



ETUDE SECTORIELLE SUR LES MICROCREDITS - 2011

Étude réalisée par le bureau d'étude :



SOMMAIRE

Introduction

- A. CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT**
- B. COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE**
- C. DIAGNOSTIC DE L'APPUI ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES**
- D. RECOMMANDATIONS**

INTRODUCTION

- **OBJECTIFS DE L'ETUDE**

La présente étude du secteur des microcrédits a pour objectifs :

- d'étudier la commercialisation et l'évolution des prêts individuels et de l'endettement croisé
- de faire un diagnostic de l'appui et de l'accompagnement réalisés par les AMC au profit des bénéficiaires ainsi que ses corrélations éventuelles avec la montée du risque crédit.

INTRODUCTION

METHODOLOGIE DE L'ETUDE

- **Taille de l'échantillon:** Cette étude a porté sur un échantillon de 335 bénéficiaires.
- **La méthode d'échantillonnage:** Cet échantillon a été constitué de manière à être représentatif de la population des bénéficiaires des AMC. La méthode d'échantillonnage utilisée est celle des quotas.
- **Critères d'échantillonnage :** Les critères d'échantillonnage utilisés pour la constitution de l'échantillon sont les suivants :
 - AMC
 - Genre : femmes, hommes
 - Zone : Urbain, rural
 - Type de prêt : individuel, solidaire
- **Tirage de l'échantillon :** Le tirage des interviewés s'est fait de manière aléatoire par l'enquêteur dans les agences/ antennes des AMC, selon les proportions définies par l'échantillonnage.

INTRODUCTION

- **Mode d'interview** : interviews en face à face avec les bénéficiaires dans les agences/antennes des AMC ou, dans leur lieu de travail/domicile.
- **Répartition géographique**: cette étude a couvert 8 régions économiques du Maroc qui constituent les principales zones d'intervention des AMC
- La répartition des interviewés par type de prêt est comme suit :

Type de prêt	Nombre d'interviews	%
Prêt solidaire	175	52
Prêt individuel pour habitat	36	11
Prêt individuel pour micro entreprise	124	37
Total	335	100

- La répartition des interviewés par genre est comme suit :

Genre	Nombre d'interviews	%
Homme	154	46
Femme	181	54
Total	335	100

INTRODUCTION

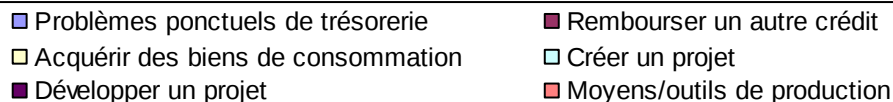
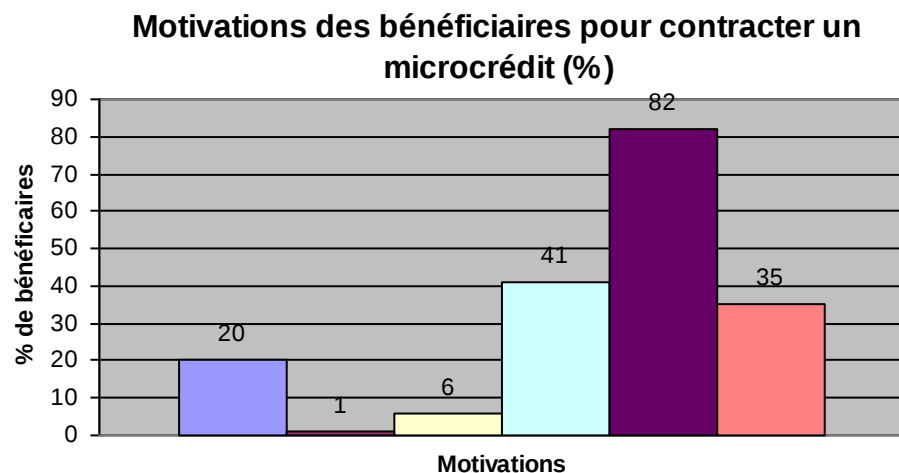
- Équipe dédiée:
 - Chef de projet
 - Consultant en microfinance
 - Chargé d'étude
 - Superviseurs et contrôleurs terrain
 - Enquêteurs
- Traitement des données: sur le logiciel SPSS

Section A:

CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- **Ancienneté en microcrédits :**
 - 73% des interviewés ont au minimum 3 ans d'ancienneté dans la contraction de microcrédits
 - 17% seulement des interviewés ont contracté un microcrédit pour la première fois en 2010 ou en 2011.



CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- **Dépense des prêts :**
 - 14% des interviewés ont dépensé une partie du montant du prêt pour des raisons autres que celles avancées à l'AMC (consommation : 38% - Épargne : 23%).
 - En moyenne ces dépenses représentent 39% du montant total du prêt.

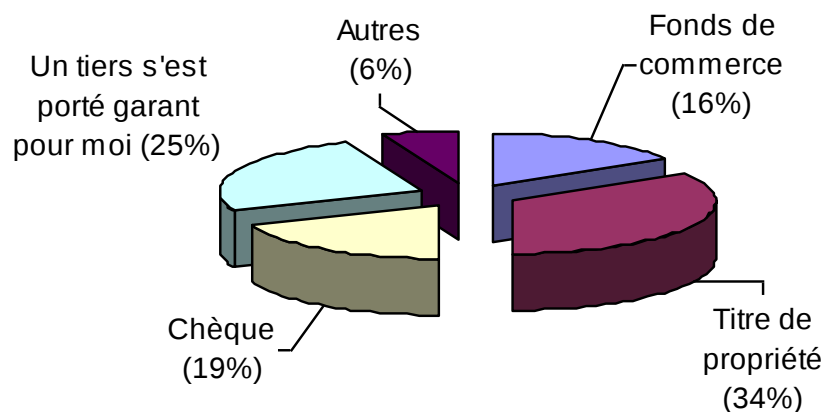
CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- **Problème avec les AMC**
 - Seuls 4% des interviewés ont rencontré quelques difficultés liées à des erreurs administratives dans le traitement de leur dossier, ou à une réponse tardive à leur demande de prêt ou à l'insuffisance du montant du prêt octroyé.
- **Délais de réponse :**
 - En moyenne les délais de réponses aux demandes de microcrédits sont inférieurs à 15 jours (pour 88% des interviewés). Ainsi, les AMC sont jugées très réactives dans le traitement des dossiers des clients.

CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- Garanties des prêts

Types de garanties données par les bénéficiaires

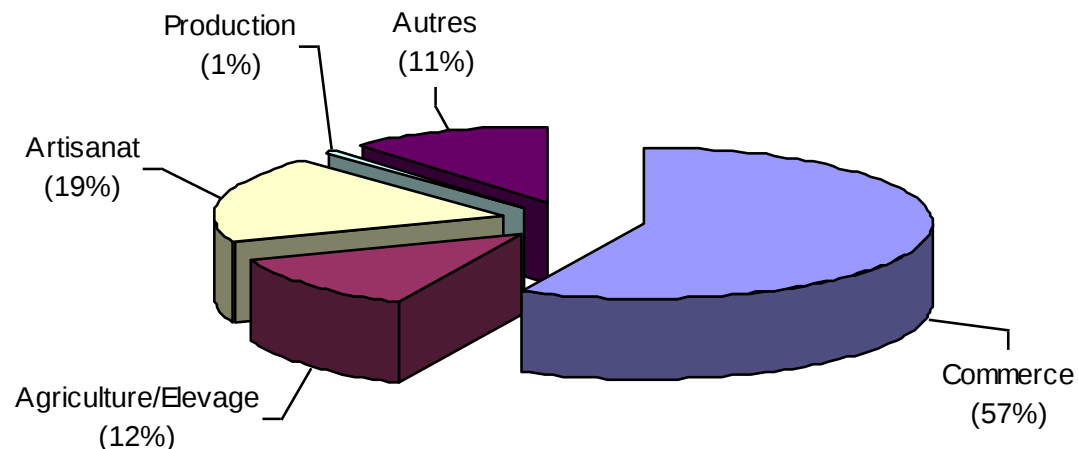


- Les types de garanties les plus fournies par les bénéficiaires sont les titres de propriétés (34%), la garantie d'un tiers (25%), les chèques (19%) et le fonds de commerce (16%).

CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

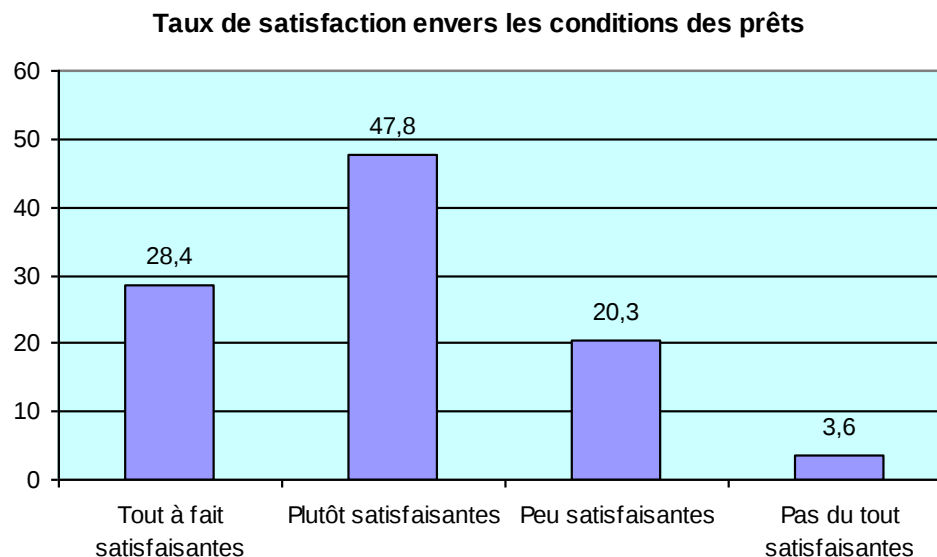
- **Microcrédits octroyés par secteur d'activité**

Microcrédits octroyés par type d'activité



CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

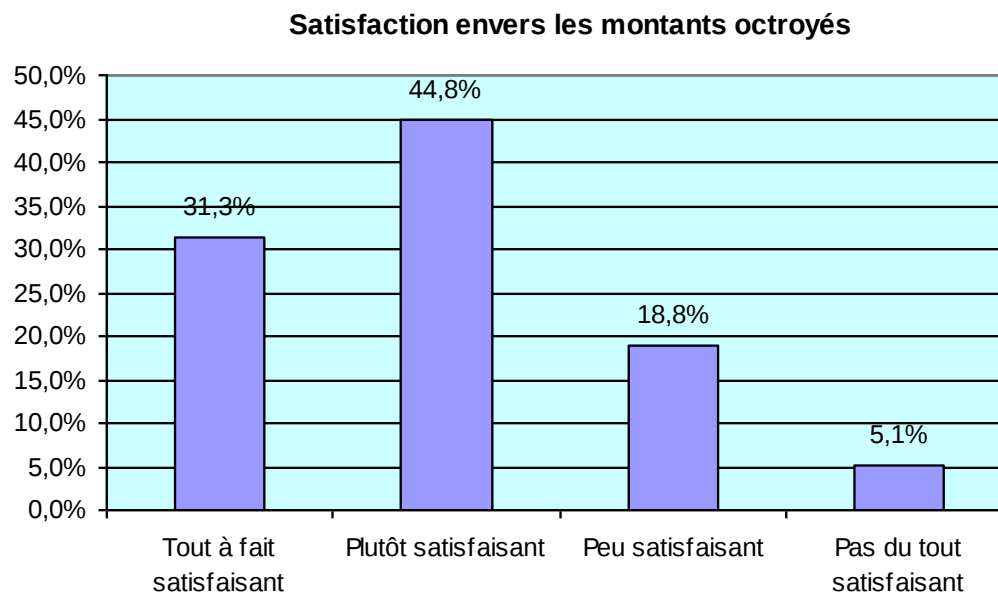
- **Conditions des prêts :**



- Taux de satisfaction par rapports aux conditions des prêts : 76%
- Les principales raisons de l'insatisfaction sont :
 - un taux d'intérêt très élevé (61%) ;
 - un délai de remboursement trop court (15%) ;
 - un délai de grâce insuffisant (14%).

CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- **Montant des prêts :**



- Le taux d'insatisfaction des clients interrogés envers les montants octroyés (« peu satisfaisant » et « pas du tout satisfaisant ») atteint 23,9%.

CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- **Conditions de remboursement :**

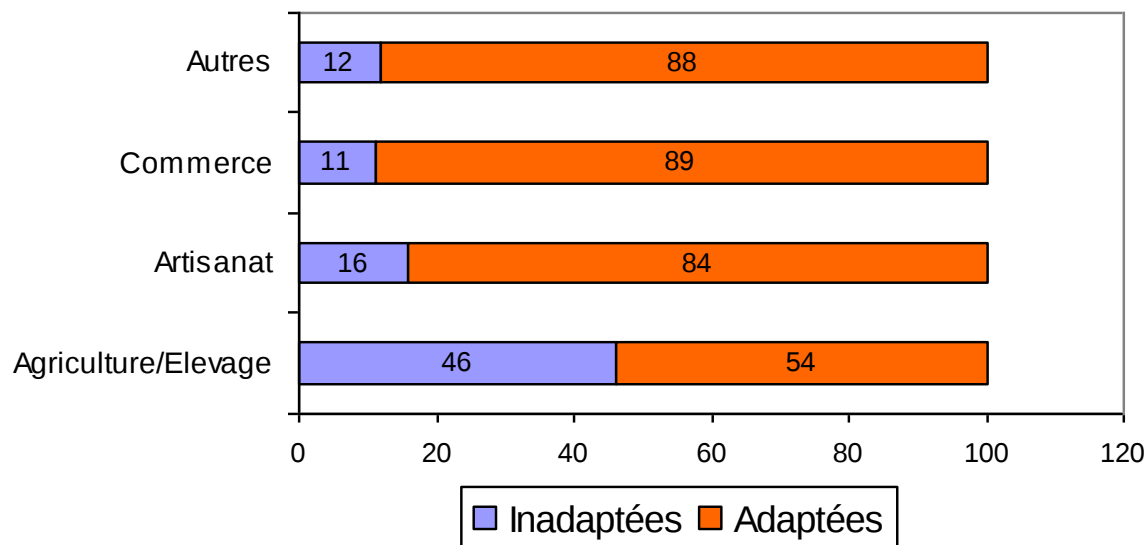
15,8% des interviewés trouvent que les conditions de remboursement sont inadaptées à leur activité. Les principales raisons sont :

- Besoin de délai de grâce plus long : 43%
- Besoin de délai de remboursement plus long : 22%
- Les dates de remboursements ne correspondent pas aux dates des entrées d'argent : 18%

CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- Conditions de remboursement par activité :

Conditions de remboursement par type d'activité (%)



CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

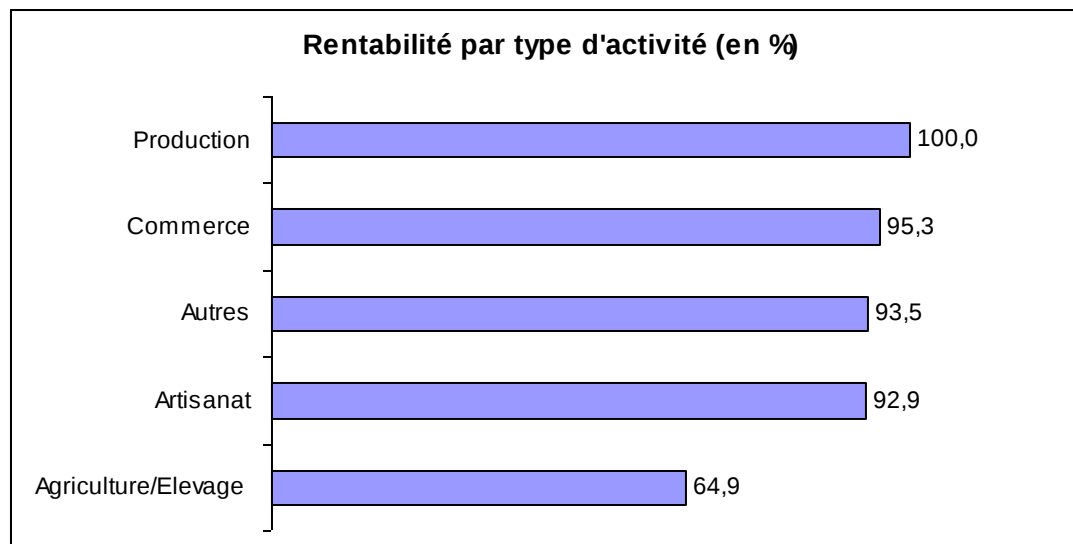
- **Impact des microcrédits sur les bénéficiaires par genre:**

96% des femmes affirment que les microcrédits ont eu un impact positif sur leur qualité de vie contre 81% des hommes.

CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- Rentabilité de l'activité des bénéficiaires :**

Pour 91% des bénéficiaires, leurs activités génératrices de revenus (AGR) leur assurent une rentabilité suffisante leur permettant de rembourser leur dette envers les AMC.



Pour le secteur de l'agriculture/élevage, ce taux est de seulement 65%.

CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- **Incidents de paiement :**

- 5% des interviewés ont déjà eu des incidents de paiement.
- Parmi les clients ayant déjà eu un incident de paiement (5%), 53% ont dû trouver une source de financement externe pour honorer leur prêt et 35% ont demandé un rééchelonnement de leur crédit.
- 3% des interviewés sont actuellement en difficulté de paiement.

NB: Enquête menée auprès des clients bons payeurs

CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- **Incidents de paiement par secteur d'activité :**

Les taux d'incidents de paiement par activité de l'AGR sont les suivants :

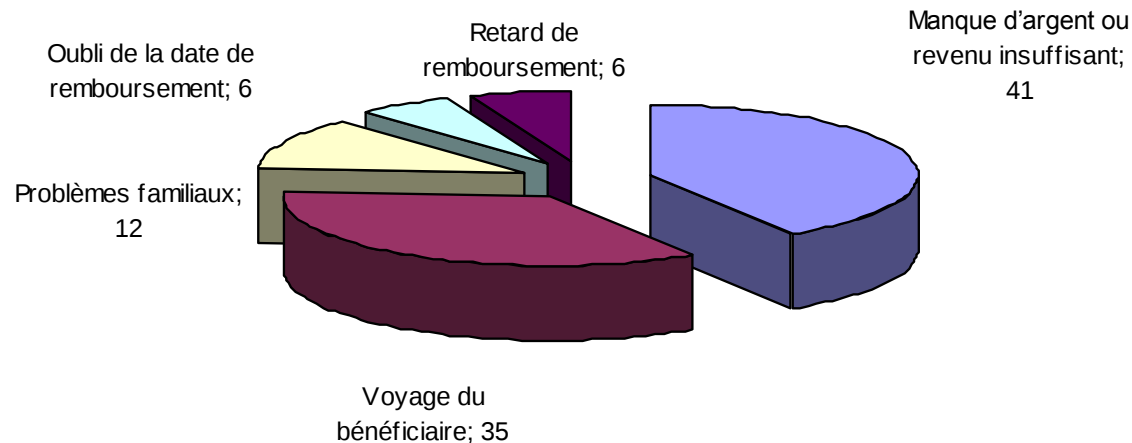
- Artisanat : 7%
- Agriculture/élevage : 5%
- Commerce : 4%
- Production : 0 %

CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- Raisons des incidents de paiement :**

Selon les bénéficiaires, les principales raisons des incidents de paiement sont :

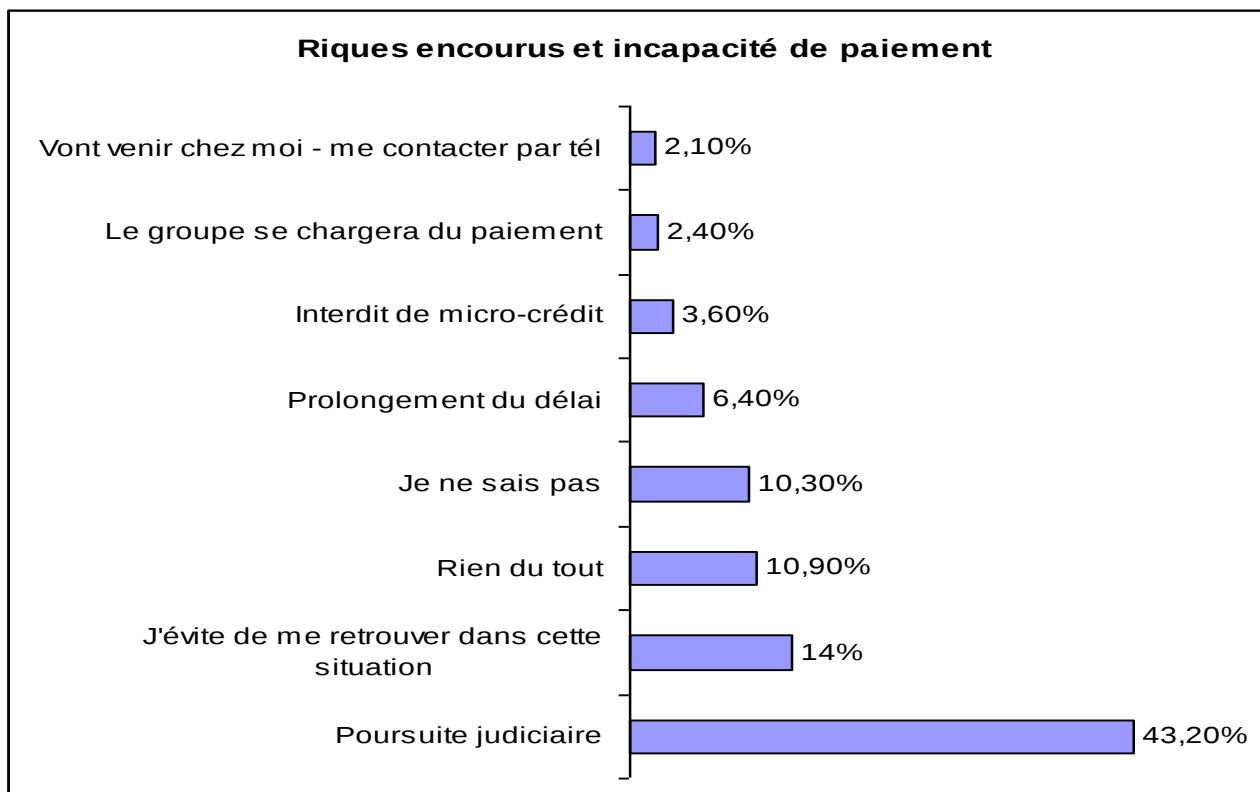
Raisons des incidents de paiement (%)



CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- Risques encourus :**

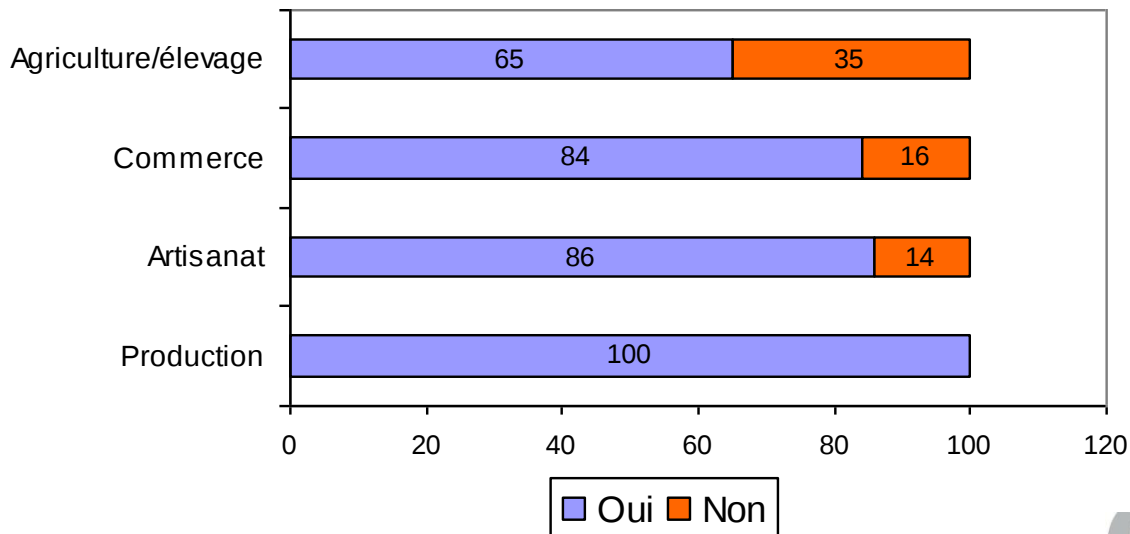
Selon les bénéficiaires, les principaux risques encourus en cas de non paiement sont :



CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

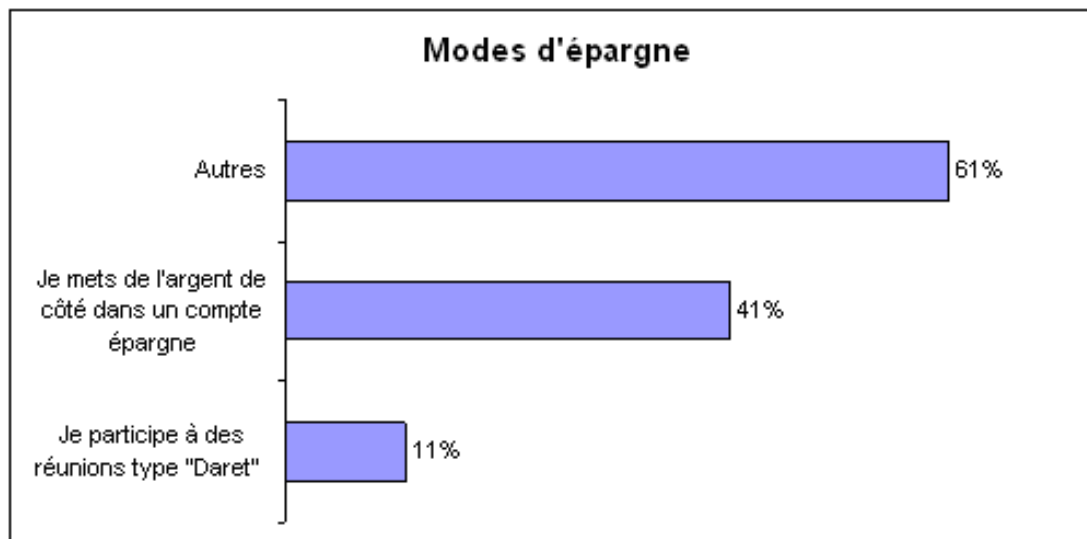
- **Épargne des bénéficiaires :**
 - 76% des bénéficiaires interrogés épargnent de l'argent.
 - Selon l'enquête terrain, ces clients dans la plupart des cas disposent d'une contre activité qui leur permet de générer assez de revenus pour rembourser leurs dettes et épargner par la même occasion.

Taux d'épargne par type d'activité (%)



CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- **Mode d'épargne:**



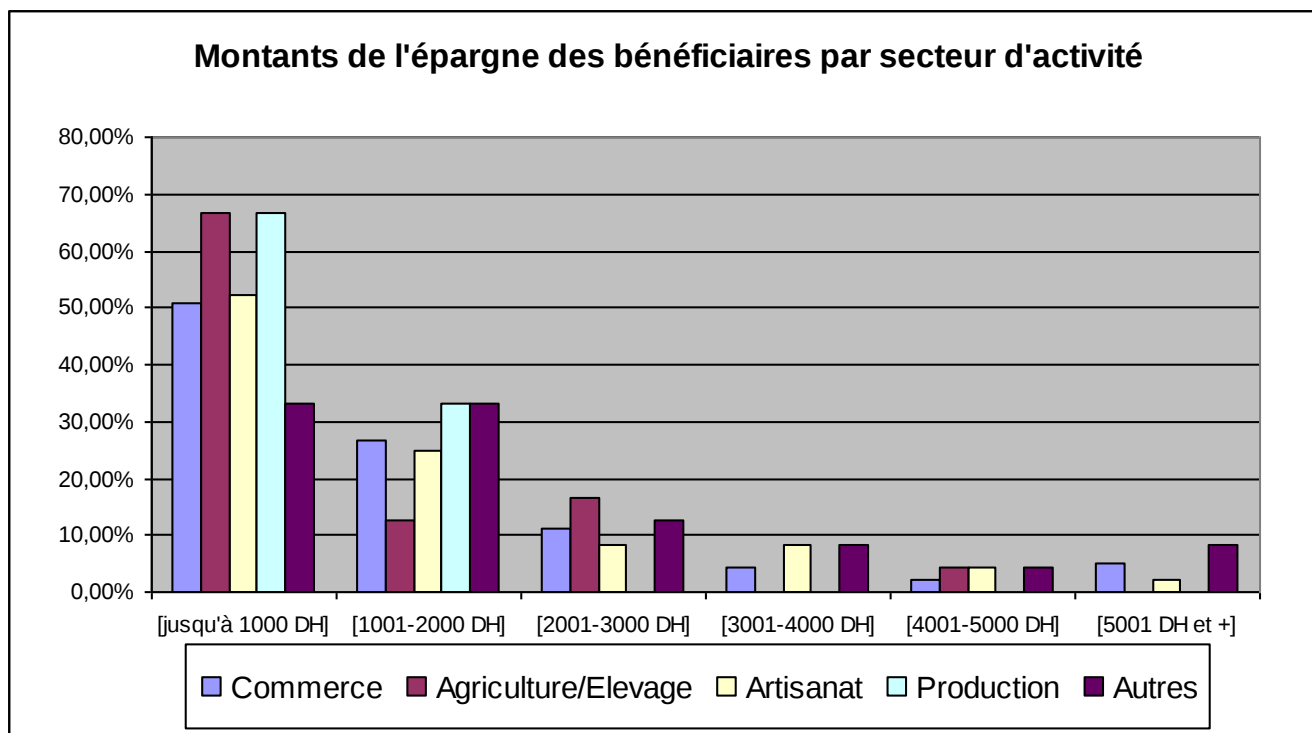
- Ainsi, 41% des bénéficiaires qui arrivent à épargner sont bancarisés (mettent leur argent dans un compte épargne).
- Parmi les bénéficiaires qui mettent de l'argent de côté dans un compte épargne 55,2% sont des femmes et 44,8% des hommes.

CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- **Montants épargnés par mois :**
 - Jusqu'à 1000 DH : 53% des bénéficiaires ;
 - Jusqu'à 3000 DH : 88% des bénéficiaires ;
 - 5001 DH et plus: 4% des bénéficiaires.

