

## ÉTUDE SECTORIELLE SUR LES MICROCREDITS AU MAROC / 2011

### RAPPORT DE L'ÉTUDE

---

#### SOMMAIRE

	Page
<b>I - Méthodologie de l'étude .....</b>	<b>2</b>
<b>II - Caractéristiques et attentes de la population du Microcrédit .....</b>	<b>4</b>
<b>III - Thème 1 : Commercialisation des prêts individuels et endettement croisé .....</b>	<b>17</b>
<b>IV - Thème 2 : Diagnostic de l'appui et de l'accompagnement des bénéficiaires par les AMC .....</b>	<b>26</b>

#### Annexes

- **Cahier des charges**
- **Questionnaire « AMC »**
- **Questionnaire « bénéficiaires »**

#### Abréviations :

- AMC : Association de Micro Crédit
- AGR : Activité Génératrice de Revenus
- MC : Micro crédits
- PI : Prêts Individuels
- PS : Prêts Solidaires
- EC : Endettement Croisé
- kDH : 1 000 DH
- PAR : Portefeuille à risque

*Cette étude a été réalisée en septembre/octobre 2011  
par le bureau d'études SEREC pour le compte de la société JAIDA*

## **I - METHODOLOGIE DE L'ETUDE**

## I - METHODOLOGIE DE L'ETUDE

La présente étude du secteur des microcrédits a comme objectif d'étudier la commercialisation et l'évolution des prêts individuels, de l'endettement croisé et 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.

Ce rapport d'étude se décline en 3 parties :

- Caractéristiques de la population des microcrédits
- Commercialisation des prêts individuels, des prêts solidaires et des prêts croisés.
- Appui et accompagnement des bénéficiaires et risque crédit

Deux enquêtes ont été effectuées en septembre 2011 pour la réalisation de cette étude.

- La première enquête a été menée auprès des AMC. SEREC leur a adressé des questionnaires à faire remplir par leurs sièges. 11 AMC sur 12 ont retourné à JAIDA les questionnaires remplis.
- La deuxième enquête a été effectuée auprès des bénéficiaires de micro crédits qui remboursent leurs prêts. Il s'agit d'une enquête quantitative basée sur un questionnaire.

Les AMC ayant participé à cette enquête des bénéficiaires sont les suivantes : Al Amana, Fbpmc, Fondep, Ardi, Amssf, Al Karama, Inmaa, Amos, Ismailia, Microcrédit du Nord, Atil, Tawada.

Cette étude a porté sur un échantillon de 335 bénéficiaires. Cet échantillon est représentatif de la population des bénéficiaires de micro crédit (quotas par AMC, genre, type de prêt et zone géographique).

Géographiquement, cette étude a couvert 8 régions économiques du Maroc qui constituent les principales zones d'intervention des AMC, dont près de 26% dans la région du Grand Casablanca, 21% à Meknès-Tafilalet et 19% à Rabat-Salé-Zemmour-Zaër.

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
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100</b>

La répartition des interviewés par genre est comme suit :

<b>Genre</b>	<b>Nombre d'interviews</b>	<b>%</b>
Homme	154	46
Femme	181	54
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100</b>

Les interviews en face à face ont été réalisées :

- dans les bureaux des agences et antennes des 12 AMC de l'étude (88% des interviews) ;
- dans le lieu de travail du bénéficiaire (8% des interviews) ;
- et à domicile (4% des interviews).

Près de 52% des bénéficiaires interrogés ont actuellement un prêt solidaire, 37% ont un prêt individuel pour micro entreprise et 11% un prêt individuel habitat.

**Les données signalétiques des bénéficiaires sont :**

- La population sondée est âgée entre 21 et 75 ans.
- Près de 5% des sondés sont des diplômés de l'enseignement supérieur, 58% ont fait des études secondaires ou primaires, 6% ont le niveau élémentaire et 31% n'ont pas suivi d'études.

## **II - CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT**

- II-1. Ancienneté en microcrédits
- II-2. Expérience des bénéficiaires par type de prêt
- II-3. Motivations des bénéficiaires pour contracter des microcrédits
- II-4. Montants des prêts
- II-5. Délai de réponse aux demandes de microcrédits
- II-6. Garanties des prêts
- II-7. Impact des microcrédits
- II-8. Microcrédits octroyés par secteur d'activité et par zone géographique
- II-9. Rentabilité de l'activité des bénéficiaires
- II-10. Problèmes avec l'AMC
- II-11. Conditions des prêts
- II-12. Conditions de remboursement et types d'activité
- II-13. Incidents de paiement et impayés
- II-14. Epargne des bénéficiaires
- II-15. Actions pour améliorer les microcrédits

## II - CARACTERISTIQUES ET ATTENTES DE LA POPULATION DU MICROCREDIT

Voici les principales caractéristiques et attentes de la population interrogée :

### II-1. Ancienneté en microcrédits :

D'après les données de l'enquête réalisée, une grande partie des interviewés (73%) ont au minimum 3 ans d'ancienneté dans la contraction de microcrédits et ont déjà contracté au minimum 2 microcrédits (88%).

17% seulement des interviewés ont contracté un microcrédit pour la première fois en 2010 ou en 2011.

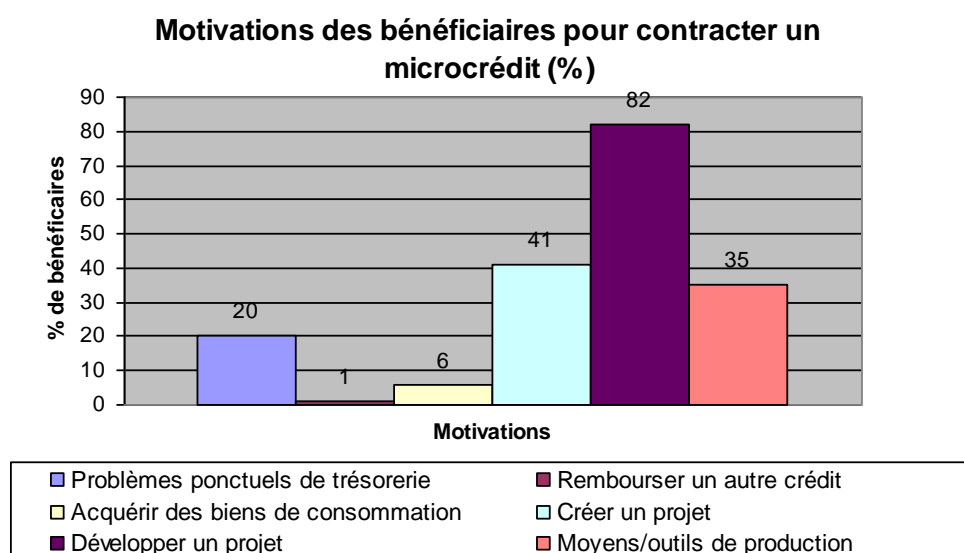
A partir de ces résultats, on peut déduire que la clientèle du micro crédit à la date d'aujourd'hui est une clientèle mature habituée à contracter des micros crédits. La prospection de nouveaux clients est presque inexistante chez les AMC.

### II-2. Expérience des bénéficiaires par type de prêt :

Près de 82% des interviewés ont déjà contracté au moins un prêt solidaire alors que 49% seulement ont déjà contracté un prêt individuel pour micro entreprise et 16% un prêt individuel pour habitat.

### II-3. Motivations des bénéficiaires pour contracter des microcrédits

Les motivations des clients pour contracter des MC sont diverses. Les principales raisons avancées restent le développement d'une AGR (82%), la création d'une AGR (12%), réparer ou acquérir des moyens/outils de production (32%) et régler des problèmes ponctuels de trésorerie (10%).



Nous remarquons que les prêts qui sont actuellement contractés par les bénéficiaires pour développer leurs AGR sont bien plus nombreux que ceux contractés pour créer des AGR. Ceci peut être principalement expliqué par la maturité des clients des

microcrédits qui s'inscrivent dans une logique de développement de leurs activités plutôt que dans la création d'une nouvelle AGR.

Néanmoins 14% des interviewés déclarent avoir dépensé une partie du prêt pour des raisons autres que celles avancées à l'AMC. Ces dépenses ont principalement été affectées à la consommation (38%) et à l'épargne (23%). En moyenne les montants dépensés par les bénéficiaires pour des raisons autres que celles avancées à l'AMC représentent 39% du montant total du prêt.

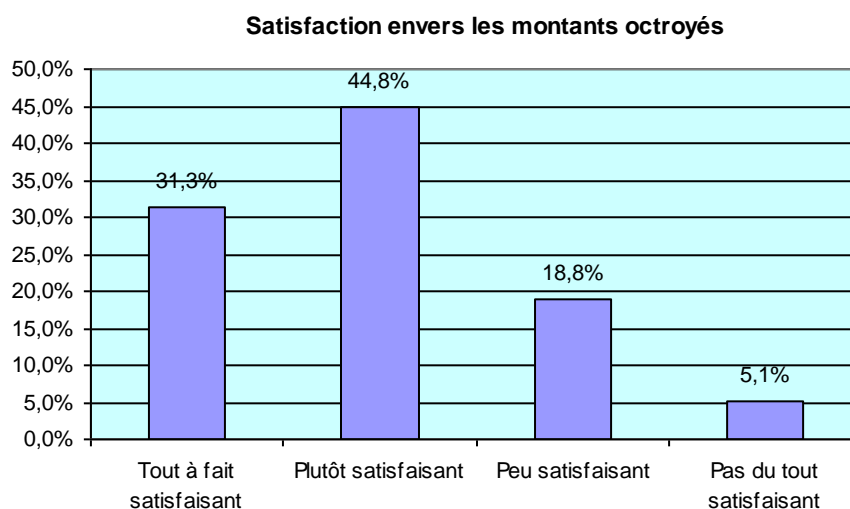
Les secteurs de l'artisanat et de l'agriculture sont plus concernés par le phénomène de déviation des montants des prêts vers d'autres dépenses (respectivement 18% et 16%) comparé au secteur du commerce (12%).

