsi, pour les clients dont le revenu est inférieur à 100 000 FCFA, la CNCE offre un service gratuit. La stratégie affichée par la CNCE aujourd'hui est de participer activement à la

bancarisation, notamment via des initiatives innovantes comme le mobile banking, avec Bankcell (voir plus bas).

c. Intégration de la bancassurance

La plupart des grandes banques se sont investies en bancassurance, en partenariat avec les principales compagnies d'assurance du pays. Les produits proposés concernent l'assurance-vie, l'assurance obsèques, et surtout l'assurance-vie sur les crédits.

La BIAO par exemple, qui a pour actionnaire la compagnie d'assurance NSIA, a une stratégie ambitieuse en bancassurance, et veut se positionner en leader de ce segment. Des produits spécifiques sont conçus pour les clients de la banque (assurance vie principalement, non-vie depuis peu).

d. Partenariats avec des opérateurs de téléphonie mobile

Pour développer une offre de mobile money, les opérateurs de téléphonie mobile ont l'obligation d'être adossés à une banque qui joue le rôle de garant des transactions vis-à-vis de la supervision (c'est le rôle que jouent la SGBCI pour MTN, la BICICI pour Orange, Versus Bank pour Comnium). Dans ces partenariats, la banque est l'émetteur exclusif de la monnaie électronique, et reçoit éventuellement une commission sur la distribution du produit MM (ex BICICI).

Il n'existe pas encore d'offre réellement intégrée (projet BIAO/MTN en cours), et l'intérêt des commissions seules est encore faible pour les banques. L'intérêt de ces dernières est davantage de vendre à terme des produits à plus forte valeur ajoutée de mobile money, et d'étendre leur clientèle.

Par exemple :

- Intérêt pour la BICICI d'élargir sa base de clientèle via un accord avec Orange, qui transmet ses fichiers d'abonnés consommant des sommes significatives en téléphonie
- CNCE se lance dans le mobile banking avec « Bankcell », projet développé avec le GIM UEMOA qui s'appuie sur sa plateforme GIM-mobile (lancement prévu début 2013).

e. Liens avec la microfinance

Les banques ont encore à ce stade, vis-à-vis des IMF, une position attentiste et plutôt méfiante, car elles perçoivent que la plupart des IMF souffrent de situations financières dégradées. Des outils de garantie tels que ARIZ (AFD) ne suffisent pas à les motiver à étendre fortement le refinancement des IMF.

Néanmoins, quelques banques ont fait le choix (parfois en raison de partenariats internationaux) de devenir actionnaires des nouvelles SA de microfinance créées depuis trois ans, leur ont offert des refinancements (encore limités) de ce fait), et envisagent des partenariats commerciaux prudents (transferts ou cartes « cobrandées » par exemple). C'est le cas de SGBCI, actionnaire d'Advans, ou de la BICICI, entrée au capital de Microcred.

Le recoupement inévitable d'une partie des clientèles (pour des crédits aux TPE de montants de 5 à 10 M FCFA notamment) est une question non encore clairement abordée.

- Exemple : la BICICI a pris une participation de 10% dans Microcred, siège au CA de l'IMF et est membre de son comité d'audit ; elle a également accordé une ligne de refinancement globale à Microcred (taux commercial 9-9,5%, jusqu'à 24 mois). BICICI et Microcred viennent de créer une carte cobrandées (visa, carte électron paiement et retrait) ; à terme la mise en place de DAB dans les agences Microcred pourrait être envisagée. Microcred est agréé aussi comme sous distributeur Western Union de la BICICI.

f. De premières initiatives pour sécuriser le financement des PME

On ne dispose pas de chiffres précis concernant le secteur des PME en Côte d'Ivoire. Selon la FIPME, qui est la faitière de 23 associations regroupant 4 200 PME dans le pays, ces dernières contribueraient pour 18% au PIB et 20% à l'emploi formel.

Les PME rencontrent des contraintes fortes pour l'accès au financement, pour plusieurs raisons :

- L'absence de tenue d'une comptabilité de l'entreprise transparente, et d'une gestion des revenus distincte de celle du foyer (en particulier pour les micro et petites entreprises),
- Les problèmes de gouvernance/management (manque de compétences de l'entrepreneur dans la gestion d'une entreprise),
- Les exigences de garantie : la garantie est souvent prise sur la personne du chef d'entreprise, mais les dysfonctionnements au niveau des recours en justice invalident ce type de garantie,
- L'endettement des PME auprès des banques, qui serait déjà élevé, avec des historiques de remboursement accidentés du fait des fortes créances détenues sur l'Etat. Les paiements de l'Etat, plus gros client des PME, seraient en retard ou non honorés dans de nombreux cas.
- Les micro- et petites entreprises présentent des difficultés spécifiques liées souvent à leur absence de formalisation qui rend l'accès au financement par le système bancaire encore plus difficile.

Différentes initiatives sont en cours depuis peu, témoignent d'un regain d'intérêt pour cette catégorie d'entreprises. Elles incluent notamment :

- La définition de la PME par un décret de janv. 2012 qui définit la PME : « la PME est une entreprise qui emploie en permanence moins de 200 personnes et qui réalise un CA annuel HT < ou = 1MDS FCFA. Ce peut être une entité exerçant une activité économique à titre individuel ou familial, une société de personnes ou de capitaux. Elle comprend la micro, petite et moyenne entreprise ». Sont distinguées la micro-entreprise (moins de 10 employés ou ayant un CA annuel HT <= 30 M FCFA ; la petite entreprise (moins de 50 employés ou ayant un CA annuel HT >30 M FCFA et <= 150 M FCFA et la moyenne entreprise (moins de 200 employés ou qui réalise un CA annuel HT >150 M FCFA et <= 1 MDS FCFA).
- Sur cette base, un travail d'identification des PME a démarré avec le Ministère de l'artisanat, des PME.
- Sont en création des tribunaux de commerce où siègeront des juges consulaires, dirigeants de PME.
- La mise en place d'un cadre de concertation est en cours, afin de trouver des solutions à l'endettement des PME sous-traitants des marchés publics et élaborer un projet de convention tripartite (État, banques et PME) pour gérer le risque de crédit de financement des commandes publiques.

- Le projet PARE⁴⁶, seul projet à ce jour d'appui aux PME, a démarré en mai 2010 avec l'appui de la Banque Mondiale (durée de 4 ans, budget de 15 M USD). Il comporte un volet d'appui aux PME et un volet d'amélioration de l'environnement des affaires.
- La signature de conventions entre des banques et des programmes de formation et d'accompagnement des PME (ex accord BICICI / Technoserve-GTZ) ; ainsi que des conventions entre des banques et des inter-professions pour mieux accompagner une activité donnée (ex. accords avec l'Ordre des médecins, les pharmaciens...),
- Des systèmes de garanties (ex. convention BICICI / SFI, avec un accord de partage des risques à 50/50 pour les prêts aux PME ; garantie ARIZ de l'AFD) ; et la création de la Mutuelle des PME, pour faciliter le refinancement des PME par les banques (voir encadré ci-dessous).

