

DEDICACES

Je dédie ce travail :

- ❖ A mon idole Omar Jean Bernard DIEME et sa femme Marguerite
- ❖ A mon père Léopold DIEME
- ❖ A ma mère Fatou BADJI

Ce mémoire est le fruit de vos efforts. Que le Bon Dieu
Vous bénisse de votre détermination et vous accordent une
Longue vie parmi nous.

- ❖ A mes frères et sœurs Raphael, Oko, Simon, Angel, Fatima, Néné

BB Léo, Aimé.

- ❖ A mes amis Christian, Vernon, Jean Louis, Emmen et tout INDJE STAR
- ❖ A tout mes amis, cousins et cousines

A tous je dis un grand merci

REMERCIEMENTS

Je remercie également :

- ❖ Monsieur ADJASSA de m'avoir encadré

- ❖ Monsieur NGOM pour son soutien durant ces 3 années

- ❖ Madame SOUMARE avec ces conseils

- ❖ Tout le personnel de Sup de Co

- ❖ Mes camarades de promotion

Tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre
Ont contribué de près ou de loin à la rédaction de ce mémoire.

A tous, je réitère mes remerciements

RESUME

La politique de crédit occupe une place important dans la gestion de la micro finance. Elle est constituée de l'ensemble des règles et procédures d'octroi, de suivi et de recouvrement du crédit. Une politique de crédit met en exergue l'ensemble des types de crédit que l'institution offre à ses membres et les conditions qui y sont rattachées. Pour bénéficier d'un crédit dans une institution de micro finance, il faut en général remplir des conditions générales d'éligibilité de crédit dépendant de la politique de crédit mise en œuvre. Ces conditions peuvent être : éligibilité, solvabilité, rentabilité etc.

L'émergence de la micro finance est liée au constat selon lequel il existait un vide institutionnel laissé par le système bancaire classique qui s'est détourné des petites affaires dont les gains étaient faibles. Ainsi, la micro finance s'est avérée comme la solution à tous les problèmes. De nos jours, on voit apparaître de plus en plus des institutions de micro finance, qui octroient des prêts aux sociétaires afin de réaliser leurs activités, c'est le cas de PAMECAS qui promouvoit l'amélioration du bien être économique et social de ses membres et des communautés de base, dans un esprit de solidarité, de responsabilité et de gestion démocratique.

Cependant, force est de retenir que la qualité du service de la PAMECAS dans l'octroi de crédit est appréciée pour une majorité de client mais par contre des moyens doivent être mise en œuvre pour revoir le taux appliqué sur les crédits pour une meilleur réalisation des projets des clients après cet emprunt.

Liste des figures

Figure 1 : Classe d'âge du répondant

Figure 2 : Situation matrimoniale

Figure 3 : Niveau d'étude des clients

Figure 4 : Date d'adhésion de personnes interrogées

Figure 5 : Raisons d'adhésion

Figure 6 : Montant moyen de crédit octroyé aux clients

Figure 7 : Appréciation du taux d'intérêt des clients

Figure 8 : Appréciation de la qualité des services d'épargne

Figure 9 : Appréciation de la qualité des services de client

Figure 10 : Allocation du revenu dans les postes de dépense

Liste des Tableaux

Tableau 1 : Tableau des forces et faiblesses de la PAMECAS

Tableau 2 : Analyse SWOT des conditions d'octroi de crédit

Liste des Sigles et Abréviations

CPEC : Caisse Populaire d'Épargne et de Crédit

CMS : Crédit Mutuel du Sénégal

CICM : Centre Internationale du Crédit Mutuel

UEMOA : Union Economique Monétaire Ouest Africaine

ACDI : Agence Canadienne de Développement International

UM PAMECAS : Union des Mutuelles du Partenariat pour la Mobilisation de l'Épargne et du Crédit au Sénégal

CNAM : Conservatoire National des Arts et Métiers

GCAP : Groupe Consultative pour l'Assistance au Pauvres

IMF : Institution de Micro Finance

DID : Développements International Des jardins

CNC : Comité National de Coordination

AFSSEF : Accès des Femmes Sénégalaises aux Services Financiers

CFE : Centre de Financement des Entrepreneurs

SOMMAIRE

DEDICACE.....	1
REMERCIEMENTS.....	2
RESUME.....	3
LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES.....	4 et 5
LISTE DES SIGLES ET ABREVIAS.....	6
SOMMAIRE	
Introduction.....	9 et 10
Partie 1 : CADRE THEORIQUE	
Chapitre 1 : Contexte de l'étude	
Section 1 : Contexte de l'étude.....	11
Section 2 : Problématique.....	11
Section 3 : Revue critique de la littérature.....	12
Section 4 : Clarification des concepts.....	14 à 15
Section 5 : Objectif de recherche.....	16
Section 6 : Hypothèse de recherche.....	16
Partie 2 : CADRE METHODOLOGIQUE	
Chapitre 2 : Cadre de l'étude	
Section 1 : Historique.....	18
Section 2 : Délimitation du champ d'étude.....	19
Section 3 : Technique et Outils de collecte de données.....	19
Section 4 : Difficultés et limites de la recherche.....	19
Partie 3 : CADRE ANALYTIQUE	

Chapitre 3 : Présentation et Analyse des données

Section 1 : Présentation de la PAMECAS.....21 à 24

Section 2 : Analyse des résultats.....25 à 31

Chapitre 4 : Vérification des Hypothèses.....32

Chapitre 5 : Perspectives et Recommandations.....32

Conclusion.....33

Bibliographique.....34

Annexes.....36 à 41

INTRODUCTION

Pour comprendre le chemin parcouru par la micro finance, il faut remonter à la décennie d'après les indépendances et à la grande sécheresse des années 1974 et 1979. Cette période est marquée par une crise économique sévère. Dans la mesure où l'agriculture était principalement concentrée sur des cultures de rente (arachide et coton), la crise agricole s'est très largement répercutée sur l'économie nationale. A cela se rajoute la concurrence étrangère, en particulier celle des Etats-Unis, du Vietnam et du Nigeria concernant l'arachide et celle de la Thaïlande concernant le riz. Cette crise s'est matérialisée par une forte chute des exportations d'arachide. En conséquence, la population rurale se retrouve fortement endettée alors qu'elle représente 60% de la population totale. Une des répercussions de cette crise est la migration vers les villes. La majorité des paysans partent vers les villes à la recherche d'emploi. A cette vague de producteurs venus des milieux ruraux, s'ajoutent les chômeurs des zones urbaines.

Devant cette situation fortement préoccupante, d'autres formes d'insertion des couches pauvres sont explorées par l'Etat sénégalais et ses partenaires au développement. La micro finance en constitue une. L'objectif assigné à la micro finance était (et cela se poursuit aujourd'hui) de résorber le chômage à travers le financement d'activités et de lutter contre la pauvreté des populations. Les premières expériences de microcrédit remontent aux années 80. Elles se présentaient comme une alternative aux prêts à taux usuraire des prêteurs professionnels, très largement présents, notamment en zone rurale, et considérés comme un fléau. L'offre de micro finance a progressivement gagné les milieux urbains avec comme priorité la collecte de l'épargne puis la distribution de crédit.

Selon la Banque Mondiale, toute personne qui vit avec moins de 2 dollars environ 1500fr par jour est considérée comme pauvre. Le nombre de pauvre dans le monde a été chiffré à 3,5milliards soit 50% de la population mondiale estimée à 7 milliards au 31 Octobre 2011. Parmi les 3,5 milliards de personnes pauvres il y'a 600millions qui pourraient améliorer leurs conditions de vie et devenir indépendantes avec un petit prêt pour créer leur entreprise.

En 1970, Jonathan Swift, scriban et Pasteur irlandais, a commencé le premier fonds de prêt en fournissant des prêts sans collatéral aux personnes à faible revenu en Irlande. C'est à partir de ce moment qu'on a commencé à parler de la Micro finance. En effet, la Micro finance désigne les prestations de service de « petite taille » dans le domaine de l'épargne, du crédit et de l'assurance. De ce fait, les institutions de Micro finance offrent des produits relativement adaptés aux besoins d'une population spécifique. Depuis, le secteur de la micro finance a évolué dans le monde entier.

La micro finance, définie au sens très large comme la fourniture de produits et services financiers (épargne crédit, assurance, transfert d'argent, moyens de paiement, leasing, etc....) aux couches de la population, pauvres et à bas revenus par divers intermédiaires financiers professionnels (ONG, Banque, Caisse d'épargne et de crédit, Institution financière non bancaire,...) est considérée de nos jours comme un outil adéquat.

Ces premières expériences ont d'abord été initiées dans le bassin arachidier, par le projet Alliance de Crédit et d'Épargne pour la Production (Acep) en 1986 avec l'appui de l'USAID. Plus tard, en 1988, la Caisse Populaire d'Épargne et de Crédit (CPEC) (actuel Crédit Mutuel du Sénégal-CMS) a démarré à Thiaré, dans la région de Kaolack. Cette caisse populaire était mise en place conjointement par le gouvernement de Sénégal, le Ministère Français de la Coopération et le Centre International du Crédit Mutuel (CICM) et c'est en mai 1994, moins d'un après l'adoption de la loi Parmec réglementant les mutuelles d'épargne et de crédit dans l'UEMOA, l'Agence Canadienne de Développement International (ACDI) approuve le Programme d'appui aux mutuelles d'épargne et de crédit au Sénégal (PAMECAS). Il est la suite logique du projet Atombs d'assistance aux opérations mutualistes bancaires du Sénégal. Mais, « Démocratiser l'offre de services finances, afin d'améliorer durablement la qualité de vie des populations et des communautés de base au Sénégal », le projet d'une institution de micro finance sénégalais nommée PAMECAS (Union des Mutuelles du Partenariat pour la Mobilisation de l'Épargne et du Crédit au Sénégal) issu d'un projet qui donna naissance aux premières caisses en 1996.