#### II-4. Montants des prêts

En moyenne, le taux de satisfaction des montants du prêt (montants demandés/ montants octroyés) est de 89%.

Ce taux de satisfaction semble élevé mais ne reflète pas la réelle satisfaction des bénéficiaires étant donné que le bénéficiaire connaît à l'avance les plafonds de l'AMC et qu'il ne demande généralement que le montant qu'il lui serait possible d'obtenir.

Voici le graphique représentant la satisfaction des bénéficiaires envers les montants octroyés :



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

A noter que les bénéficiaires des prêts individuels pour habitat ont des taux de satisfaction envers les montants octroyés plus élevés que ceux ayant des prêts individuels pour micro entreprise et des prêts solidaires.

## II-5. Délai de réponse aux demandes de microcrédits :

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.

Cette donnée peut être perçue comme un avantage comparatif chez les AMC qui s'assurent que les clients sont servis dans des délais convenables mais peut aussi constituer un risque encouru par l'AMC si celle-ci ne prend pas le temps nécessaire d'évaluer le dossier de crédit du client.

## II-6. Garanties des prêts :

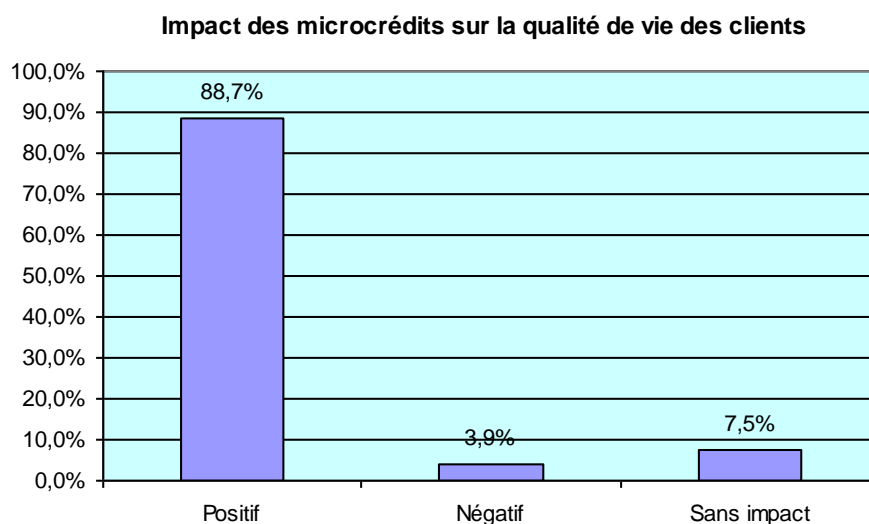
Les bénéficiaires qui ont présenté des garanties pour l'obtention du prêt sont généralement ceux qui contractent des PI pour microprojet ou pour habitat :

- 81% des bénéficiaires des PI pour microprojet ont présenté des garanties;
- et 86% des PI pour habitat ont présenté des garanties.

Pour le prêt solidaire, seulement 20% des interviewés ont présenté des garanties. Effectivement pour ce type de prêt, c'est la solidarité collective du groupe qui prime.

## II-7. Impact des microcrédits :

Globalement, les clients interviewés pensent que l'impact du micro crédit contracté a été positif sur leur qualité de vie (89%).

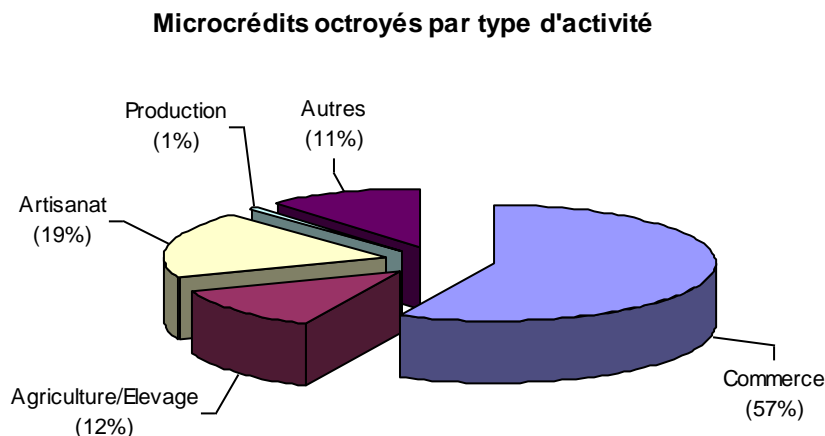


Par genre, les résultats de l'étude terrain montrent que 96% des femmes affirment que les microcrédits ont eu un impact positif sur leur qualité de vie contre 81% des hommes. Ceci s'explique par l'importance qu'a revêtu le microcrédit pour les femmes et la possibilité de les faire sortir de leur précarité.



## II-8. Microcrédits octroyés par secteur d'activité et par zone géographique

88% des microcrédits octroyés sont destinés à créer ou à développer des activités génératrices de revenu (AGR) et ce dans les secteurs du commerce (57%), de l'agriculture/élevage (12%) et de l'artisanat (19%).



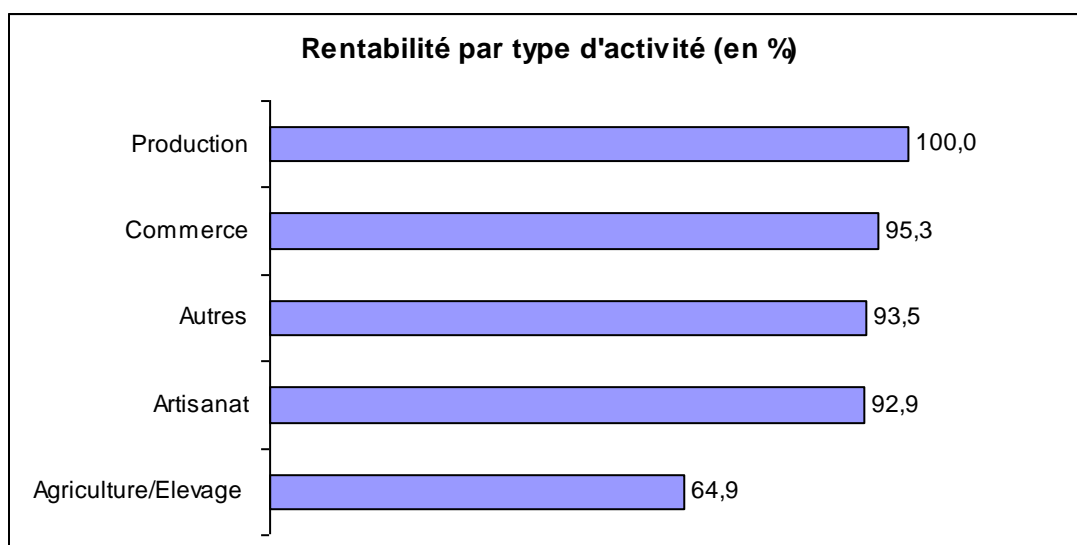
Dans la zone rurale, les secteurs d'activité des bénéficiaires sont représentés comme suit : commerce (40%), agriculture/élevage (32%) et artisanat (18%).

Dans la zone urbaine les secteurs d'activité des bénéficiaires sont représentés comme suit : commerce (65%), agriculture/élevage (2%) et artisanat (19%).

## II-9. 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.

Par type d'activité, la rentabilité des AGR des bénéficiaires se présente comme suit :



Pour les bénéficiaires opérant dans le secteur de l'agriculture/élevage, ce taux est de seulement 65%. Cette population a du mal à générer des profits et trouvent donc généralement du mal à honorer leurs prêts.

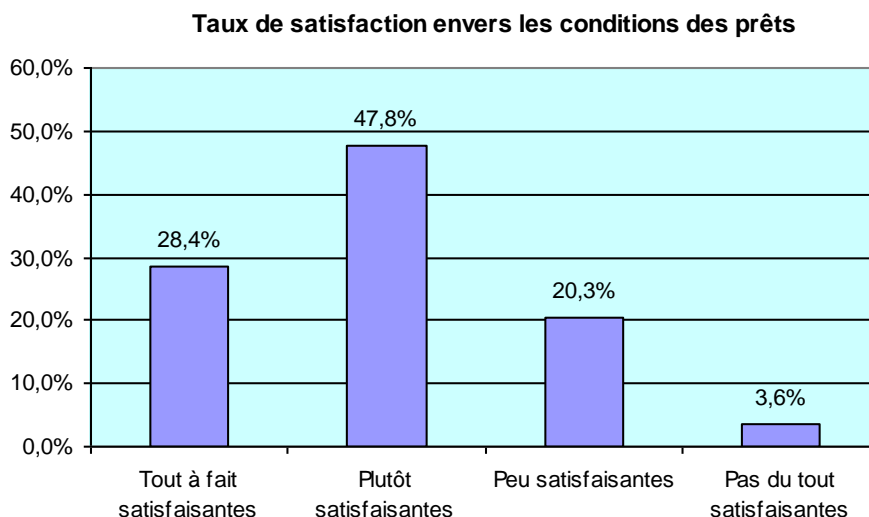
Les bénéficiaires qui ont des problèmes de rentabilité utilisent généralement, pour rembourser leur microcrédit, une source de financement externe comme les emprunts ou l'aide d'un membre de la famille (74%).

## **II-10. Problèmes avec l'AMC**

Les résultats de l'enquête montrent que 96% des bénéficiaires interrogés n'ont eu aucun problème pendant la période où ils ont été en relation avec l'AMC.