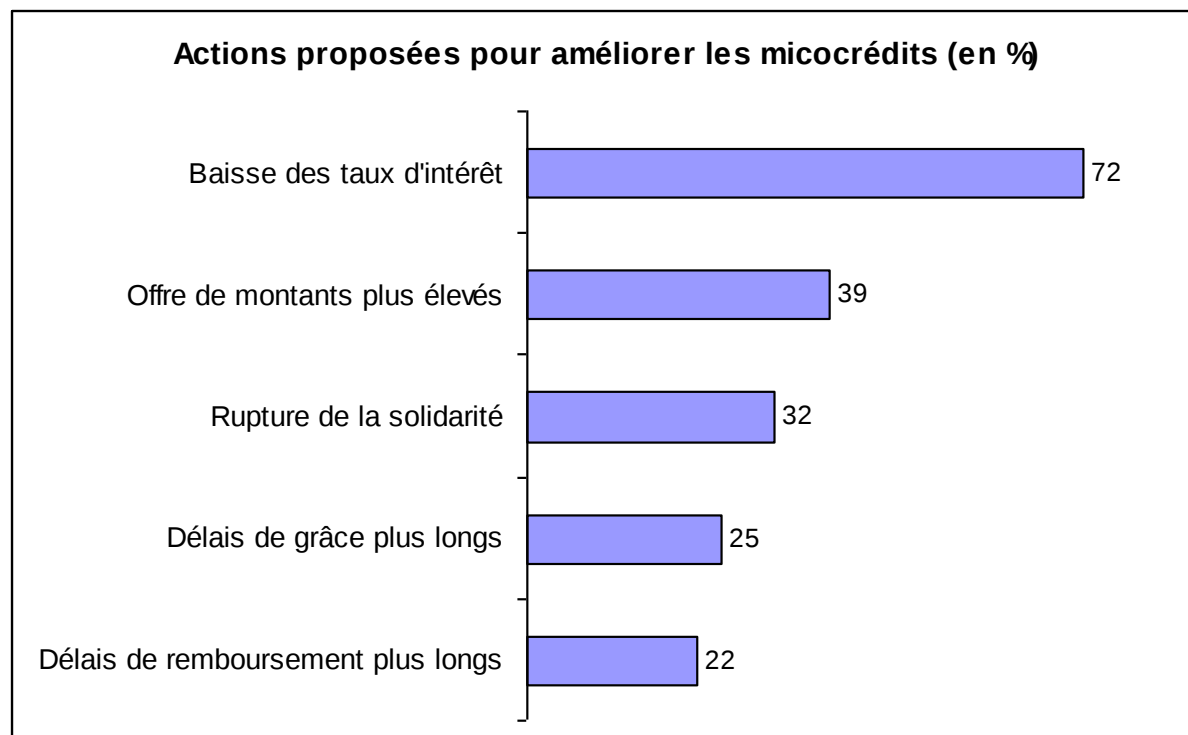
CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- **Montant épargné par secteur d'activité :**



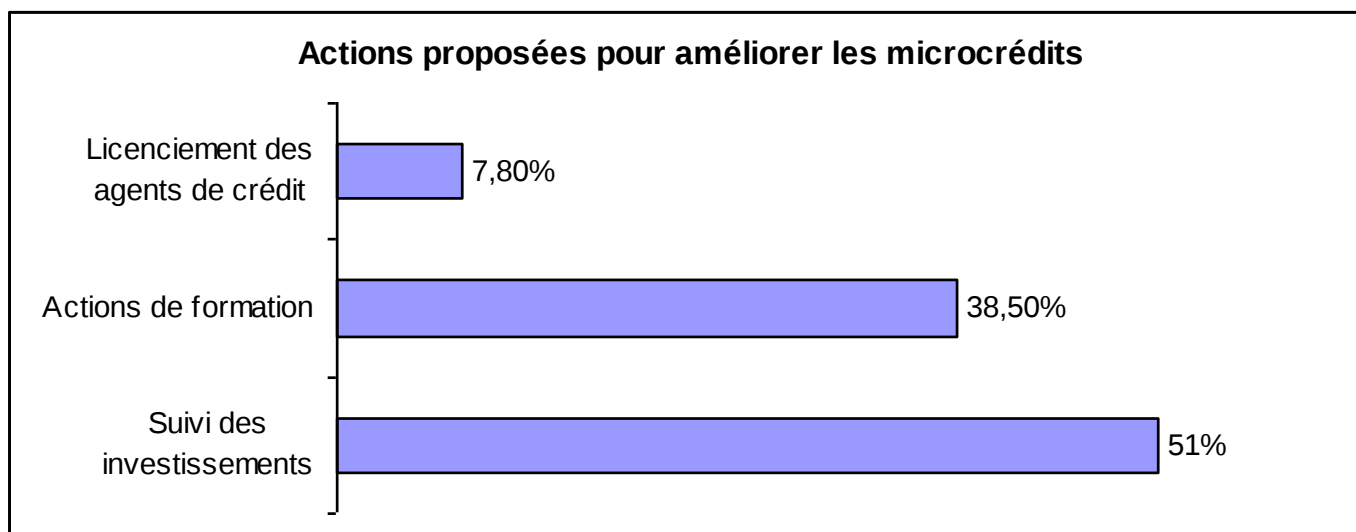
CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- **Actions pour améliorer les microcrédits**
 - Actions liées aux conditions des prêts :



CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

- **Actions pour améliorer les microcrédits**
 - Actions liées à l'accompagnement :



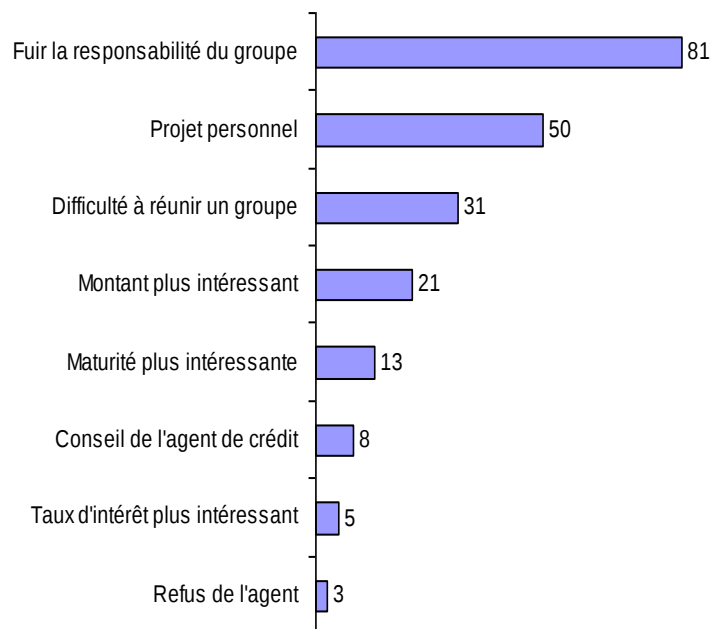
Section B:

COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- Motivations des clients pour contracter un prêt**

Motivations à contracter des prêts individuels



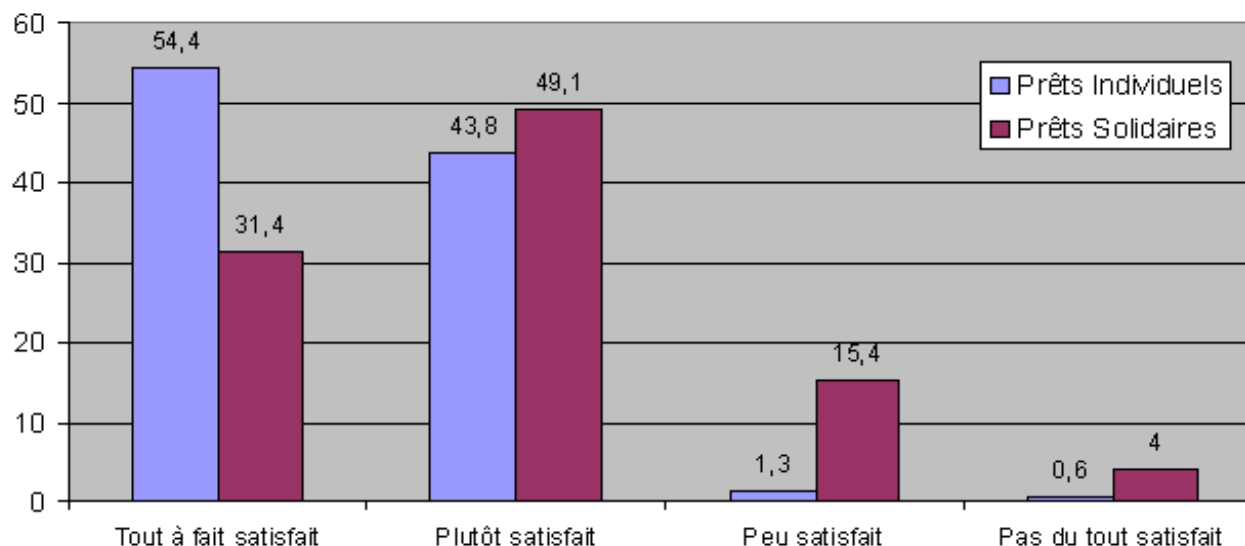
Motivations à contracter des prêts solidaires



COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- Satisfaction envers le type de prêt

Taux de satisfaction des bénéficiaires par type de prêt



- L'insatisfaction envers le type de prêt est plus élevée pour le PS que pour le PI en raison des problèmes au sein du groupe, des cautions solidaires et de l'insuffisance du montant du prêt octroyé.