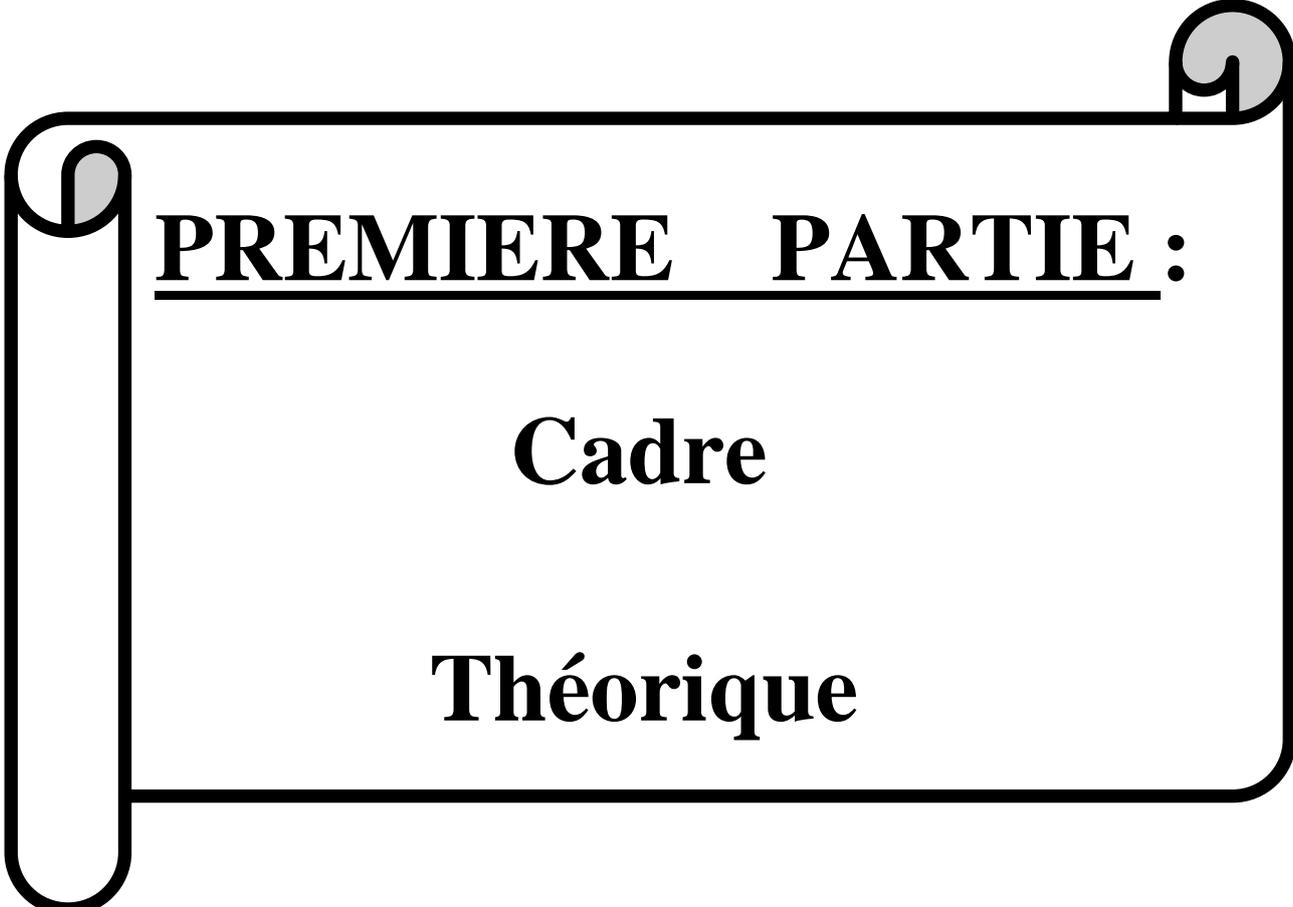
De par son rôle de mobilisation de l'épargne et de redistribution du crédit aux populations pauvres exclues du système bancaire classique. La micro finance occupe une place incontournable dans le cadre de la lutte contre la pauvreté au Sénégal. C'est la raison pour laquelle ce travail de recherche s'est permis de s'y intéresser en essayant de comprendre son rôle dans la lutte contre la pauvreté au Sénégal.

Pour présenter ce document nous avons choisi d'établir un plan à trois parties :

Dans une première partie, nous allons nous consacrer au cadre théorique, il sera question de dérouler la problématique, de fixer les objectifs et les hypothèses de recherche.

Ensuite, une deuxième partie intitulée cadre méthodologique présente le cadre et la délimitation du champ de l'étude, les technique et outils de collecte des données, les difficultés et les limites de recherches.

Et enfin une troisième partie qui va porter sur la présentation et l'analyse des données avec une étude de cas portant sur PAMECAS, la vérification des hypothèses et les perspectives.



PREMIERE PARTIE :

Cadre

Théorique

Chapitre 1 : Cadre théorique

Section 1 : Contexte de l'étude

Depuis quelques années les agences de développement commencent à repenser sérieusement certains aspects de leur politique d'aide au développement.

Le manque d'emploi, la pauvreté grandissante dans la plupart des pays en développement, l'absence apparente d'efficacité des pratiques traditionnelles d'aide au développement, impose une réallocation des budgets disponibles et un changement important de stratégie et d'attitude des intervenants.

A cet égard, le secteur de la micro et petite entreprise, en tant qu'outil d'émancipation économique et sociale, représente un champ d'intervention intéressant. Ceci, en vertu de ses capacités de création d'emplois et de revenus, de l'ampleur qu'il prend dans la plupart des pays en développement, ainsi que par la nouvelle dimension plus équitable qu'il apporte en matière d'aide au développement.

Par la démarche initiale de s'engager dans les activités rentables d'auto-emploi, les micro-entrepreneurs ne sont pas des bénéficiaires passifs d'une aide sociale sous forme de dons. Il ne s'agit plus ici d'une relation de donateur/bénéficiaire dominée par le Nord. Par contre le micro-entrepreneur se présente comme un client actif, un demandeur de services financiers contre remboursement dont il a besoin pour le développement de ses activités et dont il prend la responsabilité.

Section 2 : Problématique

L'évolution récente du secteur financier, avec l'émergence et le développement au cours de ces dix dernières années et de nouveaux intermédiaires financiers ont permis de prendre en charge une bonne partie des besoins des moyennes entreprises et d'apporter une aide considérable aux population faible revenus.

La politique de crédit est un thème qui nous interpelle dans la mesure où il a traité au secteur de la micro finance. Comme nous le savons, la micro finance désigne l'offre de services financiers aux populations pauvres et à faibles revenus, qui ont peu ou n'ont pas d'accès aux services financiers bancaires, dans le but de satisfaire les besoins de leur ménage ou de leurs activités économique et professionnelles. Les services financiers dont il s'agit ici sont principalement de deux types, épargne et crédit, auxquels s'ajoutent maintenant les assurances et les services de transfert.

Ainsi il faut souligner que toutes les institutions de microcrédit à l'instar du Partenariat pour la Mobilisation de l'Épargne et le Crédit au Sénégal PAMECAS sont génératrices de crédit très diversifiées. Mais la pratique révèle que les conditions d'accès aux crédits octroyés par les institutions de micro finance sont difficile et à des taux peu élevé par rapport aux banques mais trop élevé par rapport a ces clients qui la majeur partie sont dans le seuil de pauvreté.

A ce niveau, apparait un paradoxe, à savoir comment une entité, conçue pour venir en aide aux pauvres, peut-elle mettre en place de telles politiques, qui ne feront qu'aggraver la situation des bénéficiaires de ses prêts.

Tous les problèmes qui précèdent nous ont conduits à retenir comme question de recherche

La qualité et le service de crédit de la PAMECAS sont elles réellement bénéfiques pour sa clientèle ?

Section 3 : Revue critique de la littérature

L'étude de l'apport des institutions de micro finance au Sénégal a nécessité de passer en un certain nombre de documents parmi lesquels : des ouvrages, des rapports d'études et des articles ayant un lien avec le sujet. C'est ainsi que nous allons étudier les ouvrages ci-dessous :

- ❖ La vraie révolution du microcrédit, **Jean Michel Servet** (Editions Odile Jacob)

Résumé des interventions d'Isabelle Guérin et Jean-Michel Servet, lors de l'université populaire du CNAM.

La micro finance c'est un ensemble de services financiers (microcrédits, services d'épargne, transfert de fonds).l'objectif de la micro finance est de permettre aux gens exclus du système bancaire classique, par exemple en Afrique de l'ouest, en Amérique Latine, d'avoir accès à des services bancaires. La micro finance aujourd'hui, c'est 200 millions d'usagers.

La micro finance est aussi un ensemble de mythes et de croyances, ces deux ouvrages se proposent de construire ces fables. Les arguments utilisés pour justifier la micro finance :

- Emancipation des femmes
- Démocratisation des sociétés locales
- Création d'emploi
- Lutte contre la pauvreté

Les réalités de terrain sont éloignées de ces objectifs, et on observe même des effets pervers :

- Surendettement
- Surcharge de travail

D'un point de vue macro économique :

- ❖ Les sociétés se financiarisent, sous l'impulsion néolibérale.

D'un point vu micro-économique :

- ❖ Comment les gens dans la pratique se servent de la micro finance.

- ❖ Au niveau macro économique (Intervention de **Jean-Michel Servet**) :

Dans les pays développés, la micro finance représente moins de 3% de l'ensemble des prêts. Dans les pays du Nord, la micro finance est fortement subventionnée fait partie des politiques

de l'emploi. Compartamos au Mexique est une organisation rentable cotée en bourse, car les taux d'intérêts sont de 100 à 120%. Cela concerne 5 millions d'emprunteurs.

La micro crédit représente des placements internationaux pour diversifier les risques, pour les pays développés. Au départ, le statut de ces ONG n'était pas à but lucratif, dans les années 70-80. Il existe encore des organisations qui gardent ce statut, toutefois la micro finance aujourd'hui est représentée essentiellement par une vingtaine d'organisations.

Comment s'est opéré le changement d'ONG vers des organismes cotés en bourse ?

Ce n'est pas dû à une déviation ou à une mauvaise intention. Ces gens ont été soumis à une logique de concurrence, à tous les niveaux de la chaîne. Du placement de capitaux aux agents de crédit.

Les gens ont pensé dans ces organisations que c'est très bien de devenir autonomes vis-à-vis des états qui pourtant les ont financés. Il y'a eu une compatibilité entre l'idéologie néolibérale qui met l'accent sur la propriété privée, l'autonomie, et la volonté d'attirer des capitaux internationaux avec des structures qui leur parlent.