Seuls 4% des interviewés ont rencontré, pendant cette période, 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.

## **II-11. Conditions des prêts :**



Le taux d'insatisfaction des bénéficiaires envers les conditions des prêts atteint 24%.

Les principales raisons de cette insatisfaction sont :

- un taux d'intérêt très élevé (61%) ;
- un délai de remboursement trop court (15%) ;
- un délai de grâce insuffisant (14%).

## II-12. Conditions de remboursement et types d'activité

Pour 16% des interviewés, les conditions de remboursement de leurs prêts sont jugées inadéquates par rapport à leur activité.

Les principales raisons invoquées sont :

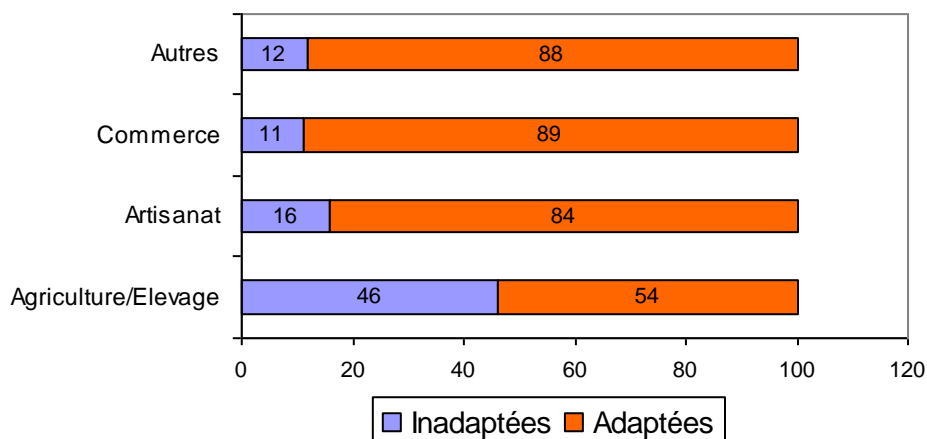
- Besoin de délai de grâce plus long : 43%
- Besoin de délai de remboursement plus long : 22%
- Les dates de remboursements ne correspondent pas aux dates des entrées d'argent : 18%
- Difficulté de réunir le montant du remboursement : 14%

Voici, selon les interviewés, les conditions de remboursement qui leur conviendraient le mieux sont :

- 4 semaines de délai de remboursement (51% des interviewés) ;
- 2 mois de délai de grâce (35% des interviewés). A noter que les interviewés du secteur de l'agriculture/élevage demandent des délais de grâce plus longs.

Par type d'activité, voici les fréquences des bénéficiaires qui pensent que les conditions de remboursement de leur prêt ne sont pas adaptées à leur activité :

### Conditions de remboursement par type d'activité (%)



Pour les secteurs du commerce, de l'agriculture/élevage et de l'artisanat, les principales raisons d'insatisfaction quant aux conditions de remboursement sont les suivantes :

- Besoin d'un délai de grâce plus long ;
- Besoin de délai de remboursement plus long.

Pour l'agriculture la deuxième raison d'insatisfaction après le « besoin d'un délai de grâce plus long » est : « la date de remboursement ne correspond pas à la date de rentrées d'argent ».

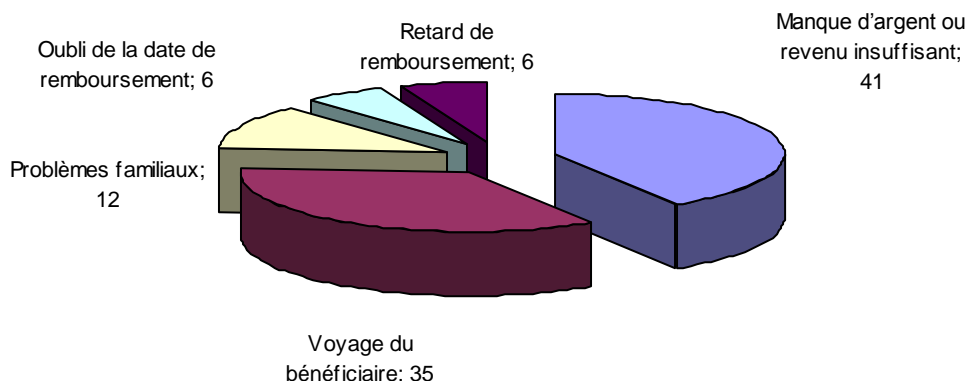
Effectivement, pour le secteur de l'agriculture/élevage, il existe une nette inadéquation des conditions de remboursement. Ces clients ont besoin de délais de grâce plus longs pour avoir le temps de commercialiser leurs productions.

### II-13. Incidents de paiement et impayés

5% des interviewés déclarent avoir déjà eu des incidents de paiement. 65% des interviewés n'ont connu d'incident de paiement qu'une seule fois.

Les raisons invoquées sont :

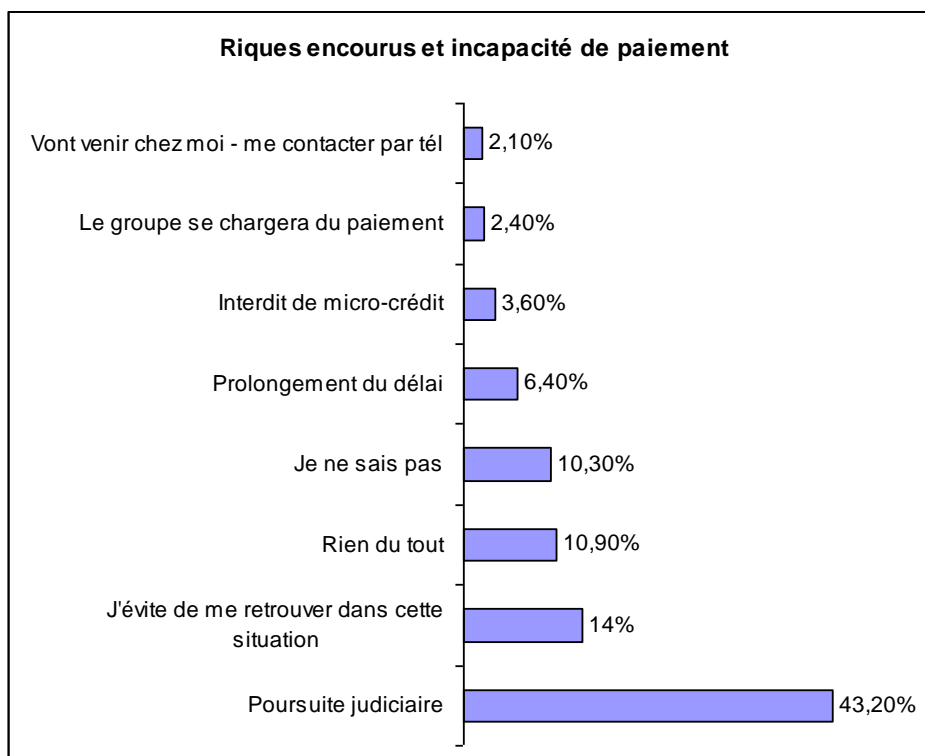
### Raisons des incidents de paiement (%)



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.

Les bénéficiaires qui disent être actuellement en difficulté de paiement représentent 3% des interviewés.

Voici, selon les bénéficiaires interrogés, les principaux risques encourus en cas d'incapacité de remboursement du prêt :



43% des bénéficiaires pensent, qu'en cas de non paiement du prêt, ils encourent des poursuites judiciaires.

11% des interviews pensent que l'AMC ne peut rien contre eux en cas de non paiement du prêt. Effectivement, les bénéficiaires ont vu qu'il y a eu beaucoup de cas d'impayés où l'AMC n'a rien pu faire contre le mauvais payeur.

14% des impayés déclarent tout faire pour ne jamais être en situation de non paiement.

A noter que l'enquête « bénéficiaires » a été conduite auprès des bénéficiaires qui remboursent leurs prêts, ceux qui ne remboursent plus leurs encours ne sont pas compris.

Néanmoins, l'enquête menée auprès des AMC montre qu'elles ont encore du mal à récupérer les impayés.

Les AMC ont affirmé avoir mis en place un plan de récupération des impayés à travers notamment :

- Création d'un comité de recouvrement,
- Fixation d'objectifs de recouvrement pour les agents (tournées, visites, motivations)
- création d'une cellule de contentieux

Le résultat du plan de récupération des impayés pour ces AMC reste mitigé car si pour certaines il est jugé satisfaisant et a permis de réduire le PAR ce résultat reste faible pour d'autres.

Le problème des impayés persiste car la majorité des AMC affirment que leurs agents trouvent des difficultés à les récupérer.

## **II-14. Epargne des bénéficiaires :**

76% des bénéficiaires interrogés arrivent à épargner de l'argent. Ce taux est plus élevé chez les femmes (77,9%) que chez les hommes (74,7%).

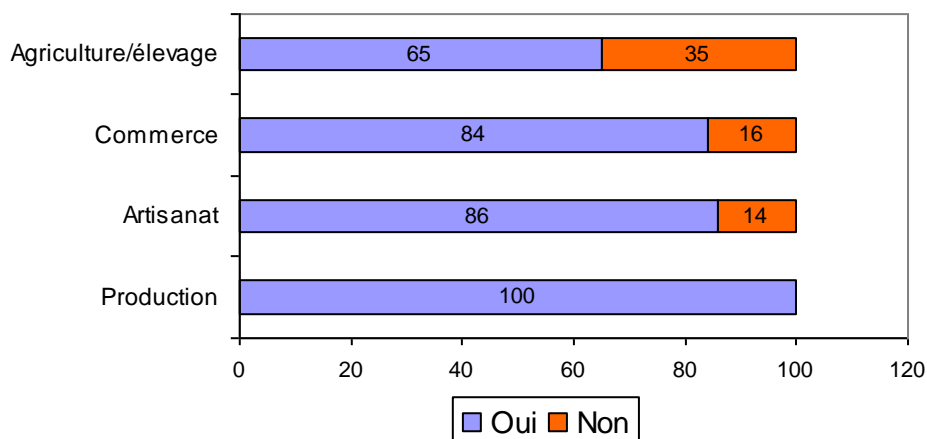
Selon l'enquête terrain, ces clients dans la plupart des cas disposent d'une contre activité qui leur permet de générer assez de revenus pour rembourser leurs dettes et épargner par la même occasion.