Encadré 3

La Mutuelle des PME

Cette mutuelle a été créée et agréée en 2010, mais démarre à peine ses activités. Elle a pour mission de mettre en relation les banques et les PME. Elle est capitalisée par un fonds d'appui à la revitalisation des PME, de la Banque Mondiale, de 700 M FCFA ; elle est aussi dotée d'un fonds de 1,3 Mds pour rembourser partiellement les créances dues par l'Etat aux PME.

Les PME doivent être formelles, membres du FIPME. Les fonds sont prêtés aux PME qui s'engagent à suivre un programme de formation des dirigeants à la gestion et au management et à s'inscrire à un centre de gestion agréé dont 50% des coûts sont payés par le projet PARE.

La Mutuelle devrait financer une partie des besoins de financement des PME dont le fonds de roulement à très court terme, et ensuite orienter la PME vers les banques (partenariat avec Versus Bank et bientôt BICICI) pour les financements complémentaires nécessaires. Elle est destinée à exercer avant tout un effet catalyseur sur les PME, avec la promesse du remboursement d'une partie des créances de l'Etat et l'accès au financement, sous la contrainte cependant d'une meilleure transparence de gestion et de professionnalisme de la PME.

4. Infrastructure & évolution réglementaire

L'environnement réglementaire sous régional est en évolution, avec la mise en œuvre progressive de normes plus exigeantes, notamment concernant l'augmentation du capital minimum des banques (porté à 10 Mds de FCFA). L'objectif de ces mesures est de faciliter la reconfiguration du secteur ; toutefois, à ce stade, en Côte d'Ivoire la norme de capital minimum ne serait pas respecté par plus du tiers des acteurs encore (source BCEAO 2012), et des difficultés subsistent, avec une banque sous AP et 4 sous surveillance rapprochée en date du 30 juin 2012.

Certains aspects du cadre légal et réglementaire sous régional, s'ils sont réellement appliqués, pourraient avoir également un impact sur l'évolution de l'offre bancaire :

⁴⁶ Projet d'Appui à la revitalisation des PME.

- Le règlement N° 15/2002/CM/UEMOA établit un certain nombre de droits du client, et notamment stipule que : « Toute personne physique ou morale établie dans l'un des Etats membres, possédant un revenu régulier dont la notion est définie par une instruction de la Banque Centrale, **a droit à l'ouverture d'un compte auprès d'une banque** (...) ou auprès des services financiers de la Poste. En cas de refus d'ouverture de compte opposé par trois établissements successivement, la Banque Centrale peut désigner d'office une banque qui sera tenue d'ouvrir un compte donnant droit à un service bancaire minimum. » (art. 8) ; et « **L'ouverture d'un compte de dépôt donne droit à un service bancaire minimum** comprenant : la gestion du compte ; la mise à disposition d'au moins un instrument de paiement; la possibilité d'effectuer des virements (domiciliation, encaissement et paiement) à partir de ce compte ; la possibilité d'effectuer des prélèvements à partir de ce compte ; la réception et la remise en compensation d'opérations de paiements pour le compte du client ; la délivrance au client de relevés de compte trimestriels et, à sa demande, de Relevés d'Identité Bancaire ou Postale. » (art. 10).
- La BCEAO envisage la mise en place d'un cadre juridique spécifique régissant le traitement des comptes restés longtemps inactifs dans les livres des organismes financiers des Etats membres de l'UEMOA⁴⁷.

Il existe par ailleurs une centrale des risques nationale pour les banques qui, d'après plusieurs acteurs du secteur, serait imparfaitement renseignée et donc d'une utilité limitée.

Enfin, la réforme du secteur financier étant affichée comme l'une des priorités de l'Etat, la Banque mondiale (FIRST) a initié en octobre 2012, en lien avec le MEF, les études préalables à la redéfinition d'une stratégie du secteur financier.

III.3 L'offre des assureurs

Synthèse

L'offre d'assurance, en Côte d'Ivoire, ne touche encore qu'une part marginale de la population - de l'ordre de 3 à 4% suivant les produits, encore loin du taux de bancarisation estimé pour le pays... Les produits des compagnies d'assurance, en vie et non-vie, s'adressent principalement aux grandes entreprises et à une clientèle assez privilégiée. Certaines compagnies d'assurance, principalement de la branche Vie, testent cependant de nouveaux canaux de diffusion qui pourraient à terme permettre de baisser les coûts et de toucher une clientèle plus large : de premiers partenariats s'établissent en effet avec les IMF, les banques et les opérateurs de mobile money, mais si ces initiatives sont encore timides à ce stade.

La mise en œuvre de véritables produits de micro-assurance, que la nouvelle réglementation CIMA cherche à développer, se heurte à des problèmes de rentabilité réels, pour une échelle de diffusion encore réduite. A ce stade, il n'existe pas encore d'appui de bailleurs de fonds clairement identifié pour un projet pilote de micro-assurance.

⁴⁷ Conseil des ministres de l'UEMOA, 10 mai 2012.

1. Vue d'ensemble du secteur de l'assurance en Côte d'Ivoire

a. La Côte d'Ivoire, premier marché de l'assurance en zone CIMA

Avec un chiffre d'affaires de 195,35 Mds FCFA en 2010, la Côte d'Ivoire est le premier marché de l'assurance en zone CIMA⁴⁸. En zone FANAF⁴⁹, la part de marché de la Côte d'Ivoire, toujours pour 2010, était d'environ 26%, devant le Cameroun (17%), le Sénégal (12%) et le Gabon (11%).

Ces données sont néanmoins à relativiser, le marché de l'assurance étant encore très peu développé globalement dans la sous-région. L'Afrique reste le continent dont la part de marché mondial de l'assurance est de loin la plus faible (1,5% en 2010, contre plus de 30% pour l'Europe ou l'Amérique⁵⁰) ; or la zone CIMA représente à son tour moins de 2% du marché africain. A titre de comparaison, le premier pays de l'assurance en Afrique, l'Afrique du Sud, détient à elle seule 81% du marché africain.

Le chiffre d'affaires du secteur a connu un taux moyen annuel de croissance d'environ 8 % de 1996 à 2010⁵¹. En 2011, l'impact de la crise s'est fait sentir, avec un CA estimé du secteur en légère baisse pour la première fois (il était de 195 Mds en 2010)⁵².