- ❖ Intervention d'**Isabelle Guérin** : Au niveau micro économique
- ❖ Création d'emploi

Une très grande partie de ces micro crédits sont en fait utilisés pour de la consommation. Les femmes s'en servent pour boucler les fins de mois.

- ❖ Pourquoi cela ne crée pas d'emploi ?

Créer une entreprise n'est pas uniquement une question de capital. Créer une entreprise est également une question de : savoir-faire, réseau, connaissances, d'entregent, et de demande locale.

- ❖ Les femmes :

70% des usagers sont des femmes. Les inégalités entre hommes et femmes seraient essentiellement économique-financières ; c'est une vision individualiste et économiste des inégalités entre hommes et femmes. L'émancipation des femmes, passe aussi par : l'accès à la propriété, la levée des interdictions en terme de mobilité physique, l'abolition des discriminations, l'accès au savoir et à l'éducation.

Une inégalité essentielle entre hommes et femmes est : la gestion du temps. L'accès à la micro finance est très chronophage. Dans un certain nombre de cas la micro finance appauvrit les femmes. Des moyens coercitifs sont employés contre elles concernant les remboursements.

Isabelle Guérin critique le discours dominant à propos de l'épargne. Le discours sur la micro finance et l'épargne est maintenant portée par *l'économie comportementale*.

- ❖ **Esther DUFLO** (Conseillère de Barak OBAMA)
- ❖ L'économie comportementale

Elle prétend révolutionner la compréhension de la pauvreté, en décortiquant les ressorts de la psychologie humaine.

Isabelle Guérin dénonce les soubassements théoriques, éthiques, épistémologiques de cette approche. Au lieu de décortiquer les soubassements et les structures de la pauvreté, le but caché des économistes comportementalistes est d'aider les populations à s'adapter au système existant tant bien que mal. En faisant en sorte que ces populations puissent utiliser au mieux des services marchands.

Pour Esther DUFLO « si les pauvres sont pauvres c'est parce qu'ils n'épargnent pas suffisamment » « Les pauvres agissent comme des consommateurs impulsifs et impatients »

C'est un jugement du comportement de ces populations. Qui exclut la fonction sociale, symbolique, de certaines dépenses. Exemple ce petit vendeur de the en Inde qui consomme une partie de ce qu'il vend. Mais qui occupe une place stratégique, qui est au courant de ce qu'il se passe dans son quartier. Il y'a aussi un mépris de toutes les stratégies de prévoyance déjà mises en place par ces populations. (L'achat de bijoux, de bétail).

Les conclusions de ce type de recherches est de proposer une batterie d'outils marketing, pour mieux épargner, qui visent à les discipliner, les encadrer.

Section 4 : Clarification des concepts

La micro finance :

Elle désigne des dispositifs, permettant d'offrir des crédits de faible montant (microcrédits) à des familles pauvres pour les aider à conduire des activités productives ou génératrices de revenus, leur permettant ainsi de développer leurs très petites entreprises. Elle est souvent confondu au microcrédit qui en revanche est un produit de la micro finance qui se développe spécifiquement autour des populations sans ou à très faible revenu. Comme autre définition nous pouvons en donner celle du Groupe Consultative pour l'Assistance aux Pauvres (GCAP) 2005 qui définit la micro finance comme des offres de services financiers (microcrédit, micro assurance, etc.) aux populations pauvres, exclues du système bancaire, sans ressource ni droit de propriété.

Une institution de micro finance :

Une institution de Micro finance est définie comme une structure de proximité qui offre des services financiers à des personnes à faible revenu qui n'ont pas accès au système bancaire classique. Elles peuvent être de plus ou moins grandes tailles et de statuts juridiques différents (ONG, coopérative, structure commerciale, etc.). De nos jours, les IMF proposent essentiellement des microcrédits à leurs bénéficiaires. Mais certaines offrent aussi d'autres types de services : de l'épargne, de la micro assurance et également des services d'accompagnement et de formation.

La Mutuelle

Désigne un organisme ou un ensemble de personnes morales à but non lucratif, qui cherche à trouver des réponses aux besoins sociaux qu'exprime une communauté de personnes. Elle est généralement entrain de défendre les valeurs de la solidarité, la liberté et la responsabilité.

Le prêt

Est défini comme un prêt bancaire le fait pour un établissement de crédit de mettre à disposition des fonds à un bénéficiaire, sans en exiger le remboursement immédiat. Du point de vue du bénéficiaire, le prêt désigne l'action de solliciter des fonds en vue d'une transaction importante, avec l'engagement de rembourser les sommes empruntées à plus ou moins long terme. On emploie alors également les termes d'emprunt et de crédit. Plusieurs caractéristiques sont à prendre en compte dans un prêt bancaire : la somme empruntée, la durée du prêt, le taux d'emprunt et les éventuels frais. Le prêt bancaire est la plupart du temps utilisé pour financer des dépenses importantes (travaux, achat d'un véhicule) ou pour réaliser un investissement immobilier. Dans ce dernier cas, on parle davantage de prêt immobilier.

Le crédit

Étymologiquement le mot crédit vient du latin « credere » qui signifie « croire, avoir confiance ». Selon Bernard (1975), le crédit est un acte de confiance comportant l'échange de deux prestations dissociées dans le temps : bien ou moyen de paiement contre promesse ou perspective de paiement ou de remboursement. Pour Petit Du taillis G(1964) faire crédit, c'est faire confiance, c'est donner librement la disposition effective ou immédiate d'un bien réel, d'un pouvoir d'achat contre la promesse que le même bien sera restitué dans un certain délai, le plus souvent avec rémunération du service rendu et du danger de perte partielle ou totale que comporte la nature même du service.

Le crédit se définit en terme simple comme l'opération par laquelle faisant confiance à son client le banquier accorde à celui-ci le concours de ses capitaux ou de la garantie. Mais cette opération qui paraît simple regorge de contraintes car les banques doivent minimiser le risque majeur lié très souvent à la défaillance des emprunteurs. Ce risque est appelé le risque de contrepartie.

L'épargne

Est une partie du revenu qui pendant une période donnée n'est pas consommée. Elle n'est pas détruite immédiatement par une dépense de consommation et peut être conservée sous forme liquide, ou être réinvestie dans le circuit économique sous forme de placement.

La garantie

Il s'agit d'une forme d'assurance qui couvre le risque de défaut de paiement d'un emprunt contracté par une IMF auprès d'une banque commerciale par un organisme tiers (le fonds de garantie). L'IMF paie une prime pour cette assurance ; c'est en effet un service qui lui permet d'accéder à un prêt. En micro finance, le développement de mécanisme de garantie a été impulsé largement par les bailleurs de fonds dans le but de démontrer aux prêteurs, locaux ou internationaux, que les IMF étaient solvables.

Désintermédiation

Elle est un processus qui consiste à avoir accès aux marchés de capitaux sans nécessairement passé par intermédiaire bancaire. C'est dans cette optique qu'on vu le jour bon nombre de micro finances.

Le Recouvrement

Dans le monde de la finance, le recouvrement désigne le fait d'utiliser l'ensemble des moyens existants pour forcer un débiteur à procéder au remboursement d'une dette due à un créancier. Ces moyens utilisés peuvent être des moyens amiables et/ou judiciaires. Dans cette situation financière, il est courant d'employer l'expression de recouvrement de créancier. En France, le recouvrement est une activité extrêmement réglementée. Les sociétés de recouvrement doivent ainsi respecter un certain processus et des étapes obligatoires pour pouvoir procéder au recouvrement. Un créancier souhaitant récupérer ses fonds peut faire appel à une société de recouvrement ou gérer lui-même cet exercice. Graduellement, un recouvrement passe d'abord par un arrangement amiable, puis par une mise en demeure, une instance de paiement ou la mise en œuvre d'une procédure d'exécution.

Service financier

Ensemble des opérations de collecte de dépôts, d'octroi, de prêt d'argent et d'enseignement par signature.

Seuil de pauvreté

Il représente le revenu minimal en dessous duquel un ménage est considéré comme pauvre. Elle est plus flagrante dans les pays pauvres notamment celle du sud.

Intermédiation Financière

L'intermédiation financière se réfère aux transactions monétaires et financières qui concernent les différents acteurs économiques (Etat, entreprises et ménages) que l'on pourrait catégoriser en deux types d'opérations : les opérations détenant des surplus financiers et ceux en situation de déficit. La première catégorie concerne tous ceux qui ont accumulé de l'argent (épargne) et disposent à l'offrir sur une période de temps donnée moyennant une rémunération des sommes offertes (rémunération de l'épargne). Le deuxième group est composé d'opérateurs en quête de ressources financières pour satisfaire leur besoin et disposé à payer un prix pour les sommes qui leurs sont allouées (intérêt sur le crédit).

Selon l'état le de développement d'un pays, on pourra retrouver plusieurs acteurs qui assurent l'intermédiation financière en offrant des services d'épargne, de transfert d'argent, de leasing, de crédit, de paiement, d'assurance etc. On peut identifier trois systèmes d'intermédiation financière qui sont les suivants : le système formel (les banques commerciales, les banques de développement, les bourses de valeur etc.), le système semi formel (les coopératives d'épargne et de crédit, les mutuelles, les caisses villageoises, les ONG) et le système informel qui se réfère à l'activité des prêteurs individuels, des gardes monnaie, des prêteurs à gage et des tontines.

Section 5 : Objectif de recherche

Conformément aux impératifs méthodologiques, nous avons scindé nos objectifs en deux à savoir un objectif général et quelques objectifs spécifique

OBJECTIF GENERAL

Dans nos recherches, nous nous sommes fixés pour objectif de montrer les qualités et services de crédit de la PAMECAS dans le but de montrer l'appréciation ou le point de vu de sa clientèle.

OBJECTIFS SPECIFIQUE

- ❖ Identifier le montant moyen de crédit de la PAMECAS octroyé aux clients
- ❖ Identifier les taux d'intérêt des crédits octroyés par la PAMECAS
- ❖ Etudier la qualité de service de la PAMECAS

Section 6 : Hypothèse de recherche

Une hypothèse est une affirmation censée être vérifiée au cours de la recherche. Sa caractéristique est la mise en relation d'un ou plusieurs phénomènes dont toute variation des uns entraîne une variation des autres. Aussi pour notre étude et après réflexion, nous avons tenu à poser les hypothèses ci-dessus à charge pour nous de les vérifier plus tard.