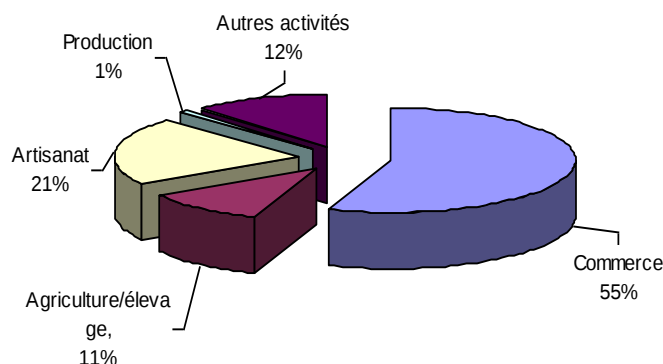
COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- **Satisfaction envers le type de prêt**
 - A noter que les groupes bénéficiant des prêts solidaires sont à 82% constitués d'un nombre restreint de personnes, soit 2 à 3 par groupe.
 - Le secteur du commerce enregistre les niveaux d'insatisfaction par rapport au PS les plus élevés (21%) en comparaison avec les autres secteurs d'activité.

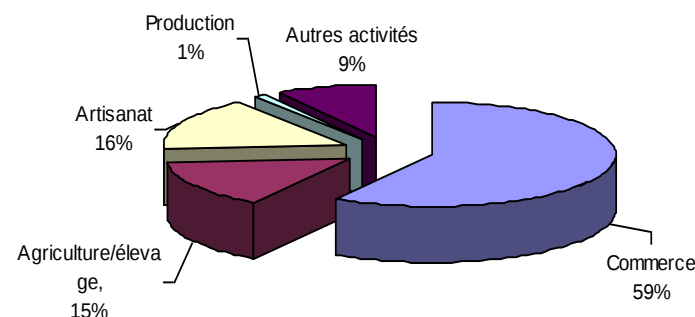
COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- **Type de prêt par secteur d'activité :**

Répartition des bénéficiaires des prêts individuels par type d'activité



Répartition des bénéficiaires des prêts solidaires par type d'activité



- Les artisans se tournent plus vers les PI que vers les PS pour développer des AGR (21% pour le PI et 16% pour le PS).
- Le secteur de l'agriculture/élevage se tournent plus vers le PS que vers le PI (15% pour le PS contre 11% pour le PI)

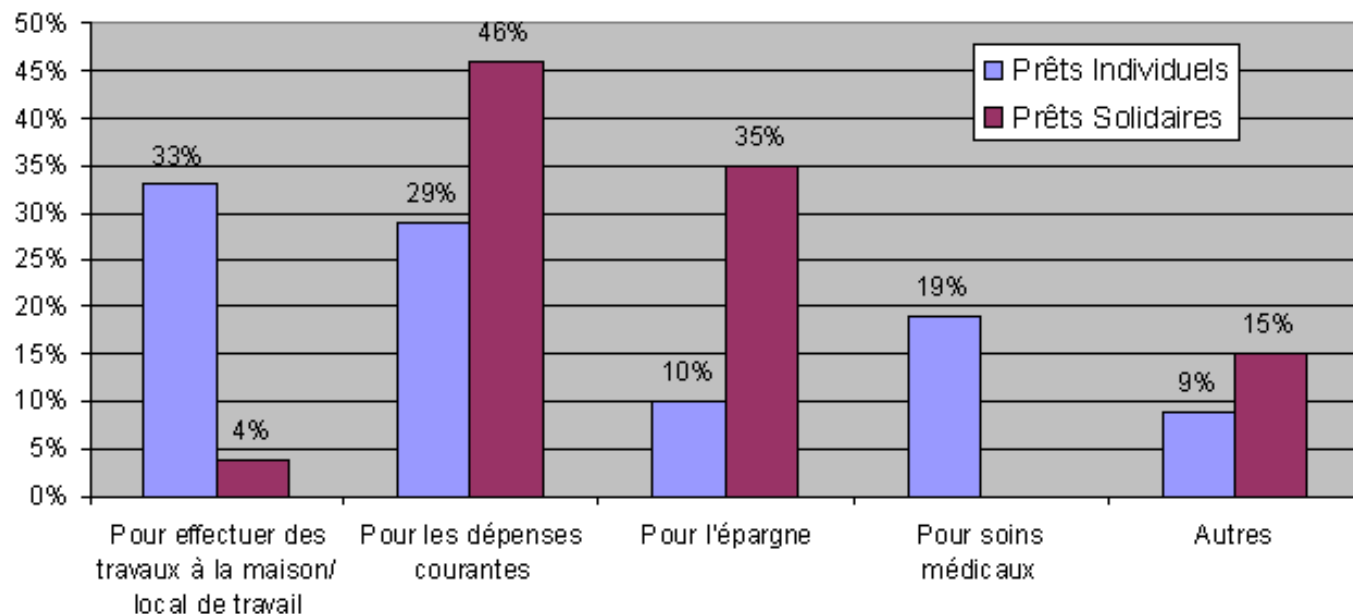
COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- **Déviation des prêts:**
 - Les bénéficiaires qui dévient une partie du montant de leur prêt vers l'épargne et vers les dépenses courantes sont plus nombreux dans le PS (15%) que dans le PI (13%).

COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- Raisons de déviation des montants des prêts octroyés:

Raisons de déviation des montants des prêts octroyés par type de prêts



COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- **Incidents de paiement**

- Il y a plus d'incidents de paiement chez les bénéficiaires de PI (5%) que chez les bénéficiaires de PS (3%).

En cas d'incident de paiement d'un membre du groupe et dans le cas où le groupe rembourse quand même le prêt :

- 45% des interviewés disent que l'agent de crédit ne fait rien ;
- 37% ne mettent pas au courant l'agent de crédit des difficultés de remboursement de l'un des membres du groupe ;
- et 10% disent que dans ce cas, l'agent de crédit contacte la personne concernée pour lui demander de payer.

COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- **Endettement croisé**
 - 23% des bénéficiaires ont déjà été en situation d'endettement croisé (actuellement ou par le passé)
 - 11% des bénéficiaires sont actuellement en situation d'EC (contre 26% en 2010)
 - 85% des interviewés qui ont déjà formulé une demande d'octroi d'un prêt supplémentaire ont pu contracter le 2ème prêt
 - 83% des bénéficiaires ayant été en endettement croisé avaient informé l'AMC qui leur a octroyé le 2ème prêt de leur dette auprès d'une autre AMC.

COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

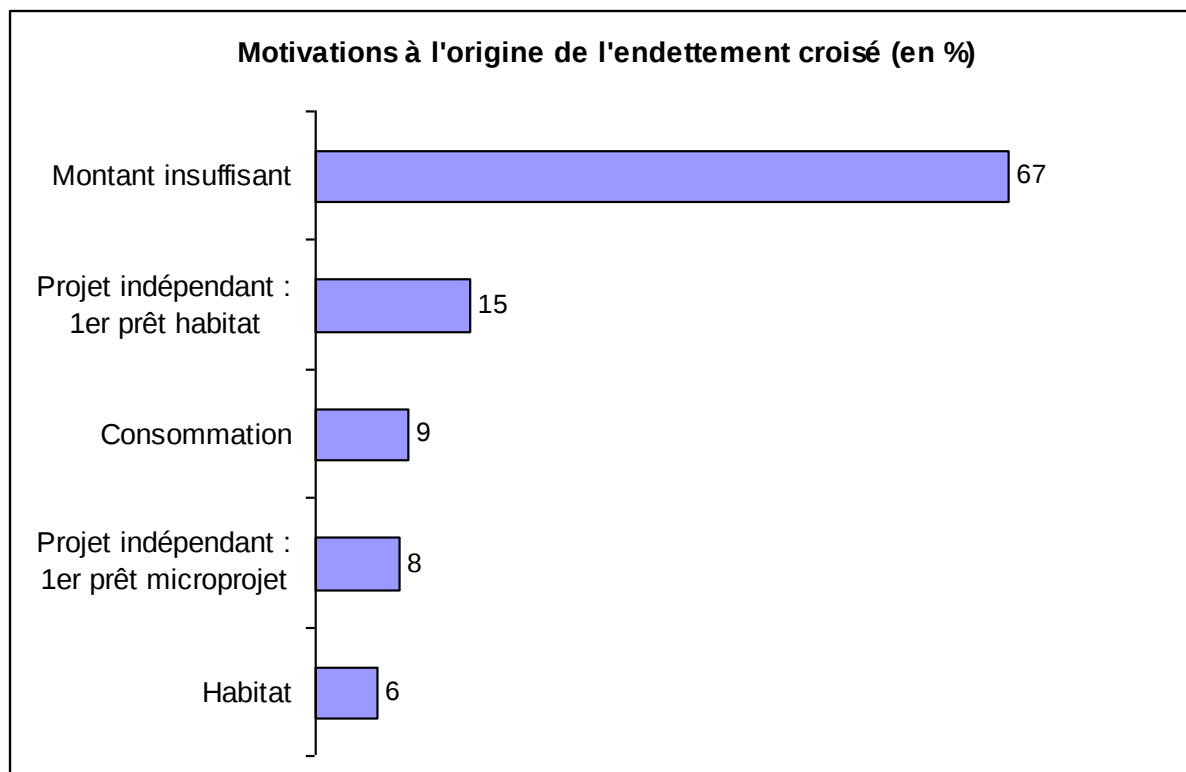
- **Endettement croisé**
 - 16% des personnes actuellement en situation de prêts croisés ont contracté leurs prêts en même temps auprès de différentes AMC afin de contrer les contrôles auprès de la centrale des risques.
 - Pour 67% des bénéficiaires ayant été ou qui sont en situation d'endettement croisé, la principale raison est le montant insuffisant du premier prêt.
 - Tous les clients actuellement en situation d'endettement croisé disent que leur activité est suffisamment rentable pour leur permettre de rembourser leur microcrédit. L'endettement croisé a d'ailleurs eu un impact positif sur la qualité de vie de 85% de ces clients.

COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- **Endettement croisé actuel par type de prêt**
 - 53% croisent des prêts solidaires (contre 50% en 2010)
 - 16% croisent l'individuel (contre 23% en 2010)
 - 31% les 2 types de prêts (contre 27% en 2010)
- **Endettement actuel croisé par genre**
 - EC des femmes : 76% en 2011 contre 70% en 2010
 - EC des hommes : 24% en 2011.

COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- Motivations des clients envers l'endettement croisé**



COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- **Montant total des prêts croisés**
 - Pour les bénéficiaires ayant été en situation d'endettement croisé, le montant total des prêts contractés était en moyenne de 23.639 DH.
- **Corrélation entre l'endettement croisé et la déviation des prêts**
 - Les bénéficiaires en situation d'endettement croisé sont plus concernés par le phénomène de déviation des prêts car 18% des bénéficiaires en situation d'endettement croisé ont dévié le montant de leur prêt vers d'autres dépenses (contre 14% pour le total échantillon).

COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- **Synthèse**

- Le PI est très demandé car les bénéficiaires préfèrent éviter la solidarité du groupe. Tandis que les bénéficiaires qui contractent des PS le font parce qu'ils n'ont pas le choix
- Les incidents de paiement sont plus importants chez les bénéficiaires du PI que chez les bénéficiaires du PS
- Les bénéficiaires qui dévient une partie du montant de leur prêt vers l'épargne et vers les dépenses courantes sont plus nombreux dans le PS que dans le PI.
- Les AMC souffrent du phénomène d'endettements croisés, surtout les AMC de petites tailles.

COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

- La concentration géographique des AMC dans les mêmes zones a eu un rôle important dans le développement des endettements croisés.
- L'endettement croisé a connu en 2011 un net recul comparé à 2010 grâce à la limitation d'octroi de prêts croisés aux clients par les AMC (adhésion à la centrale des risques et échange d'information clients entre les AMC)

Section C:

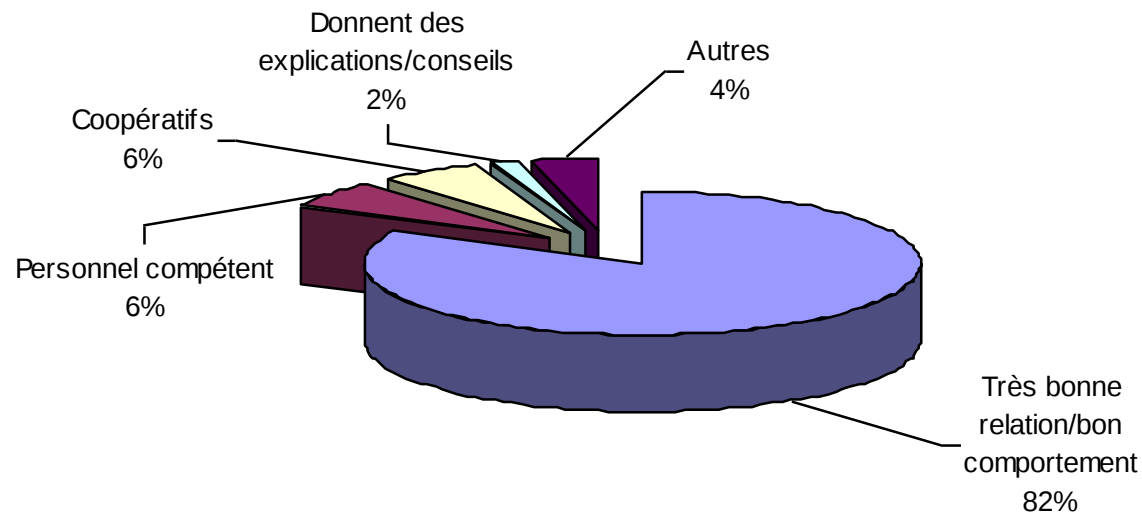
DIAGNOSTIC DE L'APPUI ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES

DIAGNOSTIC DE L'APPUI ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES

- **Satisfaction globale**

Globalement les bénéficiaires sont satisfaits du suivi de leur dossier par l'AMC et du professionnalisme des agents de crédit