Par activité génératrice de revenu, le taux d'épargne est de :

- 100% pour la production ;
- 86% pour l'artisanat ;
- 84% pour le commerce ;
- 65% pour l'agriculture/élevage.

Les personnes ayant le plus de mal à épargner sont les bénéficiaires ayant une activité agricole/élevage.

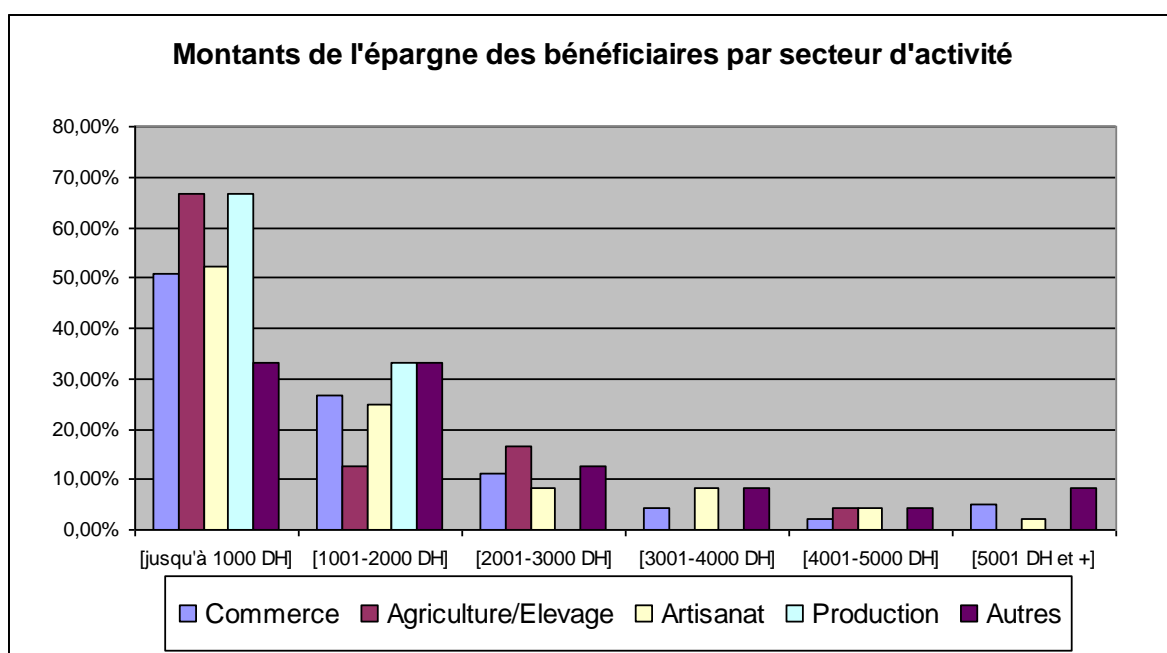
### Taux d'épargne par type d'activité (%)



Concernant les montants épargnés par mois :

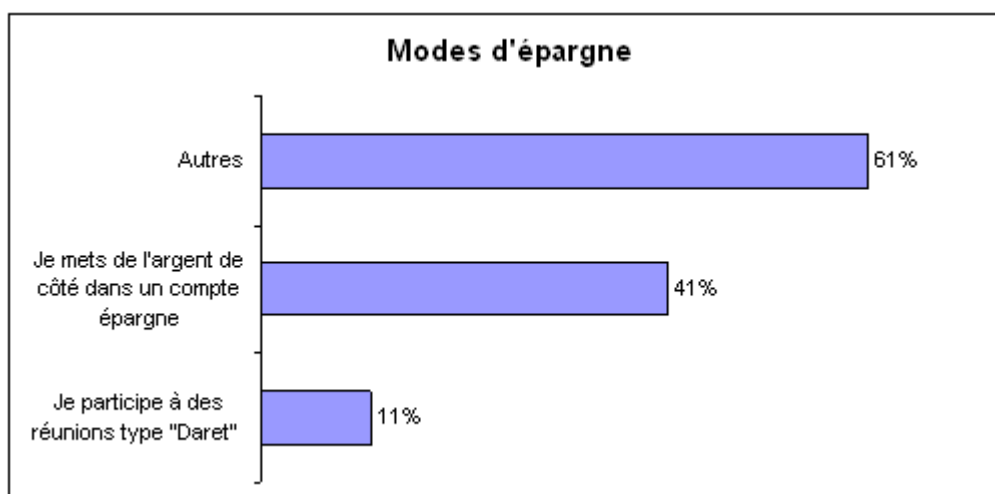
- Jusqu'à 1000 DH : 53% des bénéficiaires ;
- Jusqu'à 3000 DH : 88% des bénéficiaires ;
- 5001 DH et plus: 4% des bénéficiaires.

Le graphique ci-dessous illustre les montants de l'épargne des bénéficiaires par secteur d'activité.



- 11% des bénéficiaires qui épargnent et qui ont développé des AGR dans le commerce épargnent mensuellement plus de 3001 DH.
- 4% des bénéficiaires qui épargnent et qui ont développé des AGR dans l'agriculture/élevage épargnent mensuellement plus de 3001 DH.
- 15% des bénéficiaires qui épargnent et qui ont développé des AGR dans l'artisanat épargnent mensuellement plus de 3001 DH.

Voici, les modes d'épargne utilisés par les bénéficiaires :

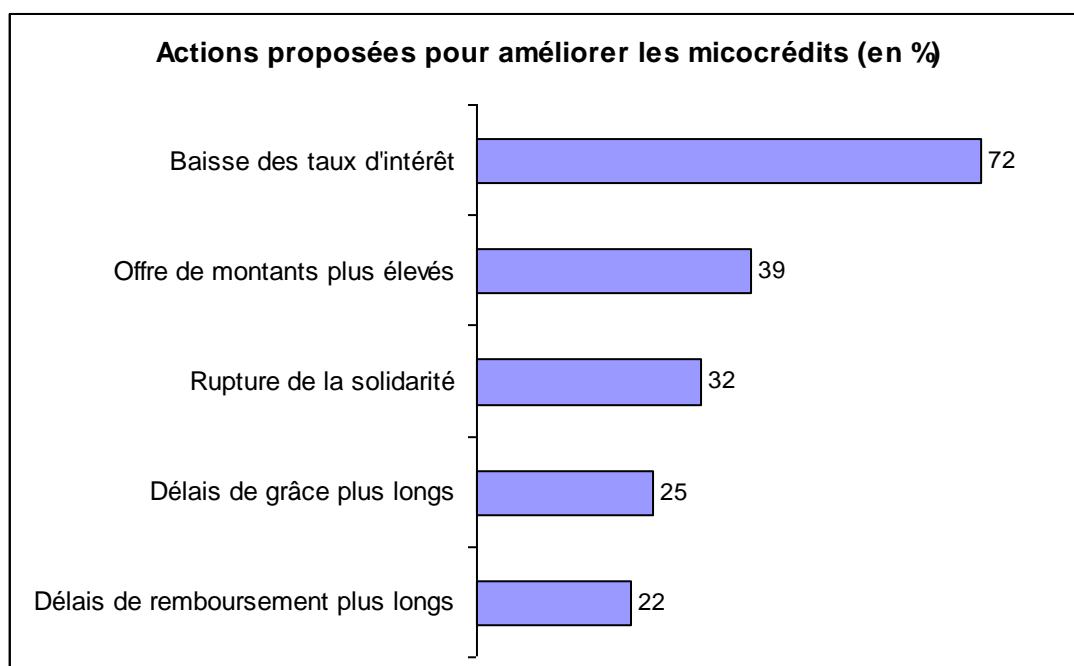


Ainsi, 41% des bénéficiaires qui arrivent à épargner sont bancarisés (mettent leur argent dans un compte épargne).

Parmi les gens qui mettent de l'argent de côté dans un compte épargne, 55,2% sont des femmes et 44,8% des hommes.

## II-15. Actions pour améliorer les microcrédits

Il a été demandé aux interviewés de choisir, parmi 5 réponses proposées liées aux conditions de remboursement, celles qui seraient les plus importantes pour eux afin d'améliorer les microcrédits (2 réponses à choisir au maximum). Leurs réponses étaient les suivantes :





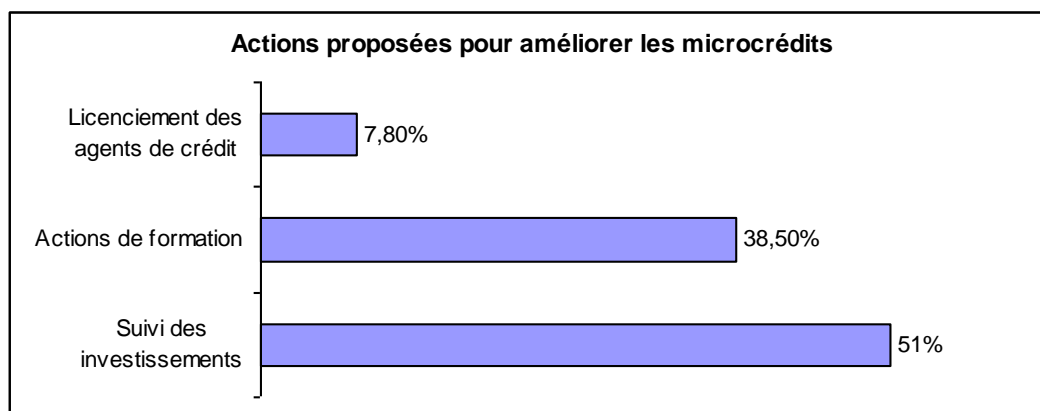
Effectivement, les bénéficiaires considèrent que la baisse des taux d'intérêt est la principale mesure que les AMC doivent mettre en place pour améliorer les microcrédits. L'offre de montants plus élevés est aussi, d'après eux, une action très importante pour améliorer les microcrédits.