Si la répartition entre les branches Vie (assurance-vie, capitalisation) et Non-vie (IARD, etc.) est relativement équilibrée, le segment de l'assurance-vie connaît une progression plus rapide, les leaders de ce segment connaissant une hausse de leur CA y compris en 2011. Le CA estimé de la branche Vie était de 79,4 Mds FCFA en 2011 (contre 82,6 Mds FCFA en 2010), celui de la branche Non-vie de 103 Mds FCFA (112,7 Mds FCFA en 2010).

b. Un secteur encore peu structuré

Il existait à fin 2011 29 compagnies et mutuelles d'assurance agréées en Côte d'Ivoire (11 pour la branche Vie, 18 en Non vie), et 4 réassureurs. Quatre groupes d'assurance dominant, par l'intermédiaire de plusieurs sociétés Vie et Non-vie : deux groupes régionaux, COLINA et SUNU ; un groupe régional associant banque et assurance, NSIA (devenu l'actionnaire majoritaire de la banque BIAO) ; et le groupe international ALLIANZ.

Le marché est cependant assez peu concentré encore, le premier groupe (COLINA) ne détenant que 21% du marché total en 2010.

⁴⁸ La zone CIMA comprend 14 pays : Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Congo, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée Bissau, Guinée équatoriale, Mali, Niger, Sénégal, Tchad et Togo.

⁴⁹ La zone FANAF inclut les 14 pays de la CIMA ainsi que le Burundi, le Rwanda, la Guinée Conakry et Madagascar.

⁵⁰ Source FANAF.

⁵¹ Source Ministère des finances.

⁵² Chiffres provisoires ASA-CI.

Tableau 34 : Répartition du CA du secteur entre les principaux groupes d'assurance – 2010

	CA (en Mds FCFA)	Part de marché (en %)	Sociétés rattachées
COLINA	41,41	21,20%	Colina Vie, Colina SA AAA vie, LMAI vie, UA
SUNU	35,07	17,95%	vie, LMAI
NSIA	30,65	15,69%	NSIA vie, NSIA CI
ALLIANZ	23,65	12,10%	Allianz vie, Allianz CI
LOYALE	13,01	6,66%	Loyale vie, Loyale assurance
SIDAM	7,82	4,00%	Somavie, Sidam
AXA	7,53	3,85%	
ATLANTIQUE	7,53	3,86%	Stamvie, Atlantiques
Autres	28,69	14,69%	
Total secteur	195,35		

Un nombre significatif de petites structures se maintient encore dont beaucoup, fondées par des hommes d'affaires locaux, ont un CA faible et une viabilité/solvabilité incertaine. Un grand nombre d'intermédiaires d'assurances opère également sur ce marché : on dénombrerait ainsi en 2010 106 courtiers, 20 agents généraux et 153 agents mandataires, en dehors des banques et IMF qui depuis peu jouent également ce rôle (voir plus bas, au chapitre 3).

Le secteur de l'assurance est confronté à des difficultés dans le règlement des sinistres et au manque d'un cadre réglementaire solide facilitant la liquidation des sociétés d'assurance en faillite (voir plus bas, chapitre 4).

2. Caractéristiques de l'offre de produits et services

a. Une très faible pénétration des produits d'assurance

Il n'existe malheureusement pas, au niveau de l'interprofession ou de la supervision de l'assurance en Côte d'Ivoire, de données d'ensemble permettant de situer plus précisément le niveau de pénétration de la population pour chaque type de produit d'assurance, ni d'estimer le niveau de prime / couverture pour chaque produit.

Le **taux de pénétration** global (vie et non-vie réunis) de l'assurance dans le pays est très faible, de l'ordre de 4% d'après les principaux interlocuteurs du secteur. Il n'existe pas d'estimation des taux de pénétration par segments d'assurance ; toutefois, en zone CIMA, on considère que l'assurance santé touche moins de 3% de la population (DID, 2010).

Deux produits d'assurance seulement sont obligatoires en Côte d'Ivoire - l'assurance véhicule moteur, depuis 1962, et celle des transports publics – même si l'on peut estimer qu'une large proportion des véhicules ne sont pas encore en règle avec cette obligation⁵³.

Les produits des compagnies d'assurance, en vie et non-vie, s'adressent principalement aux grandes entreprises et à une clientèle assez privilégiée, la plupart des produits étant coûteux. Par ailleurs, il n'existe presque aucune incitation fiscale encore pour les produits d'assurance (voir chapitre 3.)

Certains **produits d'assurance-vie** (prévoyance, obsèques, assurance-vie sur les crédits) touchent une part des salariés, notamment via la bancassurance (voir plus bas) et par des accords entre assureurs et grandes entreprises pour des couvertures d'assurances-vie/obsèques et capitalisation retraite. Les deux caisses de retraite du pays, la CNPS (secteur privé) que la CGRAE (secteur public) étant confrontées à des déficits importants, la capitalisation en vue de la retraite est l'une des préoccupations des salariés ; la croissance du segment Vie est liée au développement des produits de capitalisation.

Exemples de produits de capitalisation ciblant les salariés :

- UA vie a lancé en 2006 un produit de capitalisation sur 15 ans (cotisations mensuelles 10 500 FCFA, pour un capital garanti de 2 M FCFA), doublé d'un tirage au sort trimestriel (si le numéro d'un assuré est tiré, il touche immédiatement cette somme).
- La Loyale Vie a développé début 2012 Performa, un nouveau produit de capitalisation multisupports. A la souscription le client paie une prime mensuelle minimum de 15 000 FCF - 60% de la prime est payée (hors frais) en fonds garanti en FCFA, 40% étant investi dans le fonds commun de placement capital croissance de BNI gestion.

L'assurance maladie reste marginale, et il n'y a pas à ce stade de projet de mise en place d'un système de protection sociale proprement dit. Une initiative d'accord entre organisations professionnelles et assureurs, comme celle associant un assureur, la FEDAS CI, à la FIPCC (fédération des producteurs café et cacao), reste isolée.

- L'accord signé fin 2011 entre la FEDAS-CI et la FIPCC a instauré une couverture maladie pour les planteurs membres de la FIPCC : l'assurance couvre le planteur et sa famille, offrant un accès aux soins en cas de maladie ainsi que le versement d'un capital en cas d'accident entraînant l'invalidité ou le décès du souscripteur principal.

Des mutuelles de santé existent par ailleurs dans le pays, comme dans toute la zone CIMA, mais aucun recensement n'en est disponible à ce stade en Côte d'Ivoire. Une étude globale en zone CIMA (DID, 2010) montre néanmoins que les mutuelles de santé rencontrent des limites en termes d'adhésions, en raison de la méfiance de la population face au manque de liquidité des mutuelles lors des demandes d'indemnisation, de mauvaise gestion, etc.

L'assurance agricole est quasi-absente du secteur depuis la transformation de la mutuelle agricole qui assurait notamment des planteurs, l'AMACI, en une compagnie d'assurance classique, Atlantique assurance. Une étude récente vient d'évaluer les contraintes de risques auxquelles sont confrontées les producteurs de cacao ivoirien, leur niveau d'aversion au risque, et plaide en faveur d'une réflexion concrète sur ce plan⁵⁴.