Pour cela nous proposons comme hypothèses :

- ❖ Le niveau du montant de crédit octroyé est faible
- ❖ Le taux d'intérêt de la PAMECAS n'est pas connu par ces clients
- ❖ Les qualités de service offert sont de bonne qualité.

DEUXIEME PARTIE :

CADRE

METHODOLOGIQUE

Section 1 : Cadre de l'étude

Historique

Le PAMECAS a vu le jour en 1995 et démarre en tant que projet avec l'assistance technique du Développement International Des jardins (DID) sur financement de L'ACDI pour prendre fin en 1999. Il a vécu trois phases qui sont le démarrage la consolidation et la maturité.

La phase de démarrage 1995-1999

C'est durant cette étape précisément en 1998 que le projet devient l'Union des Mutuelles du Partenariat pour la Mobilisation de l'Epargne et le Crédit au Sénégal (UM PAMECAS). Elle propulse les caisses sur la voie de la consolidation et de la rentabilité avec une autonomie financière totale atteinte dès 2000.

La phase de Consolidation 2000-2004

Le réseau se fixe quatre grandes orientations pendant cette période :

- ❖ Consolider ses acquis en renforçant ses assises financières et en se dotant des outils financiers nécessaires pour réduire sa vulnérabilité ;
- ❖ Renforcer ses capacités organisationnelles et opérationnelles pour adapter l'institution aux défis des prochaines années et fournir un cadre de travail aux personnes qui l'animent ;
- ❖ Diversifier son offre de service afin de répondre aux besoins de la nouvelle clientèle cible visée ;
- ❖ Améliorer son positionnement stratégique dans la zone ou il est déjà implanté et accroître ses activités vers une nouvelle région, celle de Thiès moyennant l'atteinte de certains résultats escomptés au plan financier et organisationnel à la fin de l'année 2001.

MISSION

Promouvoir l'amélioration du bien être économique et social de ses membres et des communautés de base, dans un esprit de solidarité, de responsabilité et de gestion démocratique.

VALEURS

Tout employé de PAMECAS doit intégrer ses valeurs qui s'articulent autour de :

- ❖ Responsabilité
- ❖ Equité
- ❖ Démocratie
- ❖ Solidarité

STRATEGIE

Développer des mutuelles d'épargne et de crédit rentable et pérennes.

Mobiliser le potentiel financier de chacun : épargne locale et ressource extérieurs.

Concevoir et mettre en œuvre des politiques performantes : administratives, comptable et financières.

Promouvoir et gérer les meilleurs services financiers, accessibles et adaptés.

Garantir en permanence la qualité de nos équipes par la formation du personnel et de nos dirigeants.

Coopérer au niveau local, sous région et international

Section 2 : Délimitation du champ de l'étude

Comme nous l'avons indiqué un peu plus haut, nos recherches sont orientées vers « l'Analyse de la qualité et du service de crédit de la PAMECAS envers sa clientèle ».

Nous allons passer en revue la procédure d'octroi de crédit de la PAMECAS pour leur compréhension, tout en insistant sur l'appréciation du taux intérêt, du montant prêté et du service offert.

Le secteur de la Micro finance au Sénégal renferme une multitude d'IMF, mais nous nous intéressons particulièrement à l'Union des Mutuelles du Partenariat pour la Mobilisation de l'Épargne et le Crédit au Sénégal UM PAMECAS Leader dans le secteur de la Micro finance au Sénégal, l'UM PAMECAS participe à l'amélioration du niveau de vie et à la promotion du bien être des populations toutes catégories confondues en offrant une large gamme de services financiers de proximité.

Il offre des services comme : la collecte et la gestion d'épargne, le crédit, la domiciliation de salaire et pensions, le virement, le transfert d'argent, etc.

Section 3 : Techniques et outils de collecte des données

Tout au long de notre étude, plusieurs techniques d'investigation ont été utilisées afin d'obtenir la meilleure information dans le but d'avoir le maximum de données pertinentes.

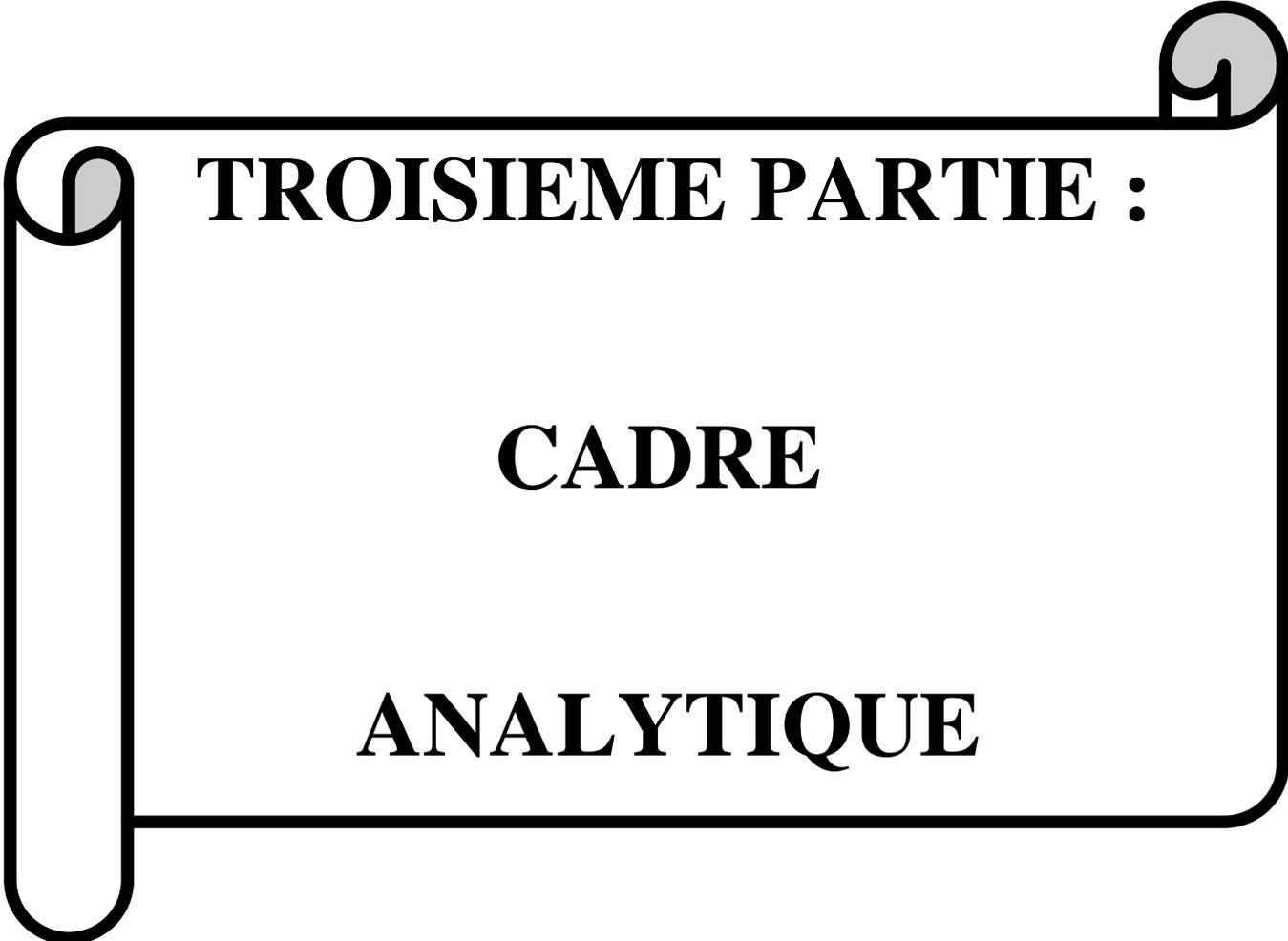
- ❖ On a consulté une série d'ouvrages, de revues, de mémoires, d'articles relatifs à la PAMECAS qui nous ont permis de mieux cadrer le sujet ;
- ❖ Quelques rapports récents écrits par le Comité National de Coordination des activités de micro finance (CNC) ;
- ❖ Aux informations via les sites web avec les différents moteurs de recherche
- ❖ On a effectué plusieurs déplacements sur le terrain auprès de nos cibles qui sont les bénéficiaires pour l'élaboration de ce document ;
- ❖ Le recours aux supports de cours.

Section 4 : Difficultés et limites de la recherche

Notre étude portant aujourd'hui sur un milieu très concurrenté, il nous a été très difficile d'obtenir certaines informations auprès des personnes ressources. C'est en raison de l'importance accordée à ces informations que notre champ d'étude a été réduit. Ceci, nous a empêchés d'enquêter auprès des autres institutions de Micro finance pour comprendre l'enjeu réel que présente ce secteur.

- ❖ Problème d'encadrement, l'absence d'un encadreur a été une barrière pour avancer dans nos recherches, car nous ne savons par où commencer et comment s'en prendre ;
- ❖ Nous avons aussi noté la difficulté d'accéder aux documents de la société qui sont strictement confidentiels voir très sensibles. Ce qui nous empêche de faire une bonne étude quantitative ;
- ❖ Il faut aussi noter que lors de la réalisation de ce présent document, nous n'étions pas en entreprise. La rédaction se faisait concomitamment avec nos cours et quelques fois avec les contraintes du manque de temps.

Malgré les nombreuses difficultés rencontrées nous avons décidé de conserver notre thème, insister auprès de l'institution pour avoir quelque entretien avec certains employés interne afin d'obtenir quelque information nécessaire concernant le rôle que joue ce dernier dans le développement du Sénégal.

A decorative border resembling a scroll, with a thick black line and rounded corners. The top right corner has a small grey circle with a white dot inside, and the bottom left corner has a larger grey circle with a white dot inside.