Il est fort probable que la raison suite à laquelle l'action de la baisse des taux d'intérêts fut la plus citée par les clients est l'action de la hausse de taux d'intérêts à laquelle a procédé la plupart des AMC du secteur au cours de cette année. Aussi, il a été constaté selon l'enquête terrain que le besoin de l'épargne chez les clients interviewés ne ressort pas.

Par type de prêt contracté, nous avons relevé les réponses suivantes :

- Les bénéficiaires ayant des PI ont été plus nombreux à choisir la réponse « baisse des taux d'intérêt » pour l'amélioration des microcrédits (à raison de 72% pour le PI microprojet et 91% le PI habitat contre 68% pour le PS).
- Les bénéficiaires ayant des PS ont été plus nombreux à choisir la réponse « délais de remboursement plus longs » pour l'amélioration des microcrédits (à raison de 26% pour le PS contre 17% pour le PI habitat et 19% pour le PI microprojet).

Nous avons ensuite demandé aux interviewés de choisir, parmi 3 réponses proposées liées aux actions de suivi et d'accompagnement des AMC, celle qui serait la plus importante afin d'améliorer les microcrédits. Leurs réponses étaient les suivantes :



Concernant les actions liées à l'appui et à l'accompagnement, les bénéficiaires considèrent que le suivi des investissements est la principale mesure que les AMC doivent mettre en oeuvre pour améliorer les microcrédits. La formation est aussi une action importante à entreprendre. Effectivement les bénéficiaires sont conscients de leur faiblesse dans la gestion de leurs projets et expriment le besoin d'être encadrés et formés pour pouvoir développer leurs activités.

**III - THEME 1 : COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE**

**III-1. Motivations des clients pour contracter chaque type de prêt**

**III-2. Satisfaction envers le type de prêt**

**III-3. Utilisation des types de prêts**

**III-4. Incidents de paiement**

**III-5. Endettement croisé**

**III-6. Synthèse du thème: Commercialisation des prêts individuels et endettement croisé**

### III - THEME 1 : COMMERCIALISATION DES PRETS INDIVIDUELS ET ENDETTEMENT CROISE

#### III-1. Motivations des clients pour contracter chaque type de prêt

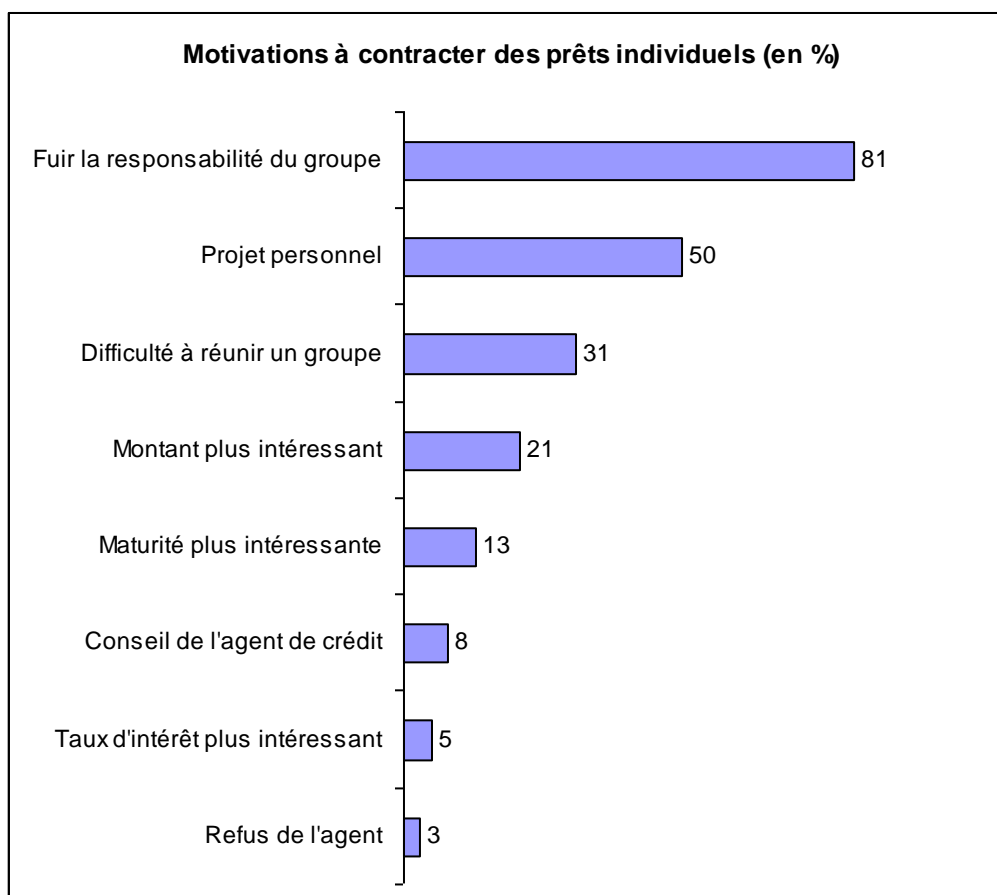
##### a) Prêts individuels

Selon les résultats de l'enquête terrain réalisée par SEREC, divers types de motivations incitent les clients des AMC à contracter un prêt individuel.

En effet, par niveau de fréquence :

- 81% affirment vouloir éviter la responsabilité du groupe et les conséquences de cautions solidaires instituées entre les membres du groupe ;
- 50% choisissent le prêt individuel pour réaliser un projet personnel ;
- 31% ont des difficultés à réunir un groupe ;
- 21% pour obtenir un montant plus intéressant que celui obtenu dans le prêt solidaire.

Les motivations des bénéficiaires à demander un prêt individuel sont représentées comme suit (question à choix multiples):

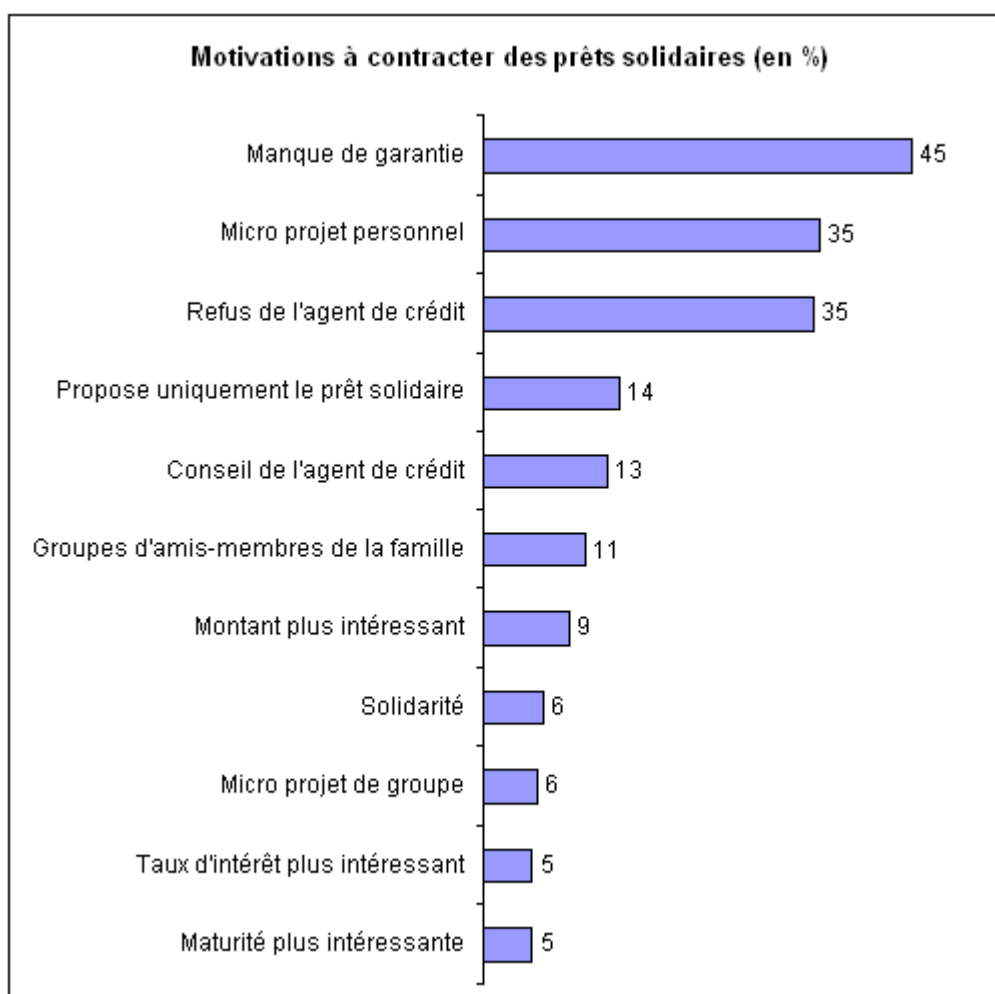


## b) Prêts solidaires

Il ressort de l'enquête terrain que les motivations qui incitent les clients des AMC à contracter un prêt solidaire sont multiples.