⁵³ A titre d'exemple, une étude récente (DID, 2010) estime que dans les pays de la zone CIMA, à peine 5 à 10% des véhicules seraient assurés.

⁵⁴ ILO/Micro-insurance Innovation Facility, Research Paper n°13, 2012.

Enfin, il n'y a pas ce stade en Côte d'Ivoire de projet de **micro-assurance** en tant que tel, mais des initiatives de partenariats pour descendre en gamme, en assurance-vie principalement (voir plus bas).

b. Des barrières à l'accès importantes pour la population

La partie d'analyse de la demande a montré que face à des dépenses imprévues et importantes, la population recourt à l'épargne lorsqu'elle en a, à des moyens de financement informels (emprunt aux amis, à la famille, tontine...), et n'a pas accès (du moins pour les membres des focus groups réalisés) à des systèmes financiers formels. Par ailleurs, la connaissance des produits d'assurance est faible.

Si l'on recoupe ces données et les informations disponibles sur l'offre, on voit donc que les produits d'assurance semblent encore très peu accessibles pour l'essentiel de la population (travailleurs de l'informel, salariés à faibles revenus notamment), à la fois parce que le montant de la prime est élevé, mais aussi parce que son paiement est rarement fractionnable (par exemple en paiements mensuels).

Les assurés sont aussi confrontés aux délais importants de règlement des prestations, notamment pour l'assurance automobile (DID, 2010). La population semble également méfiante envers les intermédiaires et les assureurs : des cas de fraudes d'agents ayant encaissé la prime sans souscrire d'assurance auprès d'un assureur ont été cités, de même que des exemples de sociétés d'assurance n'ayant pas les liquidités nécessaires disponibles pour la prise en charge des sinistres – sans que les assurés ne disposent encore de réelles structures d'appui face à ces situations (association de défense des assurés, par exemple). Enfin, du point de vue des assureurs, la population a un faible niveau de compréhension des produits et de la notion de prévoyance.

Une grande part de la population n'est donc pas assurée, notamment pour des risques clés comme la maladie et le décès.

3. Stratégie des acteurs et nouveaux canaux de distribution

Les principaux groupes d'assurance cherchent à mieux diffuser leurs produits en s'articulant avec de nouveaux canaux de distribution, potentiellement à moindre coût : banques, IMF et opérateurs de téléphonie mobile. Ces nouveaux produits, qui s'apparentent à de la micro-assurance dans certains cas, concernent essentiellement l'assurance-vie (prévoyance obsèques, assurance vie, assurance-vie sur les crédits).

a. La bancassurance, une stratégie des principaux leaders

Toutes les grandes compagnies d'assurance se sont adossées à une banque pour davantage développer les produits d'assurance-vie / capitalisation et assurance-vie sur les crédits : SUNU/Bicici, NSIA/BIAO (NSIA ayant racheté la banque BIAO), Allianz / SGBCI ; plus récemment, alliance de la CNCE avec La Loyale, Allianz et LMAI vie.

b. Les tout premiers partenariats avec les IMF

D'un point de vue théorique, assureurs et IMF peuvent avoir un intérêt objectif à s'associer : les assureurs collectent en effet une épargne qui pourrait permettre un refinancement du portefeuille des IMF ; et les IMF ont un accès et une proximité privilégiées avec une part de la population que les assureurs peinent à toucher.

ALLIANZ a été le premier assureur à développer un partenariat avec une IMF, le réseau Unacoopec, dès 2009, puis récemment avec AEI (assurance vie emprunteur), et devrait prochainement s'associer à Microcred. UA Vie, actionnaire de Microcred, est également partenaire de l'IMF pour l'assurance-vie sur les crédits, dans l'optique éventuelle de proposer des produits de micro-assurance aux clients de l'IMF. La NSIA a également initié un partenariat avec le réseau GES-CI pour un produit d'assurance vie couvrant l'emprunteur et sa famille.

Le partenariat Allianz/Unacoopec : Allianz a développé deux produits avec le réseau des Coopec, dans le cadre d'un partenariat global :

- Un **contrat obsèques** (56 000 assurés fin 2011) pour les membres de la Coopec et leur famille (prime individuelle de 7500 FCFA / an, pour un capital de 500 000 FCFA), renouvelable annuellement par tacite reconduction. Le versement de la prime est fractionné (700 FCFA / mois), la couverture étant assurée dès le premier paiement, en l'absence d'impayés. Des options famille ou de capital garanti plus élevé (jusqu'à 2 M FCFA) sont disponibles. Les obsèques sont payées directement ou via un bon de prise en charge donné par la Coopec pour les pompes funèbres. Aucune condition n'est imposée (sans sélection médicale, sans questionnaire, sans délai de carence).
- Une **assurance-vie crédit obligatoire** (15 000 assurés) couvrant le solde de prêt en cas de décès ou invalidité de l'emprunteur. Le coût pour le client est de 1,5% du capital.

L'expérience d'autres pays montre que les partenariats assureurs / IMF concernent avant tout l'assurance-vie crédit obligatoire (couvrant le risque de décès de l'emprunteur), progressivement intégrée par les IMF dans le coût du crédit. En revanche, le marketing de produits d'assurance par les IMF reste limité et souvent peu concluant. Enfin, la définition de produits de micro-assurance dédiés à la clientèle des IMF n'est pas simple pour les assureurs, confrontés au manque de données statistiques sur cette population, à une anti-sélection potentiellement forte (sur les produits vie ou assurance-santé), et des risques de fraudes et à des perspectives de rentabilité incertaines, la prime devant être fortement baissée et fractionnée pour être acceptable par cette clientèle. Allianz, avec les clients Unacoopec, enregistre ainsi un taux de sinistre deux fois supérieur à sa clientèle habituelle sur le contrat obsèques, non encore rentable à l'échelle actuelle. La démarche d'Allianz relève encore davantage d'une volonté d'engagement social du groupe sur le long terme, que d'une stratégie commerciale pour capter les clients à bas revenus.

A ce stade, du point de vue des assureurs, l'enjeu en termes de conquête de nouveaux clients ne semble pas suffisamment fort pour que ces partenariats s'étendent rapidement – mais une croissance rapide de certaines IMF (alliée à une concurrence plus vive sur le marché de l'assurance) pourrait modifier cette donne.

Du point de vue des IMF, il n'est pas toujours rentable de s'engager encore dans un contrat couvrant par exemple le décès des emprunteurs (plutôt que de couvrir directement ce coût, comme le fait Advans par exemple), compte tenu d'un nombre de clients encore limité ; là encore, la croissance des IMF, la volonté de mieux protéger leurs clients et d'obtenir de nouveaux refinancements pourraient les inciter à davantage de partenariats avec les assureurs dans les années à venir. A ce stade, aucun bailleur de fonds n'appuie encore le développement de ces initiatives.

c. Les débuts de la distribution via le mobile

Allianz et LMAI Vie ont signé récemment des conventions avec les deux premiers opérateurs de téléphonie mobile engagés dans le mobile money. Il est intéressant de voir que de premières initiatives démarrent dans ce domaine en Côte d'Ivoire, à l'instar du système développé par Tigo au Ghana.