TROISIEME PARTIE :

CADRE

ANALYTIQUE

Chapitre 1 : PRESENTATION ET ANALYSE DES DONNEES

Section 1 : Présentation de PAMECAS

1. La mission de PAMECAS

L'atelier d'évaluation des performances sociales par la revue des pairs a permis de rappeler la mission du PAMECAS, qui est de : « promouvoir l'amélioration du bien être économique et social de ses membres et des communautés de base, dans un esprit de solidarité, de responsabilité et de gestion démocratique ». Le bien fondé du projet reposait sur le fait qu'un segment très important de la population n'avait pas accès à des services d'intermédiations financière. La présence de ces services décentralisés devait permettre à ces personnes de sécuriser et de gérer adéquatement leurs revenus et leurs épargnes et d'avoir accès à du crédit productif ou social en dehors des circuits informels généralement usuriers. Ainsi, les paysans, commerçants et petits producteurs, auraient accès à des structures financières dont ils seraient les propriétaires usagers. Pour mieux asseoir son plan de communication, le réseau a adopté le slogan suivant :

PAMECAS : la finance sociale

Le recours à l'approche participative pour l'implantation des mutuelles d'épargne et de crédit a largement favorisé la prise en charge rapide de ces mutuelles par leurs usagers, ce qui s'est traduit par une plus grande habilitation des populations à s'approprier leurs processus de développement.

Les participants à l'atelier ont eu la même compréhension de la mission sociale du réseau, tout en gardant en vue que la performance financière est une condition sine qu'none de la performance sociale. Les élus ont noté actuellement en milieu urbain la non prise en compte des cibles à très faibles revenus dont les besoins de financement n'excèdent pas plus de cinquante milles FCFA. Les techniciens des caisses quant à eux ont affirmé que le crédit moyen a beaucoup évolué en suivant les besoins des membres. Les crédits individuels ont pris le pas sur les crédits dits groupements.

2. Segment du PAMECAS

Les produits et services de PAMECAS tournent autour de ces paramètres suivants :

- ❖ Epargne : pour personne physique et morale
- ❖ Crédit : pour personne physique et morale
- ❖ Volet social : pour des personnes en situation difficile, exemple : orphelins, victimes des inondations pendant l'hivernage...
- ❖ La domiciliation de pension alimentaire
- ❖ Money gram
- ❖ La mutuelle de santé.

3. Le réseau de PAMECAS

Le réseau PAMECAS est un ensemble de MEC unies pour mieux répondre à un certain nombre de besoins communs, notamment :

- ❖ Affirmer et renforcer leur autonomie dans leurs représentations vis-à-vis de l'Etat, des partenaires et des bailleurs de fonds,
- ❖ Exprimer leur solidarité en période difficile en permettant aux institutions de recourir à l'inter financement,
- ❖ Renforcer leur solidarité ou leur solvabilité financière,
- ❖ Bref, échanger et partager les expériences.

Le réseau de PAMECAS est une institution solide et rentable disposant d'un réseau de plus de 80 agences réparties dans le Sénégal notamment dans les régions de Dakar, Thiès, St-louis, Matam, Kaffrine, Kolda, Ziguinchor, Diourbel, Fatick, Kaolack, Tamba, Louga, Kédougou.

3. Mutuelle de santé de PAMECAS

La mutuelle de santé offre une protection sociale médicale de prise en charge des soins de santé primaire aux membres et compte à ce jour 194 adhérents. Pour adhérer à la mutuelle de santé, il faut être :

- ❖ Etre membre de la caisse d'épargne et de crédit PAMECAS ;
- ❖ Acheter le livret à 1000f ;
- ❖ Fournir deux (2) photos d'identités récentes pour chaque bénéficiaire ;
- ❖ NB : l'adhérent individuel peut prendre en charge jusqu'à 10 autres personnes

Pour les adhésions collectives (groupement, association...)

- ❖ Signer une convention de participation avec la mutuelle de santé Pamecas

4. Politique de crédit du PAMECAS

Le PAMECAS offre des services que sont : l'épargne, le crédit et la domiciliation de pension alimentaire money gram, guichet automatique et la mutuelle de santé.

Pour bénéficier de ces services, il faut être membre de la mutuelle. Et pour cela il faut remplir certaines conditions.

❖ Condition d'adhésion à PAMECAS

Toutes personne physique ou morale résidant ou exerçant ses fonctions dans la zone géographique d'une mutuelle PAMECAS ne peut être membre. Il suffit de :

- Remplir une demande d'adhésion ;
- Fournir deux photos d'identité ;
- Verser des droits d'adhésion (4000 FCFA) ;
- Libérer une part sociale (6000 FCFA) ;
- Présenter une pièce d'identité.

❖ **Typologie de crédit et critères d'appréciation**

➤ **Le crédit régulier**

Le crédit régulier est octroyé selon les catégories suivantes :

Ce type de crédit intéresse les personnes physiques désirant satisfaire leurs besoins personnels, crédits destinés à tout usage pouvant permettre d'améliorer le cadre ou les conditions de vie membre.

➤ **Crédit professionnel**

Ce type est destiné à des personnes exerçant des professions libérales non commerciales. Il sert à financer leurs besoins liés à l'exploitation ou à l'investissement.

➤ **Crédit commercial**

Il concerne toute activité génératrice de revenus dans les secteurs, primaire, secondaire et tertiaire. Il s'adresse plus particulièrement aux entrepreneurs commerçants et autres personnes physiques ou morales exerçant des activités.

L'apport personnel pour ces crédits varie de 25%, 20% à 15% et les montant suivant le besoin du membre jusqu'à moins de 3 000 000 frs.

Condition d'admissibilité

Etre membre d'une mutuelle du réseau, habiter ou travailler dans la territoriale, être majeur et les frais de dossier sont repartis comme suit :

➤ **Frais de dossier**

1000 FCFA jusqu'à un million

2000 FCFA au delà d'un million

- **Apport** : 20% du prêt pour le premier crédit, 20% pour le second crédit, 15% pour les crédits suivants
- **Frais de gestion et frais de cautionnement** : 2%
- **Durée** : 12 mois sauf dérogation
- **Taux d'intérêt** : 15% dégressif par mois
- **Assurance vie** : tout les prêts de 100 000 FCFA et plus sont assurés sauf les prêts aux groupements ainsi que les crédits aux personnes de plus 65 ans.

NB : les membres ayant domicilié leur salaire et qui sollicitent des crédits de consommation ne versent pas d'apport personnel.

❖ **Le crédit AFSSEF**

Conditions pour les produits AFSSEF :

Etre une femme ou un groupe de femmes, être membre d'une mutuelle d'épargne et de crédit du réseau, avoir de préférence une expérience dans le domaine d'activité pour laquelle le crédit est demandé et ne pas avoir d'antécédents de crédit négatifs.

Condition d'octroi

- Montant : 25 000 à 3 000 000 FCFA
- Apport : 10%, 15%, 20%
- Durée : 12 mois
- Garantie : matérielle
- Taux d'intérêt : 15%

Frais de dossier de gestion cautionnement idem que le crédit régulier.

❖ Le crédit habitat

Caractéristiques du produit habitat

Le réseau PAMECAS vous soutient en vous offrant la possibilité d'accéder au crédit habitat à moindre cout.

- Un crédit rénovation ou agrandissement (Plafond : 5 millions durée : 5 ans)
- Un crédit construction (Plafond : 10 millions durée : 10 ans)
- Un crédit acquisition terrain (Plafond : 3 millions durée : 3 ans)

Cibles

Salariés : toute personne ayant domicilié son salaire dans nos caisses.

Non salariés : toute personne exerçant une activité génératrice de revenus.

Conditions d'accès : être membre d'une caisse PAMECAS, posséder une maison ou un terrain dans la zone territoriale des caisses PAMECAS, verser des frais de dossier repartis comme suit :

- 5 000 FCFA pour les crédits inférieurs à 3 millions
- 10 000 FCFA pour les crédits compris entre 3 millions et 5 millions
- 15 000 FCFA pour les crédits supérieurs à 5 millions

Pour les salariés

- Apport de 10% pour les montants supérieurs ou égal à 4 millions et payer des intérêts de 13% mensuel dégressif
- Pas d'apport pour les montants inférieurs à 4 millions avec un taux d'intérêt de 13% mensuel dégressif

Pour les non salariés

- Apport de 20%
- Taux d'intérêt de 13% mensuel dégressif

Garanties : domiciliation de salaire, nantissement de peines et soins, hypothèque de 1^{er} rang.

❖ Le crédit CFE

Le centre financement des entrepreneurs finance des besoins en équipements, des besoins en fonds de roulement, le préfinancement de margés.

Condition : il faut être membre d'une mutuelle de PAMECAS, habiter ou travailler dans la zone territoriale des caisses PAMECAS, déposer une part de qualification de 50 000 FCFA.

Frais de dossier

- 5 000 FCFA à 10 000 000 FCFA
- 15 000 FCFA entre 10 000 000 et 25 000 000 FCFA
- 25 000 FCFA égal ou supérieur à 25 000 000 FCFA

Apport : 15% du prêt

Frais de gestion : 1%

Frais de cautionnement : 1%

Garanties : constitution obligatoire de suretés réelles (nantissement, gage, hypothèque...)

Durée : 12 à 60 mois

Taux d'intérêt : 15% par mois

❖ **Le recouvrement**

Ce processus est à la fois crucial et délicat, dans la mesure où il vise à recouvrer des sommes prêtées, auprès d'un membre qui n'a pas respecté ses engagements. Délicat dans un premier temps car il vise à organiser et structurer le recouvrement afin d'établir les rôles de tous les intervenants dans un dossier affichant un retard. Cette façon de faire professionnalise notre intervention, diminue les risques de chevauchement des intervenants (agent de crédit, gérant, analyste en crédit, dirigeant, conseiller juridique, etc.) canalise les efforts dans la même direction, uniformise le processus au sein du réseau et oblige tous et chacun à faire le travail qui lui est dévolu avec efficacité. Il faut donc mettre sur pied une politique rationnelle et rigoureuse de recouvrement, qui obligera tout mauvais payeur à s'acquitter de ses obligations, en raison de la pression qui sera exercée sur lui, aussi bien par les techniciens que par les dirigeants.

❖ **Les modalités de recouvrement**

La durée d'un prêt est inférieure ou égale à 18 mois. Toutefois ce délai peut être modifié en fonction du montant et des possibilités de l'emprunteur par la CA avec l'accord du bureau d'appui PAMECAS.

Les échéances sont mensuelles ou exceptionnellement trimestrielles, semestrielles, annuelles pour certaines catégories d'emprunteurs ou remboursables en une seule fois (crédit in fine). Pour les échéances mensuelles, la date du 1^{er} remboursement sera fixée à partir de la date de déblocage du prêt, tout en tenant compte de la période d'entrée des revenus du sociétaire. Le paiement d'une échéance par anticipation ne donnera pas lieu à modification du calcul des intérêts déjà arrêtés si cette anticipation s'effectue dans le mois. Dès l'instant où l'emprunteur rembourse par anticipation le solde de son prêt, il devra verser à la caisse, le capital restant du ainsi que les intérêts du mois en cours.