En effet, par ordre d'importance, les motivations de ces clients sont le manque de garantie (45%), la création ou le développement d'un micro projet personnel (35%), le refus de l'agent de crédit d'octroyer un prêt individuel (35%), certaines agences de microcrédit proposent uniquement le prêt solidaire (14%).

Les motivations des bénéficiaires à demander un prêt solidaire sont représentées comme suit (question à choix multiple) :

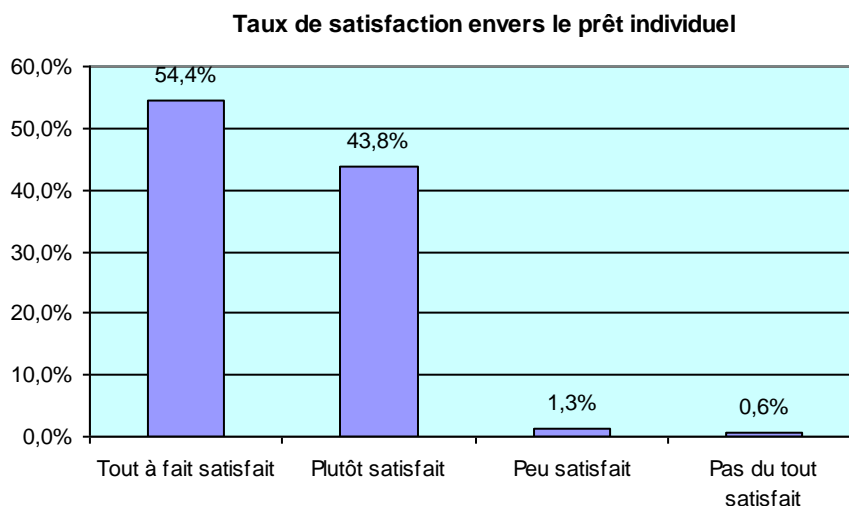


Nous remarquons que les bénéficiaires qui contractent des prêts solidaires le font par dépit (manque de garantie, refus de l'agent de crédit d'octroyer un prêt individuel, l'agence propose uniquement le prêt solidaire) car ils n'ont généralement pas le choix et ne peuvent pas contracter un autre type de prêt.

## III-2. Satisfaction envers le type de prêt

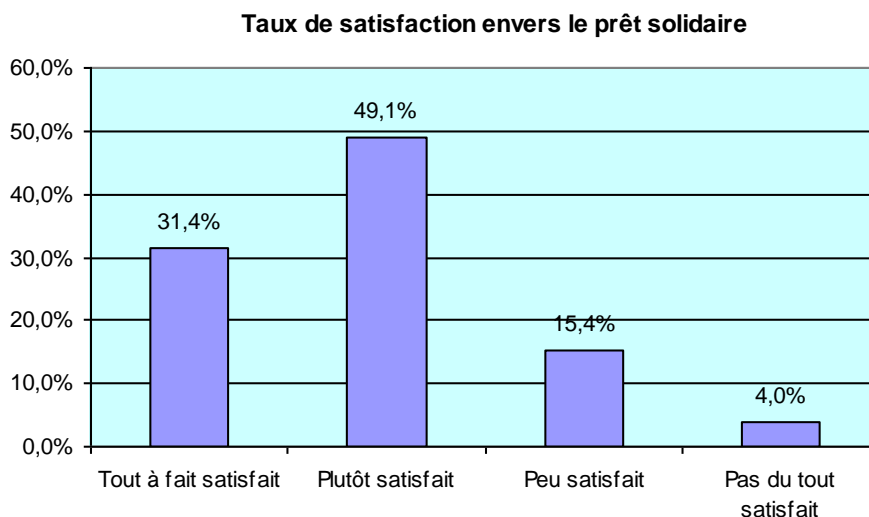
### a) Prêts individuels

Les données de la présente étude révèlent que 98% des clients des prêts individuels se disent tout à fait satisfaits ou plutôt satisfaits.



### b) Prêts solidaires

Les données de la présente enquête montrent que 81% des clients ayant actuellement un prêt solidaire se disent tout à fait satisfaits ou plutôt satisfaits des prêts solidaires.



En revanche, 19% des clients ayant actuellement un prêt solidaire sont peu ou pas du tout satisfaits de ce type de prêt en raison notamment des problèmes au sein du groupe, des conséquences de cautions solidaires et de l'insuffisance du montant du prêt octroyé.

### **III-3. Utilisation des types de prêts**

#### **a) Déviation du prêt**

- Prêts individuels :

Les résultats de l'enquête montrent que 13% des prêts individuels octroyés par les AMC ont été utilisés par les bénéficiaires pour satisfaire des besoins autres que les besoins initiaux auxquels ils étaient destinés. Voici la répartition de ces résultats pour le prêt individuel:

- 33% pour effectuer des travaux à la maison ou au local de travail ;
- 29% pour les dépenses courantes ;
- 10% pour l'épargne ;
- 19% pour soins médicaux

- Prêts solidaires :

Les résultats de l'enquête montrent que 15% des prêts solidaires octroyés par les AMC sont utilisés par les bénéficiaires pour satisfaire des besoins autres que les besoins initiaux auxquels ils étaient destinés. Les bénéficiaires ayant des PS ont plus tendance à dévier les montants des prêts vers d'autres dépenses que les bénéficiaires ayant des PI. Ci-dessous la répartition de ces résultats pour le prêt solidaire :

- 46% pour les dépenses courantes ;
- 35% pour l'épargne ;
- 4% pour effectuer des travaux à la maison ou au local de travail.

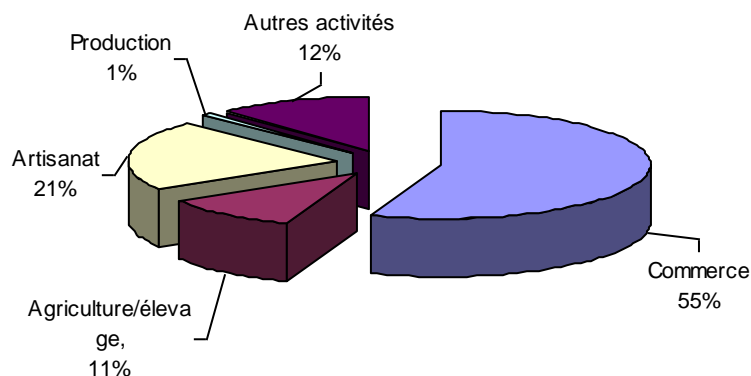
Nous remarquons aussi que les bénéficiaires qui dévient une partie du montant de leur prêt vers l'épargne et vers les dépenses courantes sont plus nombreux dans le PS que dans le PI.

#### **b) Type de prêts par secteur d'activité**

Voici les secteurs d'activité dans lesquels les bénéficiaires ayant contracté des prêts, créent et développent leurs AGR :

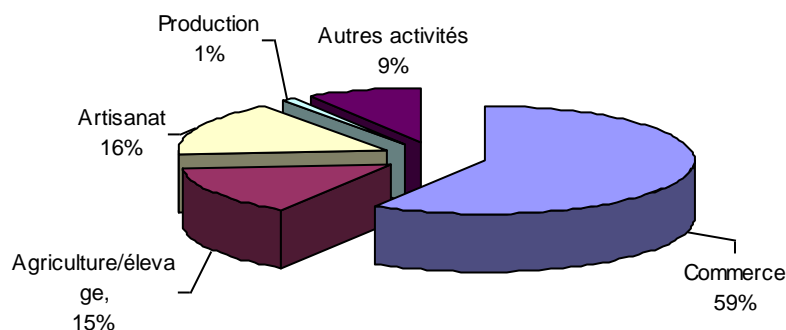
▪ Prêts individuels :

**Répartition des bénéficiaires des prêts individuels par type d'activité**



▪ Prêts solidaires :

**Répartition des bénéficiaires des prêts solidaires par type d'activité**



Le pourcentage des prêts octroyés pour développer des AGR dans le secteur de l'artisanat est plus élevé pour les clients des PI (21% pour le PI) que pour les clients des PS (16%). Les artisans se tournent plus vers les PI que vers les PS.

Le pourcentage des prêts octroyés pour développer des AGR dans le secteur de l'agriculture/élevage est plus élevé pour les clients des PS (15% pour le PS contre 11% pour le PI) et ce du fait que les agriculteurs utilisent beaucoup plus le PS étant donné qu'ils n'ont pas de garantie à présenter.

### III-4. Incidents de paiement

Selon les résultats de l'enquête, les incidents de paiement touchent respectivement 3% et 5% des bénéficiaires de prêts solidaires et de prêts individuels pour microprojets.

L'enquête fait ressortir également une absence de situation de cessation de paiement pour 87% des groupes constitués d'un nombre réduit de personnes (2 à 3 personnes) contre un taux de 70% pour l'ensemble des bénéficiaires du PS. Sachant que les groupes bénéficiant des prêts solidaires sont à 82% constitués d'un nombre restreint de personnes, soit 2 à 3 par groupe.

En outre, 29% des bénéficiaires des PS disent que la solidarité entre les membres du groupe est nécessaire dans le cas où l'un des membres ne rembourse pas la somme qu'il devait rembourser (paiement pour le membre non payeur).

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 ;
- 10% disent que dans ce cas, l'agent de crédit contacte la personne concernée pour lui demander de payer.

Les AMC pourraient être plus efficaces dans la prévention des impayés dans le PS si elles mettaient en place des normes leur permettant d'être informées sur l'incident de paiement d'un membre du groupe et mettre la pression sur celui-ci, et ainsi prévenir les incidents de paiement du groupe.