Exemples de distribution de l'assurance par le mobile

- Allianz / MTN : deux produits d'assurance (assurance épargne et assurance obsèques) d'Allianz peuvent être souscrits via le portable.
- LMAI Vie (Sunu) / Orange : les abonnés d'Orange money ont accès pour le moment à un produit d'assurance vie associé à un système de tirage au sort (permettant de recevoir 4 M FCFA par trimestre). Ce produit coûte 10 200 FCFA par mois (outre les frais d'adhésion 1500 FCFA, à ajouter au premier paiement) ; un nouveau produit de prévoyance (prévoyance O) devrait être lancé bientôt, avec une prime mensuelle de 6800 FCFA (pour un capital de 500 000 FCFA).

Les primes proposées via le portable, fractionnables mensuellement, sont plus abordables (pour les classes moyennes du moins) que les produits « classiques » des assureurs-vie.

LMAI en particulier se montre volontariste sur cette diffusion par le portable, et envisage de réduire progressivement le montant des primes (en échange d'une capitalisation moindre bien sûr) si le produit gagne en clientèle.

Néanmoins, à ce stade la diffusion de produits d'assurance par le réseau mobile en Côte d'Ivoire est encore très limitée. Pour les opérateurs, l'enjeu de ces partenariats est avant tout d'étendre la palette de services proposés via le mobile, l'assurance n'étant pas a priori un service encore très demandé par les abonnés ; pour les assureurs, la rentabilité n'est pas encore assurée, compte tenu d'une échelle faible. Mais à terme, ce type de partenariats est reconnu, au niveau international, comme prometteur.

4. Infrastructure & évolution réglementaire

a. Une réglementation en cours d'évolution

Depuis le 15 février 1995, date d'entrée en vigueur du traité instituant une organisation intégrée de l'industrie des Assurances, la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA), une réglementation unique (le code communautaire des assurances) s'impose pour le secteur de l'assurance dans 14 pays de la zone CIMA⁵⁵. Le traité CIMA attribue tous les pouvoirs de supervision à la CIMA et son organe de régulation, la Commission Régionale de Contrôle des Assurances (CRCA) - en particulier le contrôle du secteur, les injonctions et sanctions ; l'agrément des assureurs (mutuelles ou SA) par le Ministère des finances de chaque Etat est soumis à l'avis conforme de la CRCA. Seul le contrôle des intermédiaires et des experts d'assurance est resté du domaine exclusif de compétence des États.

⁵⁵ Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Congo, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée équatoriale, Mali, Niger, Sénégal, Tchad et Togo depuis 1995 ; Guinée Bissau depuis 2002. Les Comores n'ont pas encore ratifié officiellement le traité.

La réglementation CIMA évolue peu à peu vers des règles plus strictes : relèvement du capital minimum de 500 M à 1 Md FCFA pour les sociétés d'assurance (800 M FCFA pour les mutuelles) ; disposition CIMA contre la multiplication des intermédiaires ; réforme des modes et délais de paiement de la prime d'assurance, qui menaçait la solvabilité des compagnies les plus fragiles. La CRCA a procédé déjà à des retraits d'agrément, par exemple envers la société ivoirienne Société Mutuelle d'Assurances des Transporteurs (SOMAT), pour sanctionner les infractions les plus graves (article 312 du code des assurances). Cependant, les moyens affectés à la supervision restent faibles, et du temps sera vraisemblablement nécessaire pour aboutir à un véritable renforcement / assainissement du secteur.

Enfin, un nouveau règlement CIMA sur micro-assurance a été défini à la suite des Etats généraux de la microassurance de 2009, suite à une étude réalisée par DID en 2010. La pratique des opérations de micro-assurance dans la zone CIMA est désormais réglementée par l'adoption, le 05 avril 2012, du règlement n° 0003/CIMA/PCMA/PCE/2012 portant organisation des opérations de micro-assurance dans les Etats membres de la CIMA. Ce règlement prévoit un allègement de la réglementation pour permettre le développement de la microassurance (allègement des formalités, réduction du capital minimum requis, etc.). Le secteur est encore dans l'attente de précisions sur ce nouveau règlement, notamment sur la définition des niveaux de primes / capital minimum fixés dans ce cadre.

Il est trop tôt pour savoir quel sera l'impact de cette mesure en faveur de la micro-assurance : appel d'air pour de nouvelles initiatives (par exemple, par la création de filiales dédiées de compagnies d'assurance), ou risque de dérive vers la création de structures peu viables ou peu scrupuleuses ?

Par ailleurs, il existe encore très peu d'incitation fiscale à l'assurance en Côte d'Ivoire, hors défiscalisation des cotisations des entreprises pour les indemnités de fin de carrière. Le rapport préalable de DID préconisait que chaque État décide de mesures fiscales incitatives pour les produits de micro-assurance, sans que cela ait encore été défini en Côte d'Ivoire.

III. 4 Offre des opérateurs de téléphonie mobile (Telcos)

Synthèse

En Côte d'Ivoire, le marché de la téléphonie mobile est un des plus développés de la sous région en termes de taux de pénétration avec 18 Millions de cartes SIM en service à fin 2011. Six opérateurs interviennent sur ce marché. Mais celui-ci se répartit à plus de 70% entre Orange et MTN. Ces deux derniers opérateurs sont ceux engagés dans une offre de mobile money comparable dans la gamme des services proposés (portemonnaie électronique, transferts cash in/cash out, paiement marchand, paiement de factures, consultation de soldes) et dans la couverture du territoire. Environ 3 M de personnes seraient inscrites aux services MB⁵⁶ des opérateurs de téléphonie, avec un encours de monnaie électronique estimé à environ 4 à 5 Mds FCFA. Ces chiffres restent encore faibles compte tenu du taux de pénétration des opérateurs de téléphonie, mais ils sont promis à un développement rapide.

L'apparition du mobile banking s'inscrit dans un mouvement de décloisonnement des services financiers qui est plus ou moins avancé selon les opérateurs : la vente de produits d'assurance vie, les transferts d'argent internationaux, les GAB. Le Mobile est aussi utilisé dans des programmes de distribution de dons à des

⁵⁶ MB : mobile banking

personnes exclues ou sinistrées par des ONG. Probablement, l'intégration des comptes bancaires avec les comptes électroniques des clients va contribuer à donner un nouvel essor aux services de MB. Des partenariats entre opérateurs et banques de la place sont en projets à dans ce domaine.