Section 2 : Analyse des Résultats

1. Forces et faiblesses de PAMECAS

L'objectif visé à cette étape est d'apprécier du point de vue de la conception et al pertinence de gestion de la qualité de service du crédit de PAMECAS Sénégal. Et cela va être mené en termes de forces et faiblesses du dispositif et ce, sur la base de l'exploitation du questionnaire de gestion du crédit.

Tableau 1 : Tableau des forces et faiblesses

Points forts	Points faibles
Existence d'un organigramme	Les délais de traitement des dossiers ne sont pas précisés
Existence d'un manuel de procédures	Les dossiers de crédit ne sont pas toujours étudiés par l'analyste de crédit
Fixation de limite d'octroi de crédit par catégories de sociétaire et par secteur d'activité	Les garanties ne sont pas toujours systématiquement recueillies avant de mettre en place les crédits
Définition d'une stratégie de crédit applicable par le Groupe	Manque de garantie suffisant
Existence de Comité de suivi et de revue du portefeuille	Mauvaise politique de recouvrement

Source : nous même

Tableau 2 : Analyse SWOT des conditions d'octroi de crédit

FORCES

Types de crédit octroyés

Garanties exigées

Instruction des dossiers

Mise en disposition

FAIBLESSE

Taux

Durée

Modalités de recouvrement

OPPORTUNITES

Types de crédit octroyés

Instruction des dossiers

Mise à disposition

MENACES

Taux

Durée

Garanties exigées

Modalités de

Source : nous même

Cette analyse montre que les types de crédit octroyés sont variés et présentent une bonne politique du crédit. Nous avons aussi des modalités de crédit qui présentent des forces et des opportunités comme les garanties exigées, les instructions des dossiers, les mise à disposition et les suivi et assistance parce que en cas de défaillance on peut saisir les garanties et le comité de crédit fait un travail vigilant et rigoureux dans la validation des dossiers. On peut noter aussi qu'il y'a des modalités qui présentent des faiblesses et menaces, c'est le cas des taux, des durées et les modalités de recouvrement qui ont été toujours un problème majeur pour les sociétaires car ils ont tendance à critiquer les taux d'intérêts biens vrai qu'on a assisté à une baisse des taux ce qui entraine une longue durée des prêts et une mauvaise portefeuille c'est-à-dire le non respect des paiements. On peut dire que les garanties exigées, les modalités de recouvrement et le suivi et l'assistance peuvent être des menaces pour les sociétaires.

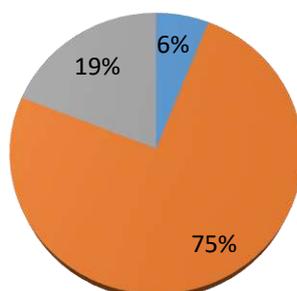
I. Le profil de la clientèle du Pamecas

❖ Age et situation matrimoniale des répondants

Les personnes ayant un compte au niveau du Pamecas sont généralement de jeunes adultes (24-35 ans) dans 75% des cas. Les clients de plus de 35 ans représentent 19% des enquetés. Les graphiques 1 et 2 suivants donnent la classe d'âge et la situation matrimoniale des répondants.

Graphique 1: Classe d'age du répondant

■ Entre 18 et 24 ans ■ De 24 et 35 ans ■ De 35 et plus

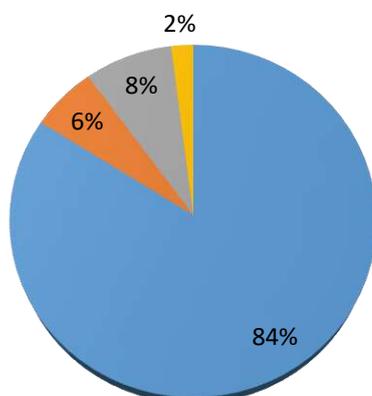


Source : Nos propres enquêtes auprès des clients

84% d'entre eux sont mariés. Ils ont pour la majorité entre 2 à 5 enfants (69%) et pouvant aller même jusqu'à 8 enfants (22%).

Graphique 2: Situation matrimoniale

■ Marié ■ Célibataire ■ Veuve ■ Divorcé

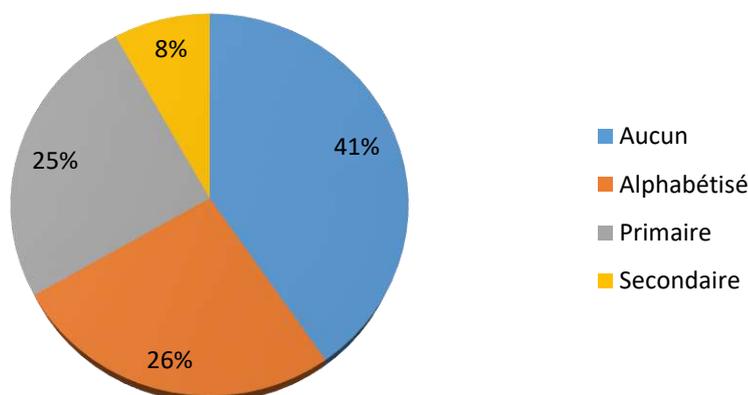


Source : Nos propres enquêtes auprès des clients

❖ Niveau d'études et activités menées

Ces clients, pour la majorité (41%), n'ont pas été scolarisés. Toutefois, 26% ont été alphabétisés et 25% ont été jusqu'au primaire alors que seulement 8% ont fait des études secondaires (Graphique 3). Ce faible niveau d'éducation se reflète au niveau des activités menées qui tournent principalement au niveau du commerce (75%) et de la transformation (15%). On note cependant 4% de salariés fonctionnaires.

Graphique 3: Niveau d'études des clients

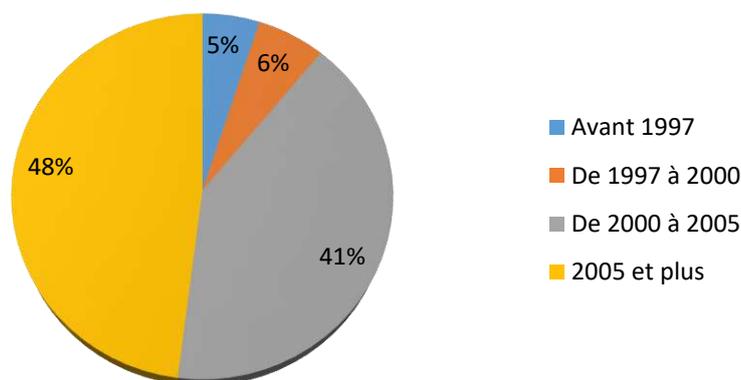


Sources : Nos propres enquêtes auprès des clients

❖ Expériences avec les Pamecas

L'adhésion dans les PAMECAS est récente pour la majorité, particulièrement à partir des années 2000 dans près de 89% des cas (Graphique 4). Seulement 11% des personnes interrogées avaient un compte avant les années 2000. Ceci illustre la forte croissance de la microfinance sénégalaise à partir des années 2000.

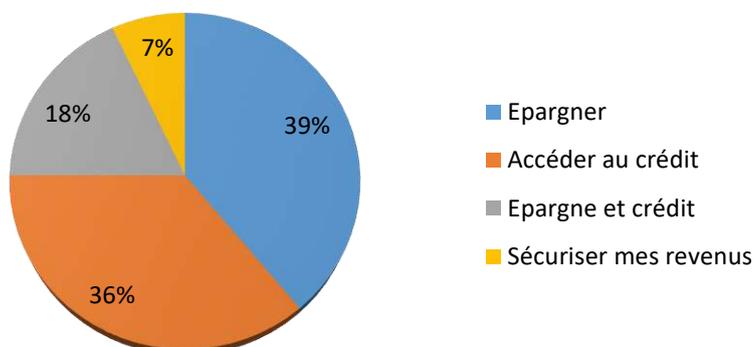
Graphique 4: Date d'adhésion des personnes interrogées



Source : Nos propres enquêtes auprès des clients

Les principales raisons pour l'adhésion du PAMECAS sont soit l'épargne (39%), soit l'obtention de crédit (36%) et dans une moindre mesure la combinaison des deux (18%) (Voir graphique 5). Les clients qui épargnent pour sécuriser leur revenu sont très peu nombreux (7% dans notre cas).

Graphique 5: Raisons adhésion

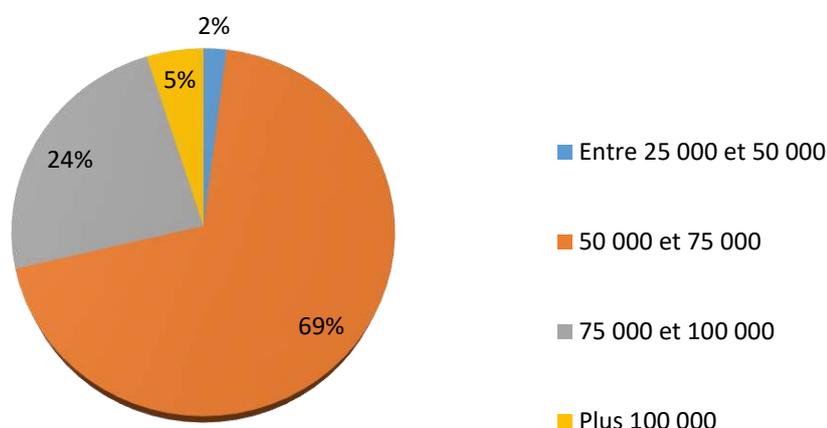


Source : Nos propres enquêtes auprès des clients

❖ **Montant moyen des crédits recus et appreciation du taux d'interet et de la garantie**

le montant de crédit dépasse rarement 100 000 FCFA (seules 5% des clients sont dans ce cas). La plupart (69%) des crédits sont d'un montant entre 50 et 75 000 FCFA (Voir graphique 6) et certaines peuvent disposer jusqu'à 100 000 FCFA (24%). Ces montants octroyés par le PAMECAS sont jugés insuffisant par les clients pour le financement de leurs activités de petits commerces (74%) ou de transformation (11%).