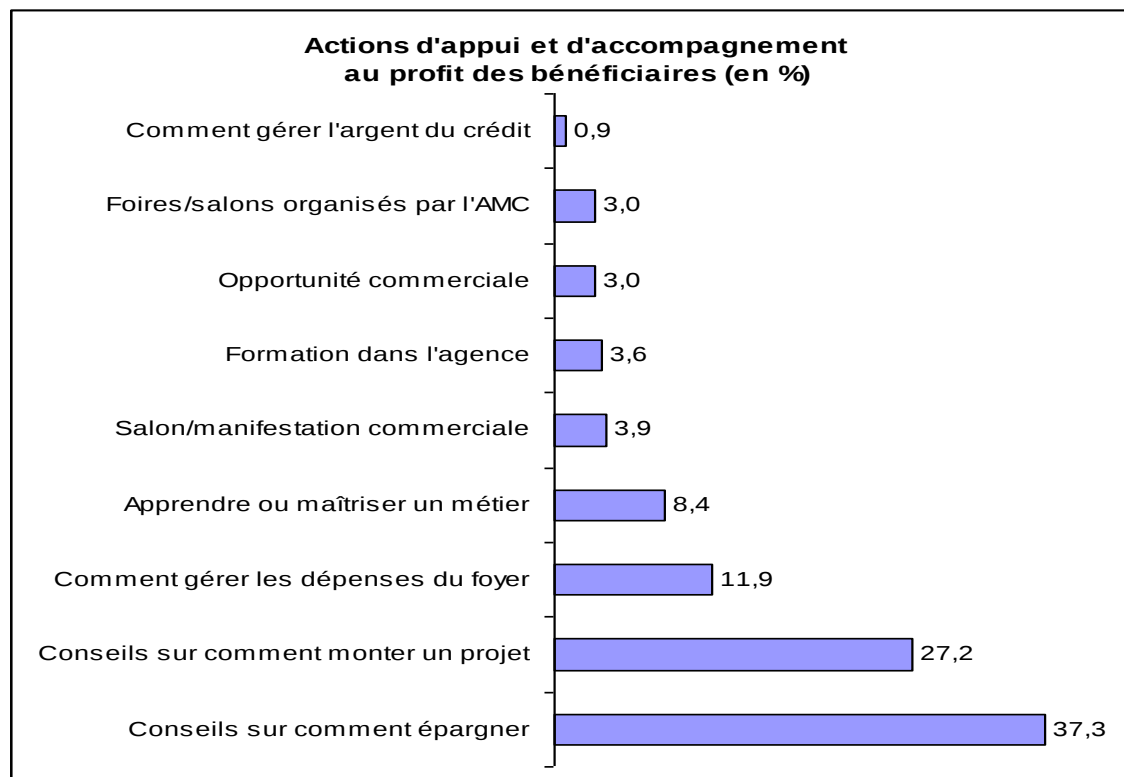
Motifs de satisfaction / professionnalisme des agents de crédit



DIAGNOSTIC DE L'APPUI ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES

- Mesures d'appui et d'accompagnement**

86% des clients qui ont bénéficié des mesures d'appui et d'accompagnement pensent que leur impact a été positif sur eux.



DIAGNOSTIC DE L'APPUI ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES

D'autre part :

- 58% des répondants disent que l'agent de crédit ne les a pas aidé, avant l'octroi du prêt, au montage de leur microprojet ;
- 36% des répondants n'ont pas reçu la visite de leur agent de crédit, depuis l'octroi de leur dernier prêt
- 34% des bénéficiaires n'ont reçu la visite de l'agent de crédit qu'une seule fois ;
- 68% des interviewés seulement disent que l'agent leur a déjà demandé « comment évoluait leur situation financière »
- 49% des répondants n'ont jamais bénéficié d'aucune mesure d'accompagnement pendant la durée de leur microcrédit
- 44% des bénéficiaires ayant déjà bénéficié de mesures d'accompagnement n'ont bénéficié d'aucune action durant les 12 derniers mois.

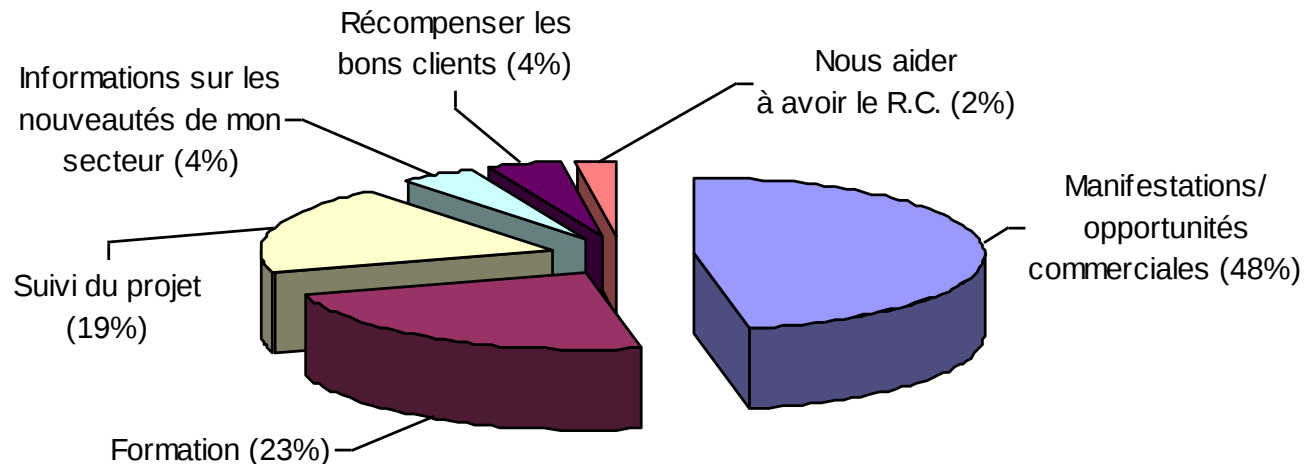
DIAGNOSTIC DE L'APPUI ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES

- **Corrélation entre les actions d'appui et accompagnement et les incidents de paiement :**
 - 97% des clients ayant bénéficié d'actions d'appui et d'accompagnement ont une activité suffisamment rentable pour leur permettre de rembourser leur microcrédit (91% pour le total échantillon) ;
 - Aucun de ces bénéficiaires n'est actuellement en difficulté de remboursement de son prêt ;
 - 86% des bénéficiaires qui ont bénéficié de ces actions d'accompagnement lors des 12 derniers mois arrivent à épargner de l'argent (ce pourcentage est de 76% pour l'échantillon total).
 - Aussi, nous pouvons constater qu'il existe bien une corrélation entre le suivi et l'accompagnement des bénéficiaires et la diminution du risque crédit

DIAGNOSTIC DE L'APPUI ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES

- Suggestions d'amélioration proposées par les bénéficiaires**

Suggestions liées à l'appui et à l'accompagnement des bénéficiaires



DIAGNOSTIC DE L'APPUI ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES

- **Synthèse**

- Globalement, les clients qui ont bénéficié des mesures d'appui et d'accompagnement sont satisfaits de ces actions et pensent que leur impact a été positif ;
- Cependant près de la moitié des bénéficiaires disent qu'ils n'ont jamais bénéficié de mesures d'accompagnement pendant la durée de leur microcrédit et 44% déclarent ne pas en avoir bénéficié durant les 12 derniers mois ;
- Plus de la moitié n'ont pas été suivis par l'agent de crédit dans le montage de leur projet ;
- Plus du tiers n'ont jamais reçu la visite de l'agent ;
- Les AMC n'ont pas augmenté leurs efforts dans le suivi et l'accompagnement des bénéficiaires ;

Section D:

RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATIONS

- Revoir et adapter les produits aux spécificités des bénéficiaires : périodicité et échéancier avec la nature du prêt ;
- Revoir les taux d'intérêt à la baisse
- Instituer la consultation systématique de la centrale de risques par les AMC avant l'octroi de tout nouveau crédit ;
- Les AMC devraient communiquer leurs chiffres à la centrale des risques régulièrement et de façon exhaustive

RECOMMANDATIONS

- Renforcer la formation des agents de crédit pour une meilleure maîtrise et compréhension du processus d'octroi de crédit, l'accompagnement des clients dans leurs projets et les sensibiliser quant au respect des règles anti-croisement ;
- Fixer aux agents de crédit des objectifs quantitatifs réalisables en étudiant les zones géographiques, la densité par région, le taux de pauvreté, ... afin de mieux cibler la clientèle et donc maîtriser le portefeuille de chaque agent ;
- Fixer aux agents de crédit des objectifs qualitatifs : attribution de primes basées sur la qualité du portefeuille, en mettant en place des indicateurs objectivement vérifiables et partagés avec les agents de crédit (retards ou incidents de paiements, refus de paiements, ...)

RECOMMANDATIONS

- Développer des services non financiers au profit des bénéficiaires ;
- Sensibiliser les clients quant à la déviation des montants des prêts vers l'épargne ou la consommation ;
- Soutenir les AMC de petite taille afin qu'elles investissent dans un système d'information qui leur permet de fiabiliser les données et de pouvoir les partager entre Associations.

Merci pour votre attention