La microfinance ne sort pas gagnante de ce mouvement compte tenu de son état de fragilité. On peut envisager dans un court terme des initiatives au niveau de Microcred mais la crise de la microfinance ne donne pas confiance aux opérateurs de téléphonie mobile et ne permet pas encore aux IMF de se positionner sur ce type de services

1. Vue d'ensemble du secteur de la téléphonie mobile en Côte d'Ivoire

17 exploitants de réseaux de téléphonie mobile opèrent dans la sous-région, avec un taux de pénétration de la téléphonie mobile de 53 %. Quatre exploitants de réseaux de téléphonie mobile (Orange, MTN, Moov [Etisalat] et Airtel) sont présents dans plusieurs pays de la région, avec une part de marché combinée de 64 %⁵⁷.

Tableau 4. Les exploitants de réseaux de téléphonie mobile au sein de l'UEMOA

	Population	Mobile Penetration	Total Customers	Orange	MTN	Moov (Etisalat)	Airtel	koZ (Comium)	Tigo (Millicon)	Telmob	Malitel (Sotelma)	GloMobile (Globacom)	GreenN (Lap Green Networks)	Bell Benin	Expresso (Sudatel)	Telecel	Togo Cellulaire	Libercom (Benin Telecom)	Sahelcom (Sonitel)	GuineTel
Benin	8.9	87%	7.1		2.0	2.0						1.9		1.0				0.2		
Burkina Faso	15.3	33%	5.1				1.9			2.3						0.9				
Cote d'Ivoire	10.6	112%	18.7	5.0	5.1	3.2		3.8					1.6							
Guinea Bissau	1.5	49%	0.8	0.2	0.5															0.13
Mali	13	42%	6.8	4.5							2.3									
Niger	15.3	23%	3.5	0.9		0.4	2.0													0.2
Senegal	12.5	61%	8.2	4.7					2.5						1.0					
Togo	6.6	21%	1.2			0.4											0.8			
Total	99.7	53%	51.4	15.3	7.6	6.0	3.9	3.8	2.5	2.3	2.3	1.9	1.6	1.0	1.0	0.9	0.8	0.2	0.2	0.1
Market Share in region				30%	15%	12%	8%	7%	5%	4%	4%	4%	3%	2%	2%	2%	2%	0%	0%	0%
# countries				5	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Source : données de Wireless Intelligence au 4^e trimestre 2010.

En Côte d'Ivoire, le marché de la téléphonie mobile est un des plus développé de la sous région en termes de taux de pénétration. 18 Millions de cartes SIM sont en service à fin 2011, contre 15 Millions fin 2010, soit une croissance de 20% dans un contexte de forte crise. En réalité le rythme de croissance des services de téléphonie mobile, compte tenu du fort taux de pénétration, serait en ralentissement depuis 2009. En effet, dans l'hypothèse qu'une personne détient en moyenne 2 cartes SIM et que la population en âge d'être équipée est de plus de 15 ans⁵⁸, on compterait environ 9 Millions d'utilisateurs, soit un taux d'équipement de 80% de la population de plus de 15 ans.

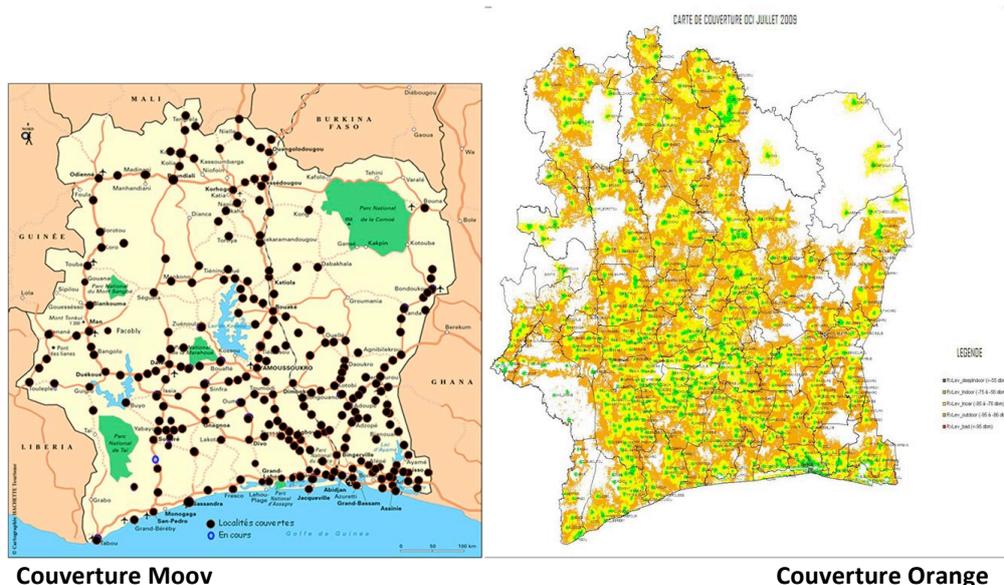
⁵⁷ Source : Note par pays sur le programme de technologie UEMOA, CGAP, juin 2011

⁵⁸ Soit 54% de la population.

Le marché de la téléphonie mobile est partagé entre 6 opérateurs dont 2 dominent le marché : Orange et MTN, avec chacun 35% de détenteurs de cartes SIM, Moov 23%, Comium 9%, Green 2% et Café mobile nouveau venu.

Le nombre d'utilisateurs internet serait encore bien en deçà, à environ 1 Million de personnes⁵⁹. Par contre, celui-ci devrait évoluer rapidement ces prochaines années, en particulier avec l'octroi d'une licence 3 G aux 3 principaux opérateurs (MTN, Orange et Moov).

La couverture territoriale des opérateurs de téléphonie mobile est plutôt généralisée et dense, comme le montrent les cartographies des implantations Moov et Orange. Certaines régions restent cependant encore peu desservies, en particulier le Nord Est et quelques poches dans l'Ouest (frontière guinéenne).



Mais cette couverture géographique est à rapprocher de la densité de population. Ainsi Orange communique un taux de couverture du territoire de 67% contre un taux de couverture de la population de 93%. Les populations les moins touchées sont celles du Denguele (44%) et celles du Bafing (46%) et en revanche celles des Lagunes, du sud Comoé, des Lacs, du Marahoué, du fromager, de Agneby et du haut Sassandra sont couvertes à plus de 90%.

2. Caractéristique de l'offre de produits et services

L'offre de services mobile money est concentrée autour des 2 principaux opérateurs de téléphonie mobile, Orange et MTN. Comium n'offre pas encore de services financiers via le mobile, mais par carte de paiement.

Le nombre de clients inscrits aux services MM serait d'environ 3 M de personnes, contre environ 1 M pour la microfinance. Ce qui représenterait à fin août un encours de monnaie électronique estimé à environ 4 à 5 Mds FCFA (contrepartie en monnaie électronique déposée à la SGBCI et à la BICICI), volumes encore relativement

⁵⁹ Données fournies par UNETEL.

faibles comparés aux dépôts collectés au sein du secteur de la microfinance d'environ 91 Mds FCFA. Et qui peut paraître encore peu, compte tenu des points de vente déployés sur le territoire (entre 1 000 et 1 500). En réalité ces services sont relativement récents et sont promis à un développement très rapide selon les expériences menées dans les autres pays de la région.