### III-5. Endettement croisé

#### a) Importance de l'endettement croisé (EC)

Un des volets importants traités dans le cadre de la présente étude est le phénomène de l'endettement croisé. Les résultats de l'enquête terrain révèlent que 23% des bénéficiaires ont déjà été en situation d'endettement croisé (actuellement ou par le passé) et que 11% des bénéficiaires sont actuellement en situation d'EC, taux largement inférieur à celui constaté lors de l'enquête sectorielle de 2010 (26%).

Ainsi on peut dire que cette amélioration est le résultat de l'échange de données entre les AMC.

D'autre part, 85% des interviewés qui ont déjà formulé une demande d'octroi d'un prêt supplémentaire ont pu contracter le 2<sup>ème</sup> prêt et, dans 83% des cas, ces personnes avaient informé l'AMC qui leur a octroyé le 2<sup>ème</sup> prêt de leur dette auprès d'une autre AMC.

Effectivement, la majorité des AMC affirment accorder des prêts croisés aux bénéficiaires même si celui-ci a déjà une dette auprès d'une autre Association. Mais cela reste sous condition de solvabilité du client, de sa capacité d'endettement et de son historique.



En effet, sur le terrain, une grande partie des interviewés disaient être au courant de l'existence d'un système de contrôle des AMC pour vérifier si le bénéficiaire avait des encours auprès d'autres AMC. Nous notons d'ailleurs que 16% des personnes actuellement en situation de prêts croisés ont contracté leurs prêts en même temps auprès de différentes AMC et ce afin de contrer les contrôles auprès de la centrale des risques.

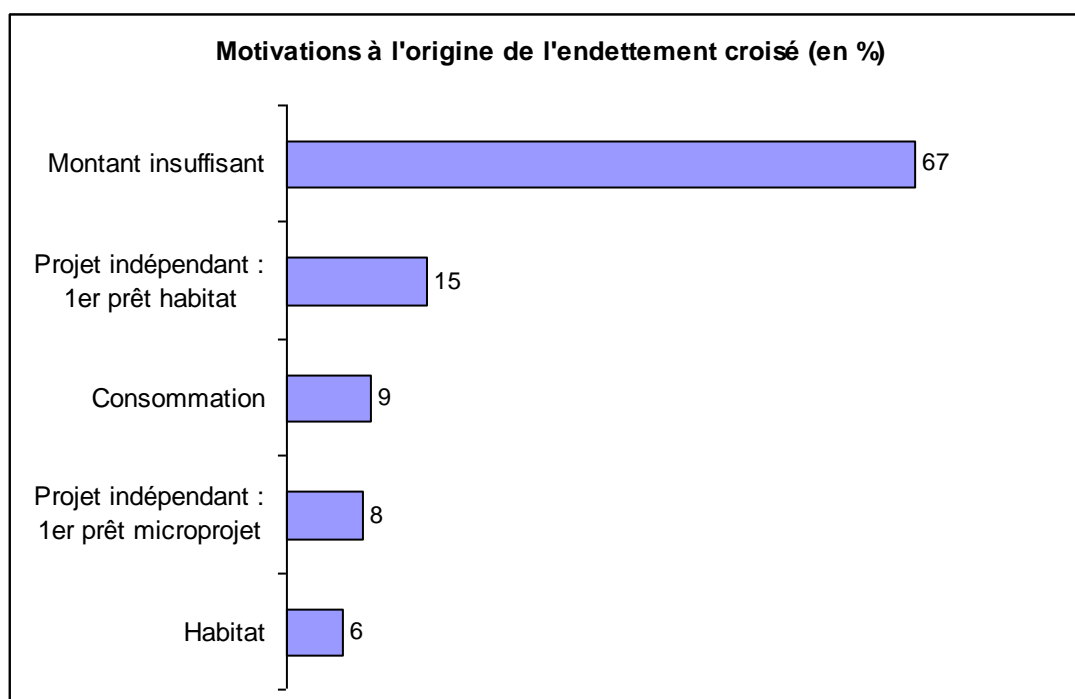
Il ressort aussi de l'étude que 53% des bénéficiaires en situation d'endettement croisé actuellement croisent des prêts solidaires (contre 50% en 2010), 16% croisent l'individuel (contre 23% en 2010) et 31% les 2 types de prêts (contre 27% en 2010). Les bénéficiaires ayant des PS ont plus tendance à être en situation d'EC car les montants octroyés dans le PS sont moins élevés que ceux octroyés dans le PI.

En outre, les femmes sont plus concernées par l'endettement croisé que les hommes (EC des femmes : 76% en 2011 contre 70% en 2010 – EC des hommes : 24% en 2011).

## b) Motivations des clients envers l'endettement croisé

L'enquête terrain a montré que la principale motivation des clients à l'origine de l'endettement croisé est liée aux montants des prêts octroyés qui sont insuffisants (66% en 2011 contre 68% en 2010).

La représentation graphique ci-après illustre l'importance des motivations (réponse à choix multiples) :



Pour les bénéficiaires ayant déjà été en situation d'endettement croisé, le montant total des prêts contractés était en moyenne de 23.639 DH.

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).

### **III-6. Synthèse du thème: Commercialisation des prêts individuels et endettement croisé**

L'évolution de la commercialisation des prêts individuels au détriment des PS qu'a connu le secteur ces dernières années peut s'expliquer par le fait que les bénéficiaires sont de plus en plus enclins à s'engager personnellement et seuls dans la contraction de microcrédits afin d'éviter la solidarité du groupe.

En outre, les bénéficiaires qui contractent des prêts solidaires n'ont généralement pas le choix et ne peuvent pas contracter un autre type de prêt.

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.

Même si les AMC tendaient par le passé à octroyer de plus en plus de PI et à généraliser les PI dans leurs réseaux, elles ont tendance actuellement à encourager les PS à travers des actions comme la diminution de la taille du groupe à 2 personnes, l'octroi de période de grâce et la non obligation d'exercer l'activité dans un local fixe. Ainsi, en cas d'impayé, les AMC ont plus de moyens de mettre la pression sur les bénéficiaires des PS que sur ceux des PI.

Concernant les PI, et d'après l'enquête auprès des AMC, celles-ci affirment qu'elles font face à des retards de remboursement des PI de plus en plus importants (en moyenne 5 à 10 jours) et ont du mal à récupérer les créances sur ce type de prêt.

Toutefois, les PI restent un produit attractif pour les AMC car très demandé par les clients et générant des encours plus importants.

Concernant l'endettement croisé, cette étude a révélé que tous les clients actuellement en situation d'endettement croisé disent que leur activité est suffisamment rentable pour leur permettre de rembourser leur microcrédit.

Ainsi, 85% de ces clients pensent que cet endettement a eu un impact positif sur leur qualité de vie car il leur permet d'avoir les fonds nécessaires pour mener à bien leur AGR.

Les AMC souffrent encore du phénomène d'endettement croisé, surtout les AMC de petites tailles qui enregistrent des taux d'EC très élevés.

D'après les AMC interrogées, les principales raisons du développement de l'endettement croisé chez les bénéficiaires sont :

- Insuffisance de financement
- Concentration de plusieurs AMC dans le même champ d'action
- Utilisation des prêts pour la consommation
- Mauvaise évaluation des besoins des clients
- Manque de suivi et d'accompagnement

La plupart des AMC ont donc mis en place un processus pour maîtriser ce fléau qui est :

- Interdiction de déblocage des clients endettés auprès des autres AMC
- Echange de listes avec les confrères/ adhésion à la centrale des risques
- Limitation des octrois de montants importants
- Création d'un comité de contrôle au siège de l'AMC

Le résultat de ce processus pour la maîtrise de l'EC a été largement ressenti à travers la baisse du taux d'endettement croisé (une baisse de 15 points entre 2010 et 2011).

**IV - THEME 2 : DIAGNOSTIC DE L'APPUI ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BENEFCIAIRES PAR LES AMC**

**IV-1. Satisfaction globale**

**IV-2. Mesures d'appui et d'accompagnement au profit des bénéficiaires**

**IV-3. Suggestions d'amélioration proposées par les bénéficiaires**

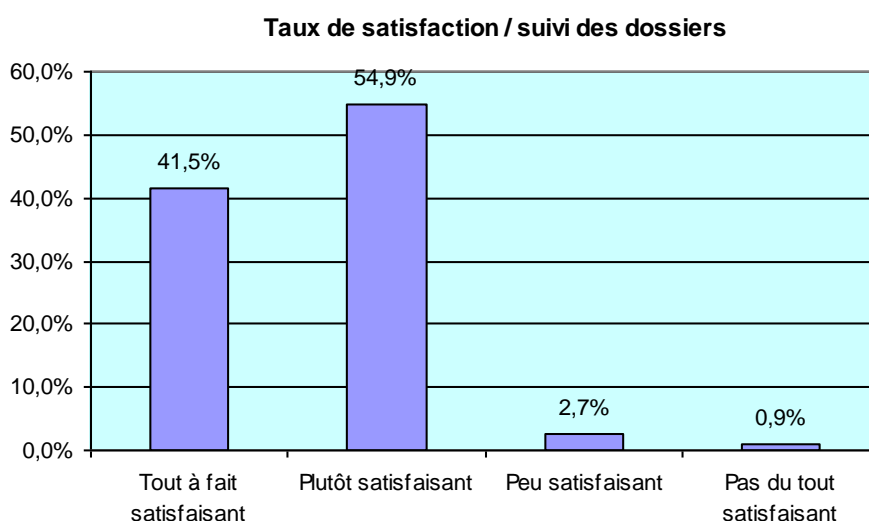
**IV-4. Synthèse du thème : Diagnostic de l'appui et de l'accompagnement des bénéficiaires par les AMC**

## **IV - THEME 2 : DIAGNOSTIC DE L'APPUI ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES BENEFICIAIRES PAR LES AMC**