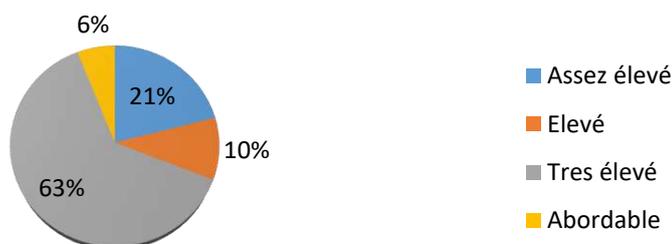
Graphique 6: Montant moyen de crédit octroyé aux clients



Source : Nos propres enquetes aupres des clients

Concernant le taux d'interet, seules 20% connaissent la méthode de calcul du taux d'interet du crédit alloué, et à peine plus de la moitié (55%) en connaissent le montant. Celles qui le connaissent l'apprécient entre 7 et 11%. Leur appreciation est tres en decà des couts reels du microcredit, dont on a vu plus haut qu'ils sont aux alentours de 21%. Or la majorité d'entre eux le considerent neanmoins comme tres élevé (63%) et seules 6% le trouvent abordables (Voir graphique 7)

Graphique 7: Appréciation du taux d'interet par les clients



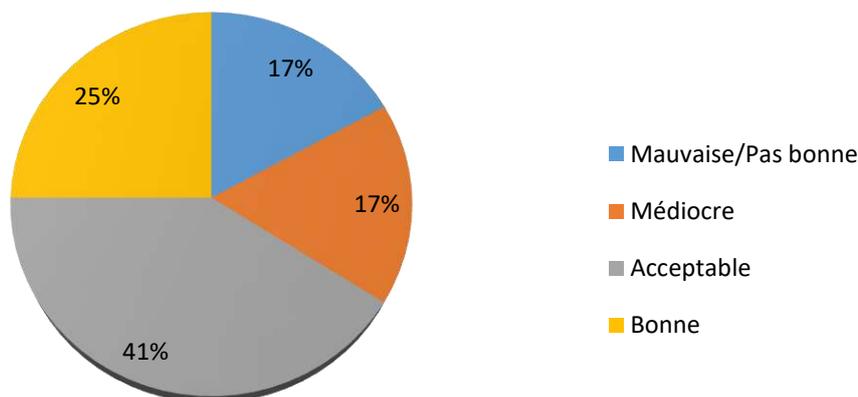
Source : Nos propres enquetes aupres des clients

❖ **Appreciation de la qualité des services du PAMECAS**

Une partie du questionnaire portait sur la perception de la qualité des services. Notons bien toutes les limites de ce type de question : il est probable que dans certains cas, peut être de nombreux cas, les clients expriment surtout ce qu'elle pense utile que l'enquêteur (en l'occurrence moi-même) entende. Meme si je n'avais aucune étiquette du PAMECAS, il est probable que certaines d'entre eux aient pensé que mes résultats allaient être utilisés par le PAMECAS, et qu'il valait mieux exprimer une forte satisfaction pour s'assurer que les services se poursuivent.

Ces réserves étant faites, voyons à présent les résultats obtenus. Par rapport à la qualité des services, elle est très variable selon les produits. Cependant, elle est considérée comme acceptable à bonne pour la plupart des produits. On relève quand même pour le tiers (1/3) des souscriptions que la qualité du service est médiocre à mauvaise pour l'épargne et le crédit (Voir graphique 8 et 9)

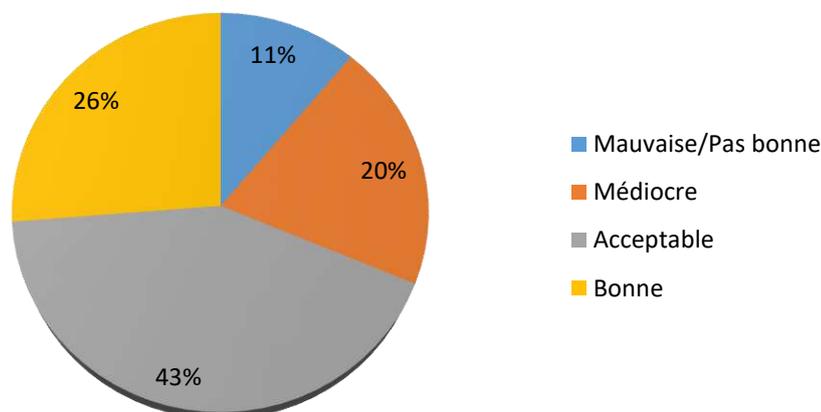
Graphique 8: Appreciation de la qualité des services d'épargne



Source : Nos propres enquêtes auprès des clients

Pour la qualité des services de crédit, les clients enquêtés affirment dans 43% des cas que la qualité des services de crédit est acceptable à bonne (26% des cas). En revanche, pour 34% des cas, la qualité des services de crédit est médiocre (20%) à mauvaise (11% des cas, voir graphique 11)

Graphique 9: Appreciation de la qualité des services de crédit



Source : Nos propres enquêtes auprès des clients

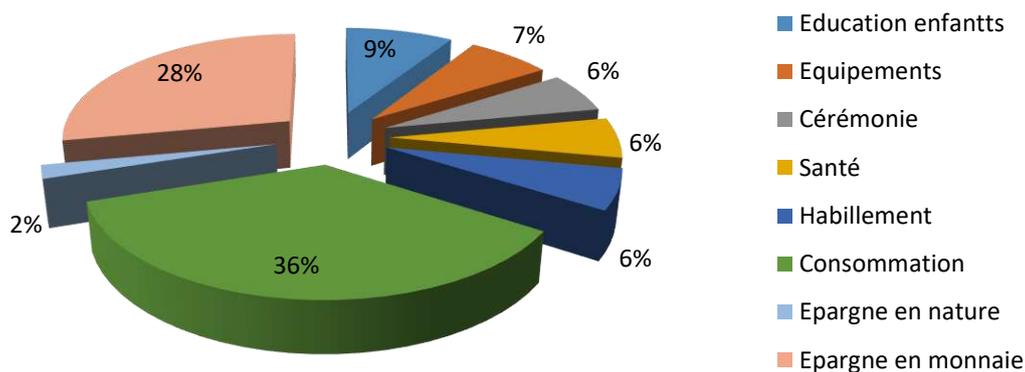
La qualité des services de transfert d'argent est jugée acceptable (dans 80% des cas) à bonne (12% des cas) par les usagers enquêtés. Seulement 8% des cas affirment les services de transferts sont de mauvaise qualité. Ceci peut être dû aux nombreuses coupures d'électricité entraînant des perturbations sur le réseau électrique.

❖ **Appréciation de l'accroissement des revenus avec l'IMFs et son réutilisation**

Une majorité de clients (81%) considère que leurs revenus se sont accrus avec l'avènement des IMFs, alors qu'environ la moitié (52%) considère que leurs activités économiques ont été renforcées. La aussi, ce résultat doit être pris avec précaution. Dans certains cas, les clients affirment que leur activité a été renforcée, or il s'agit d'une activité très temporaire et qui n'a pas donné les résultats escomptés (exemple du petit élevage, dans lequel s'engouffrent un grand nombre de clients mais les cas d'échecs sont très nombreux). Pour les autres, les causes relevées sont le faible niveau d'épargne et de crédit (63%) et les taux d'intérêt qu'elles jugent trop élevés (38%).(source : google)

Le contraste entre la perception concernant les revenus et ceux sur le renforcement de l'activité économique sont intéressants et plusieurs interprétations peuvent être avancées. Le simple fait d'avoir accès à des liquidités peut être considéré comme de l'argent supplémentaire, même s'il ne s'agit pas à proprement parler de revenus. Il est également probable, et nous l'avons observé dans certaines études de cas, que le fait de s'endetter, même si à des fins autres qu'une activité économique, oblige les clients à travailler. Pour celles qui parviennent à tirer des revenus supplémentaires, ceux-ci sont principalement réutilisés dans la consommation (36% voir graphique 10) et dans l'épargne (28%)

Graphique 10: Allocation du revenu dans les postes de dépense



Source : Nos propres enquêtes auprès des clients

NB : Pour ce qui est de l'impact des services offerts par les IMFs, on note un avis favorable des souscripteurs sur l'amélioration du bien-être de leur famille (31%), de leurs rapports avec les autres (32%) et des rapports avec leurs conjoints ou la solidarité au sein de la famille (31%).(google)

Chapitre 2 : VERIFICATION DES HYPOTHESES

Durant notre travail nous avons proposé des hypothèses et nous sommes à l'étape de leurs vérifications :

Hypothèse N°1 : Vérifiée

Force est de reconnaître que le montant de crédit octroyé par la PAMECAS est pour la plupart moyen voire faible (50 000 à 75 000 FCFA) qui de ce fait les emprunteurs ont souvent du mal à réaliser leurs projets avec cette somme minimale.

Hypothèse N°2 : Vérifiée

Les clients n'ont pas manqué d'énumérer les taux d'intérêt appliqués par la PAMECAS car la plupart d'entre eux ne connaît pas exactement les taux appliqués du seul fait que la majorité sont des analphabètes.

Hypothèse N°3 : Vérifiée

Ainsi force est de reconnaître que la plupart des clients de la PAMECAS affirme que les services de l'entreprise sont acceptables voire bons d'après le travail de nos recherches sur le terrain.

Chapitre 3 : PERSPECTIVES ET RECOMMANDATIONS

A l'issue de ce travail, il s'avère nécessaire de formuler des recommandations pour la résolution des problèmes liés aux politiques mises en œuvre par la PAMECAS dans la qualité du service dans l'octoi de credit.

Au terme de l'atelier d'évaluation des performances sociales effectué, nous pouvons formuler un certain nombre de recommandations dont la mise en œuvre contribuerait au renforcement et à la pérennisation des acquis en matière sociale. Ces recommandations sont les suivantes :

- ❖ Les autorités de la microfinance pourraient tenter de réduire encore les taux appliqués actuellement sur les crédits pour les rendre compatibles. Le niveau élevé de leur taux semble diminuer leurs clients
- ❖ L'absence de garantie fait partie des raisons pour lesquelles le niveau des taux d'intérêts est estimé élevé.
- ❖ Le comité de crédit doit exhorter les dirigeants et les techniciens à persévérer dans les efforts pour une saine situation de l'encours de crédit mais aussi les recouvrements de crédit en souffrance.
- ❖ Collaborer pour une meilleure position du réseau de la microfinance.
- ❖ Reorganiser la gestion de crédit pour réduire le volume important des crédits impayés.