Cartographie des points de vente Orange Money

Les services offerts sont en voie de diversification, aux services de transfert d'argent (cash in/cash out) qui représenteraient environ plus de 90% des transactions, les opérateurs ajoutent progressivement une offre de paiement de factures (eau et électricité), de paiement marchands (certains supermarchés, frais de scolarités des universités et des écoles secondaires, etc.), avec la consultation de solde et l'achat de crédits de communication.

Tableau 35 : panorama de l'offre mobile money en Côte d'Ivoire en 2011

	Orange	MTN	COMIUM (KOZ)
Emetteur de monnaie électronique	BICICI	SGBCI	Versus Bank
Nombre abonnés téléphonie	6 M	6M	1,8 M
Nombre clients (inscrits aux services de money électronique)	1,5 M	1,5 M	200 000
Année démarrage MM	2008	2009	2011
Plafond des comptes			
- Particuliers	500 00 FCFA	300 000 FCFA	
- marchands	pas de plafond	200 M FCFA	
Réseau de distribution*	1 000 POS	1 400 POS	1 500 POS
Services offerts	- transferts d'argent,	- transferts d'argent,	- carte de paiement

	<ul style="list-style-type: none"> - consultation solde - porte monnaie elect. - paiement factures eau&elect ; - achat de crédits - Guichets automatiques de dépôts –retraits (6 GAB) - Paiement marchands - transferts internationaux - produit assurance vie 	<ul style="list-style-type: none"> - consultation solde - porte monnaie elect. - paiement frais scolarité universités et écoles publiques - achat de crédits - produit assurance vie (Allianz, NSIA) 	<p>permettant dépôts, retraits, transferts, paiements marchands</p> <p>- mêmes services avec le mobile</p>
Services en projet			
Partenariats envisagés avec IMF	<ul style="list-style-type: none"> - AEI (en cours) - Microcred 	-	
Partenariats bancaires en projet	Intégration comptes bancaires et comptes MM	Intégration comptes bancaires et comptes MM	
Tarifification	<ul style="list-style-type: none"> - Dépôts (cash in) gratuits - Retraits (cash out) : entre 150F et 2000 F - Transfert d’argent vers un abonnée MM : entre 250 et 5 500 F - Retraits dans un GAB : gratuit 	<ul style="list-style-type: none"> - Dépôts (cash in) gratuits - Retraits (cash out) : entre 200F et 800 F - Transfert d’argent vers un abonnée MM : entre 250 et 800 F 	
Innovations	<ul style="list-style-type: none"> - Serveur vocal pour utilisation services Mobile money par populations analphabètes - « EKOPHONE » cabine téléphonique mobile dans villages et point de retrait <p>OM</p>	Utilisation des services par ONG (ACTED, PAM)	

* Chiffres à considérer avec prudence car il existe différents niveaux de distribution.

3. Stratégie des acteurs et tendances

La tendance est dans la diversification des services financiers offerts par le Mobile au travers de partenariats renforcés entre le secteur bancaire, les Telcos et les assureurs, mais dont la microfinance est encore absente pour probablement un certain temps.

Les transferts d’argent via le mobile répondent à une forte demande. L’étude sur la demande témoigne d’un intérêt croissant pour ce type de services. 90% des transactions porteraient sur des opérations de cash in/cash out, selon Orange Money. La contrainte reste le déploiement de points de vente à l’intérieur du pays.

L’apparition du mobile money s’inscrit dans un mouvement de décroisement des services financiers. On peut citer des innovations intéressantes dans l’offre de produits qui s’inscrivent dans ce mouvement continu de décroisement des services, et qui sont plus ou moins avancées selon les opérateurs : la vente de produits d’assurance vie, les transferts d’argent internationaux, les GAB. Le Mobile a par ailleurs été utilisés dans des programmes de distribution de dons à des personnes exclues ou sinistrées par des ONG et organisations telles que ACTED, PAM, ACF par exemple.

Probablement, l'intégration des comptes bancaires avec les comptes électroniques des clients va contribuer à donner un nouvel essor aux services de MB. Des partenariats entre opérateurs et banques de la place sont en projets à ce sujet, par exemple entre MTN et BIAO. Pour le moment, les banques voient un intérêt variable à être émetteur de monnaie électronique pour les Telcos. Par exemple, pour la SGBCI, MTN est un gros compte et présente un intérêt dans ce sens. Pour la BICICI qui est agent distributeur des produits Orange Money, elle y voit un produit d'appel qui devrait lui permettre d'identifier (sur la base de ses accords avec Orange) une clientèle de particuliers à revenus en progression constante. Le plafonnement du portemonnaie électronique à 300 000 FCFA ou 500 000 FCFA, peut présenter une contrainte à l'évolution des services de mobile banking, mais il est susceptible d'évoluer avec le développement de ces services.

La CNCE, devenue banque, s'est engagée dans la recherche d'une solution mobile en interne dans la perspective de devenir le « **supermarché des produits monétiques** ». Son produit phare, le mobile banking avec « bankcell » est un projet développé avec le GIM UEMOA60 qui s'appuie sur sa plateforme GIM-mobile. Il devrait être lancé en début 2013.

La microfinance ne sort pas gagnante de ce mouvement compte tenu de son état de fragilité. On peut citer un projet prévu mais en arrêt entre Orange et AEI et un projet envisagé entre orange et Microcred. Mais la crise de la microfinance ne donne pas confiance aux opérateurs de téléphonie mobile et ne permet pas encore aux IMF de se positionner sur ce type de services. Pour la microfinance, le MB apporterait pourtant une opportunité de :

- réduire les coûts d'installation, en particulier en milieu rural où le faible montant des transactions permet difficilement de rentabiliser les caisses/guichets ;
- réduire les coûts et temps de déplacement des agents, en particulier en milieu rural ;
- sécuriser l'enregistrement des transactions dans des contextes, notamment ruraux, où les autres moyens de communication (connexions internet, lignes de téléphonie fixe, etc.) sont défectueux et ne permettent pas un suivi en temps réel ;
- sécuriser les transactions en limitant pour le client comme pour l'agent de crédit le transport de fonds.

Le MB apporte également une nette amélioration de la qualité du service à la clientèle en facilitant les transferts d'argent domestiques, en offrant des possibilités d'opérations déplacées à une clientèle mobile, en réduisant le coût de transaction pour les clients (déplacement, files d'attente, etc.) et en sécurisant leurs transactions.

⁶⁰ **GIM-UEMOA** Groupement Interbancaire Monétique de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine. En 1999, la BCEAO a initié un projet de modernisation des systèmes de paiement dont un axe prioritaire était la mise en place d'un système de paiement interbancaire dans l'ensemble des huit pays de l'UEMOA. GIM-UEMOA est le fruit de cette initiative et sert de commutateur régional. Créé en 2003, il regroupe aujourd'hui 91 banques et institutions financières non bancaires de la région, et compte parmi ses actionnaires la BCEAO.

Source : Note par pays sur le programme de technologie UEMOA, CGAP, juin 2011.

4. Infrastructure et évolution réglementaire

La réglementation et la supervision des opérations du mobile banking relèvent de la Banque Centrale qui a imposé aux opérateurs de téléphonie mobile de faire garantir les transactions par un émetteur de monnaie électronique que sont les établissements financiers. La réglementation en zone UEMOA apparaît favorable aux IMF qui voudraient développer une offre de services de ce type .On peut citer deux textes à ce sujet :

- **L'instruction N°01/2006/SP du 31 Juillet 2006 de la BCEAO précise les conditions d'émission de la monnaie électronique.** Elle envisage positivement l'entrée des IMF sur ce marché : dans son article 4, « les banques, les services des chèques postaux, le Trésor public, ou tout autre organisme habilité par la loi, ainsi que les SFD doivent utiliser toutes les opportunités offertes par la monnaie électronique pour promouvoir les moyens de paiement électronique dans les conditions optimales de sécurité et faciliter leur accès aux populations ». Elle impose entre autres aux établissements d'émission de monnaie électronique d'être agréés, de disposer d'un capital d'au moins 300 M FCFA, de fonds propres équivalents à au moins 8% de leurs engagements financiers (contrepartie des engagements en monnaie électronique). Ils doivent faire des placements d'un montant au moins égal à leurs engagements financiers correspondant aux dettes représentatives de la monnaie électronique de leur émission auprès des banques. Ils rapportent à la banque centrale. Les IMF souhaitant exercer cette activité, doivent obtenir au préalable un agrément de la BCEAO (Art.10) et disposer d'un encours des dépôts d'au moins 300 M FCFA.
- **Le règlement N°15/2002/CM/UEMOA relatif aux systèmes de paiement dans les états membres de UEMOA.** Le présent Règlement vise la mise en place d'un dispositif juridique relatif aux systèmes de paiement dans les États membres de l'UEMOA. Il introduit en particulier la signature électronique. Dans son article 131, il précise que les SFD, « notamment les mutuelles et les coopératives d'épargne et de crédit » sont habilités à « promouvoir l'utilisation des cartes de paiement et de retrait, du porte-monnaie électronique et du télépaiement ainsi que de tout autre procédé et instrument moderne de paiement à naître, notamment par la constitution de groupements en vue d'instituer des mécanismes et des instruments de virement électronique de dimension nationale ou régionale ».

Cinquième partie – Synthèse FFOM forces, faiblesses, opportunités et menaces pour la finance inclusive en Côte d'Ivoire

Forces

Contexte :

- Volontarisme du gouvernement en matière d'assainissement et de développement du secteur financier et plus généralement de lutte contre la pauvreté
- Résultats économiques à fin 2011 et 2012 sensiblement meilleurs que les prévisions
- Existence de filières porteuses et d'un tissu industriel à potentiel important
- Adoption récente d'un cadre réglementaire et fiscal incitatif pour la MF

Secteur financier :

- Effort récent de la supervision pour limiter les agréments et fermer les structures illicites et inactives
- Forte couverture du territoire en téléphonie mobile et principaux Telcos déjà impliqués dans l'offre de Mobile Banking
- Stratégie partagée au sein du secteur bancaire de descente de gamme pour augmenter la portée
- Présence récente mais croissante des acteurs régionaux et internationaux du secteur bancaires et de la MF
- Existence d'une forte demande en services financiers pour un marché d'une taille significative, encore non satisfaite
- Présence de l'Unacoopec sur l'ensemble du

Faiblesses

Contexte :

- Impact de la crise 2011 sur les infrastructures et sur l'économie des ménages et des entreprises
- Climat des affaires dégradé
- Situation de fort endettement des PME (dettes Etat) et fragilités structurelles qui freinent l'accès au financement
- Environnement judiciaire non incitatif

Secteur financier :

- Faible taux de bancarisation « élargi » des populations (14,7%)
- Faible niveau des crédits à l'économie dans son ensemble (comparaison UMOA)
- Faible prise en compte des contraintes et des besoins des clients dans l'offre de la microfinance
- Faible présence des services financiers en milieu rural
- Faiblesse du secteur de la MF dans son ensemble, et situation de quasi faillite d'acteurs, y compris majeurs (Unacoopec)
- Faiblesse des banques publiques
- Moyens réduits et efficacité limitée de la supervision en MF
- Bilan mitigé des mises sous Administration

territoire

Provisoire et sous Surveillance Rapprochée

- Diversité et nombre des acteurs du secteur (banques/MF / assurance/Telcos)
 - APSFD encore peu déterminante dans la structuration et la représentation du secteur de la MF
 - Faiblesse de l'offre de formations et de conseils à destination des IMF
 - Absence de programmes d'appui à la MF depuis plusieurs années
 - Faiblesse du refinancement externe et des investissements dans le secteur de la MF
 - Défiance des populations vis à vis de la MF en particulier suite aux faillites récentes
 - Manque de crédibilité du secteur des assurances vis à vis de la population=> faible pénétration
-

Opportunités

Contexte :

- Dynamisme économique du pays dans un contexte de stabilisation et de reprise économique
- Regain d'intérêt des financeurs et des investisseurs pour le pays, après point d'achèvement PPTTE
- Perspectives de renforcement des acteurs économiques au sein de filières agricoles et au niveau de la PME
- Restructuration et Privatisation des banques publiques en projet
- Récente réglementation CIMA sur la microassurance

Secteur financier :

- Entrée des SA dynamisant le marché par plus de transparence et de professionnalisme et une augmentation de la portée.
- Volonté de la DM de s'attaquer aux problèmes des IMF en crise
- Mise sous AP récente du réseau Unacoopec
- Mise en application de la nouvelle réglementation sur la MF renforçant le professionnalisme et le contrôle du secteur
- Mouvement observé au décloisonnement dans l'offre de services entre les acteurs des différents segments du secteur financier
- Premiers partenariats entre banques actionnaires et SA de MF en vue de la diversification de l'offre de services
- Projets de partenariat TELCO ET SA de MF en perspectives

Menaces

Contexte :

- Insécurité persistante qui menace la stabilité du pays avec freins sur l'investissement

Secteur financier :

- Risque important pour le secteur et pour les épargnants, porté par la situation financière de l'Unacoopec
- Risque de surendettement à moyen terme des clients notamment urbains en l'absence de centrale des risques
- Faillites à venir des IMF en situation de fragilités aujourd'hui => dépôts des épargnants menacés
- Risque d'image pour le secteur de la MF et de déstabilisation sociale en cas de confiscation des dépôts