CONCLUSION

Les conditions d'octroi de crédit et l'évaluation de la gestion de crédit sont les deux notions qui dégagent du thème de la présente étude, à savoir « la qualité des services du crédit dans une institution de microfinance » : cas de PAMECAS.

Par cette étude, il s'agissait pour nous de mettre en évidence l'importance d'une bonne politique de crédit dans une institution de microfinance.

En effet, une partie de la population dont les services financiers des systèmes financiers décentralisés étaient réservés trouvent pour une raison ou pour autre que les taux d'intérêt appliqués sur les crédits sont élevés.

Ce travail de recherche a permis de se rendre compte que, fournir des services financiers à des personnes à revenus modestes revenait cher, particulièrement en proportion des montants des transactions concernées. C'est d'ailleurs l'une des principales raisons pour lesquelles les banques n'octroient pas de petits prêts.

De même les institutions de microfinance doivent aussi revoir le montant des crédits qu'elles donnent, car rare sont les clients qui parviennent à réaliser leurs projets avec le minimum qu'ils reçoivent ce qui amène souvent les problèmes de remboursement après les prêts.

En microfinance, les agents de crédit doivent en effet rendre visite au client à son domicile ou à son lieu de travail, évaluer sa solvabilité sur la base d'entretien avec sa famille, le voisinage et une fois le prêt accordé, effectuer un suivi rapproché et fréquent par le biais de visites pour renforcer la culture de remboursement. Tout ceci oblige les institutions de microfinance à appliquer un taux d'intérêt élevé. Néanmoins l'expérience que les membres sont prêts à payer des taux d'intérêts assez élevés pour s'assurer un accès permanent aux crédits.

Bibliographie

Ouvrage :

Jean Michel Servet (edition Odile Jacob) le vraie revolution du Microcredit

Sebastien Boy, Jeremy Hayderber et Christine, le guide de la microfinance, Microcredit et épargne pour le developpement.

Esther Duflo (conseillere de Barack Obama)

Mémoire :

Jules Boissy (2015), Dispositif de contrôle interne du processus Credit dans une IMF cas : credit mutuelle du Senegal, mémoire de fin d'annee, Institut BM de Dakar.

Analyse de la politique de credit dans les Institutions de microfinance : cas PAMECAS, ISM mbour

Webographie :

<http://encyclopedia.universalis.com>, consulté debut Aout

<http://www.pamecas.sn>, consulté, en Juillet

<http://www.memoireonline.com>. politique de credit, consulté en Juin

<http://microfinance.cirad.fr/fr/new.html>. microfinance, consulté en Juillet



ANNEXES

Questionnaire :

1) **Faut il avoir une activité avant d'avoir un prêt ?**

Agriculture , Peche , Industrie , Artisanat , Commerce

Pour la peche vene de poisson fumés, frais et secs

2) **Demande t-il une garantie avant de vous octroyez un prêt ?**

OUI , NON

3) **Cette garantie cause t-elle un probleme ?**

OUI , NON

4) **Quel est l'echeance de remboursement que vous utilisez ?**

Moins de 5 mois

De 6 mois à 1 an

De 1 à 2 ans

De 2 ans et plus

5) **Respectez vous toujours le delais de paiement ?**

OUI , NON

Oui et non car ce n'est pas toujours le cas mais au moins de 90% respectent les delais de paiement

6) **Faites vous d'autres prets apres avoir remboursé ?**

Generalement oui, ils renouvellent apres avoir remboursé

7) **PAMECAS a-t-elle des produits specialement dédiés aux femmes productrices ?**

AFSSEF (Acces des Femmes Sénégalaises aux Services Financiers)

8) **Age et situation matrimoniale des répondants**

❖ Age du répondant

Entre 18 à 24ans , 24 à 35ans , 35 et Plus

❖ Situation matrimoniale

Marié , Célibataire , Veuve , Divorcé

9) Niveau d'études

Aucun , Alphabétisé , Primaire , Secondaire

10) Expériences avec PAMECAS

❖ Date d'adhésion des personnes interrogées

Avant 1997 , De 1997 à 2000 , De 2000 à 2005 , 2005 à 2010 , 2010 et Plus

❖ Raison d'adhésion

Epargner , Accéder au crédit , Epargner et crédit , Sécuriser mes revenus

11) Montant moyen des crédits reçus et appréciation du taux d'intérêt et de la garantie

❖ Montant moyen de crédit octroyé aux clients

25000 à 50 000 , 50000 à 75 000 , 75000 à 100 000 , plus de 100 000

❖ Appréciation du taux d'intérêt par les clients

Assez élevé , Elevé , Très élevé , Abordable

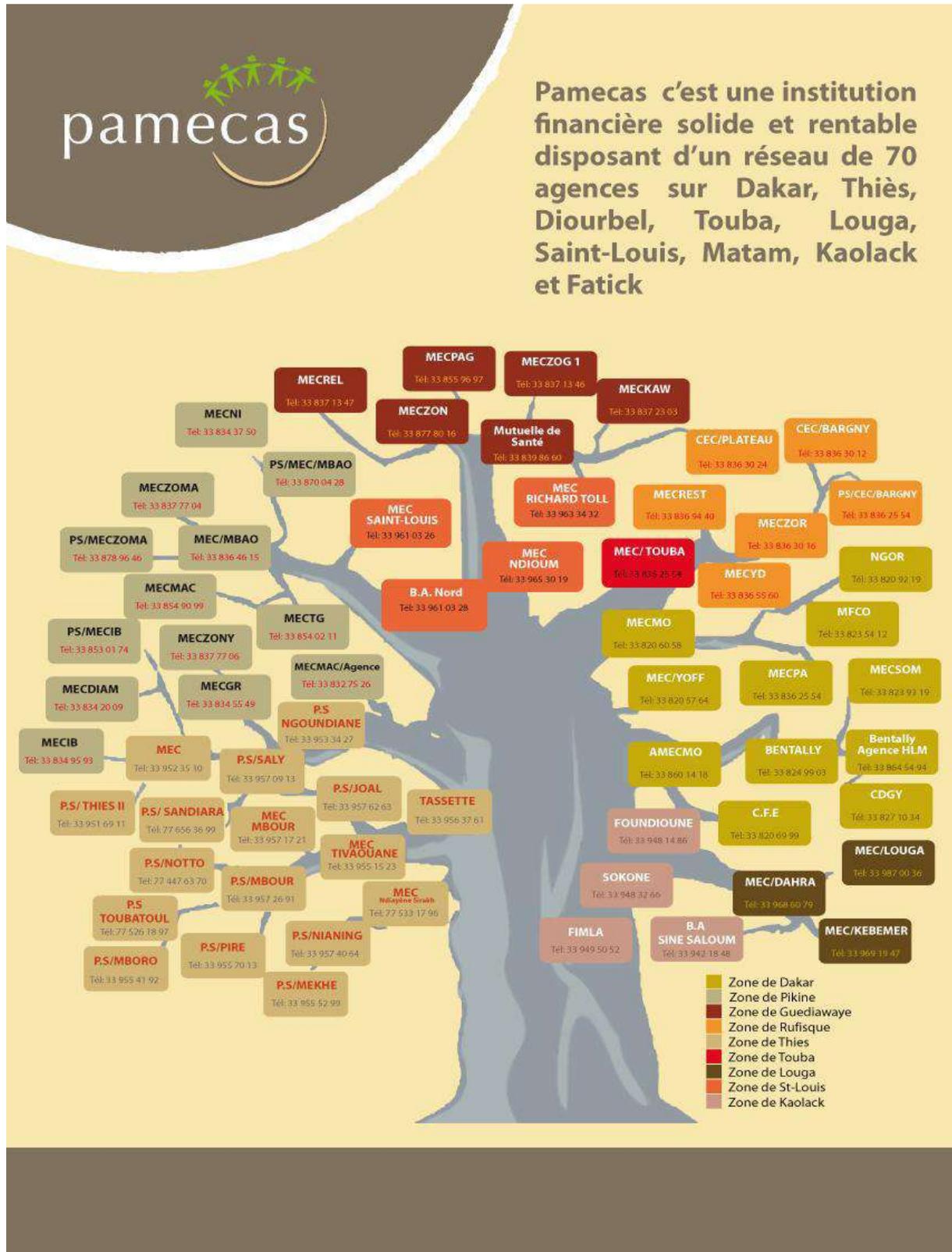
12) Appréciation de la qualité des services de PAMECAS

❖ Appréciation de la qualité des services d'épargne

Bonne , Acceptable , Médiocre , Mauvaise/Pas bonne

❖ Appréciation de la qualité des services de crédit

Bonne , Acceptable , Médiocre , Mauvaise/Pas bonne



pamecas

Crédit AFSSEF
Le crédit qui favorise la femme !

Avantage *Faible apport*

Caractéristiques
Permet un accès direct au crédit pour les petites commerçantes, femmes entrepreneurs ou constituées en groupement qui veulent développer des activités économiques mais n'ayant pas accès aux crédits bancaires.

Conditions d'accès

- Etre une femme seule ou faisant partie d'un groupement
- Donner un apport de 10 % du montant sollicité

Conditions d'adhésion

- Personnes physiques ou morales résidant ou exerçant ses fonctions dans la zone géographique d'une mutuelle PAMECAS
- Deux photos d'identité
- Pièces d'identification (CIN, Passeport, etc.)
- Frais d'ouverture de 10 000 F CFA (6000 F CFA adhésion et 4000 F CFA part sociale)

UN PETIT PRÊT UN GRAND PROGRÈS
Pamecas, la finance sociale

pamecas

Crédit Habitat
Ton toit à toi

Caractéristiques
Vous voulez agrandir votre maison, construire votre terrain, avoir une maison clé en main ou faire des améliorations dans votre maison. Le réseau PAMECAS vous soutient en vous offrant la possibilité d'accéder au crédit habitat à moindre coût.

Cibles
*Salariés : toute personne ayant domicilié son salaire dans nos caisses
Non salariés : toute personne exerçant une activité génératrice de revenus*

UN PETIT PRÊT UN GRAND PROGRÈS
Pamecas, la finance sociale

Organigramme Pamecas