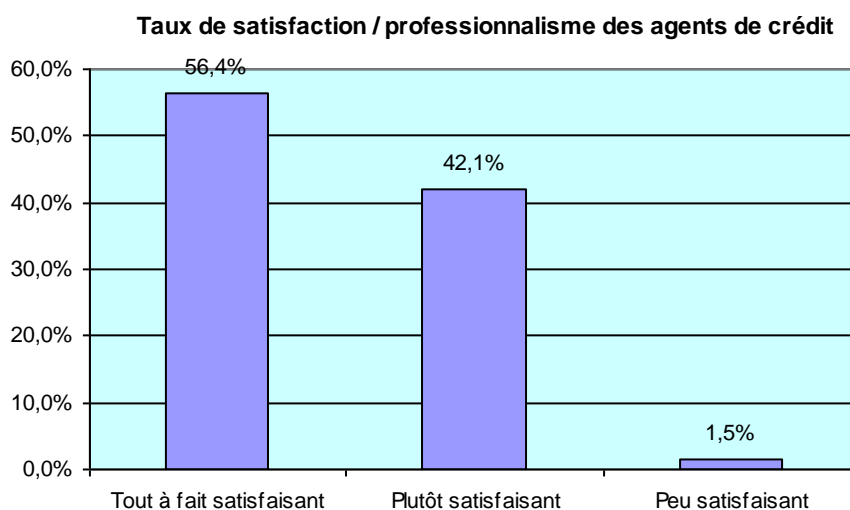
### **IV-1. Satisfaction globale**

Les résultats de l'enquête terrain sur les actions de suivi et d'accompagnement des AMC au profit des bénéficiaires de microcrédits montrent des taux de satisfaction très élevés.

En effet, 96% des répondants pensent que le suivi de leur dossier par l'AMC pendant la période de leur dernier prêt est « tout à fait satisfaisant » ou « plutôt satisfaisant ».

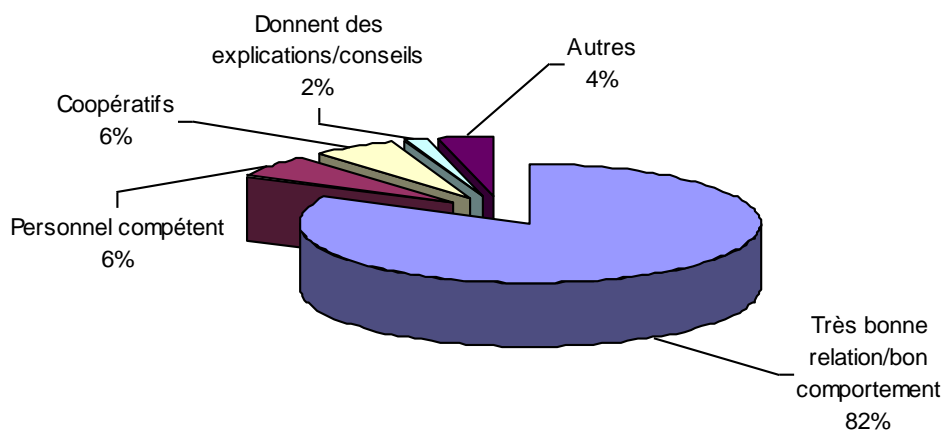


Ils sont également 98% à penser que le professionnalisme des agents de crédit est « tout à fait satisfaisant » ou « plutôt satisfaisant ».



Les raisons expliquant les motifs de satisfaction des bénéficiaires envers le professionnalisme des agents de crédit sont représentées comme suit :

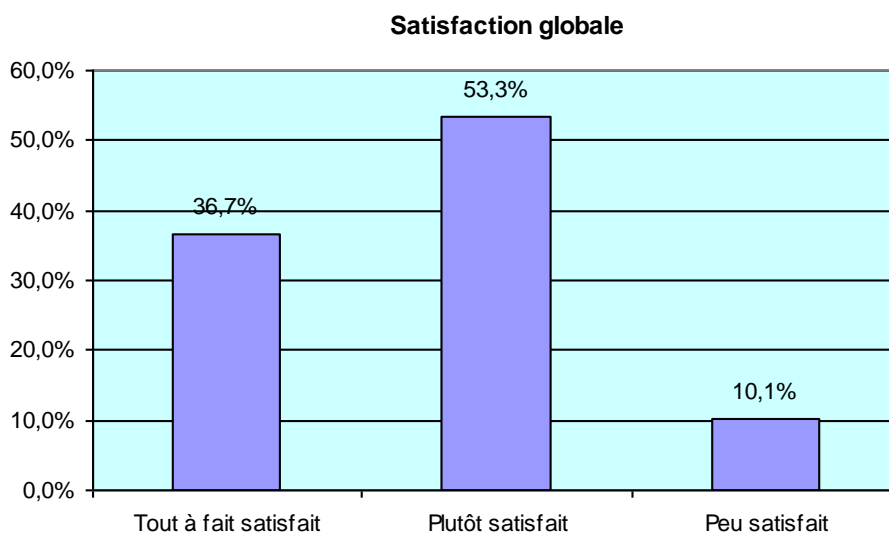
**Motifs de satisfaction / professionnalisme des agents de crédit**



A noter également que 99,7% des répondants pensent que leur relation avec l'agent de crédit est « tout à fait satisfaisante » ou « plutôt satisfaisante ».

Effectivement, les agents de crédit entretiennent une relation particulière avec les bénéficiaires. Néanmoins les AMC affirment que le comportement non professionnel de certains agents persiste encore et que celles-ci essaient d'y remédier, en particulier par des actions de formation.

Globalement, le niveau de satisfaction des bénéficiaires envers les mesures d'appui et d'accompagnement réalisées par leur Association est très élevé, soit près de 90%, et se présente comme suit :



D'autre part, les résultats de l'enquête effectuée auprès des bénéficiaires fait ressortir les faits suivants :

- 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, et ce dans le cadre des actions de suivi et d'accompagnement de leur projet ;
- 34% des bénéficiaires n'ont reçu la visite de l'agent de crédit qu'une seule fois dans le cadre des actions de suivi et d'accompagnement de leur projet. Ce qui est insuffisant ;
- 80% des interviewés disent que l'agent leur a déjà demandé « comment évoluait leur projet » ;
- 68% des interviewés seulement disent que l'agent leur a déjà demandé « comment évoluait leur situation financière ».

Voici, à la date du déroulement de l'enquête, les résultats saillants concernant les clients qui ont bénéficié de l'une des actions d'appui et d'accompagnement durant les 12 derniers mois :

- 97% 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 profité de ces actions de formation 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.

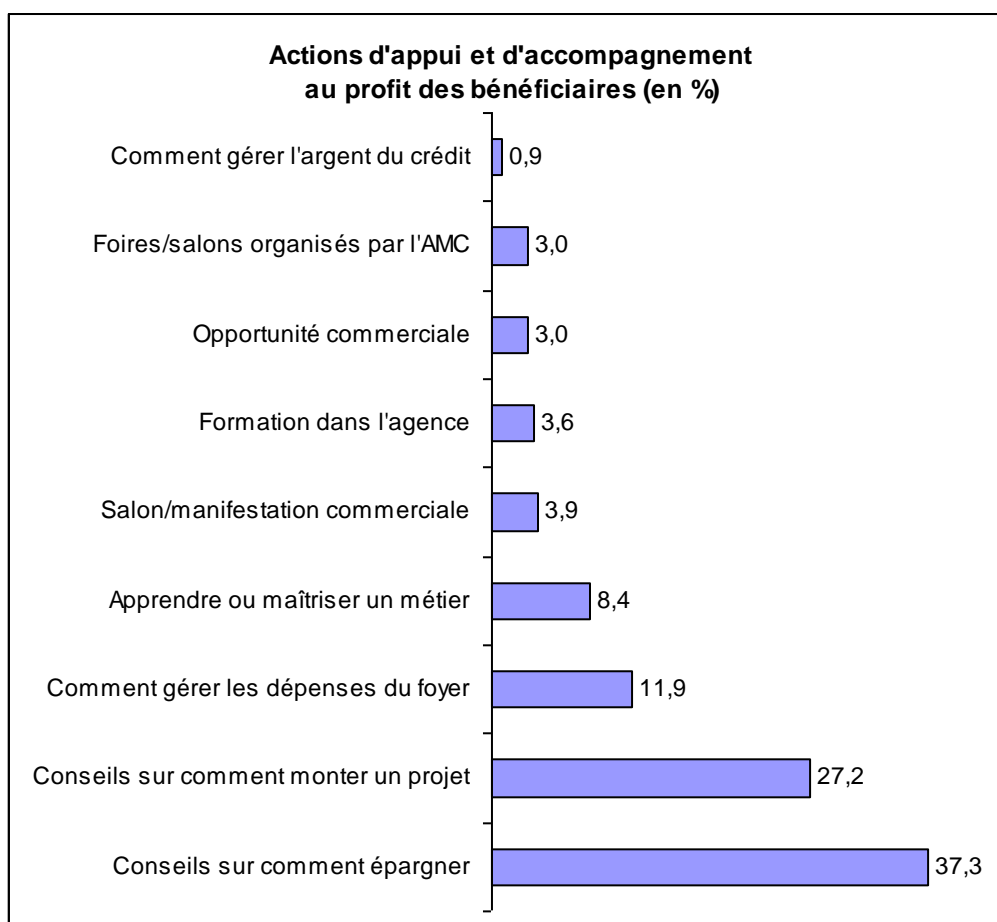
Ainsi, les AMC ont tout intérêt à développer et à mettre à niveau leurs actions de suivi et d'accompagnement des clients.

## **IV-2. Mesures d'appui et d'accompagnement au profit des bénéficiaires**

Dans le cadre de leurs activités, les Associations de microcrédits fournissent des services d'appui et d'accompagnement à leurs clients comme par exemple les programmes d'initiation financière, des formations en entrepreneuriat, des manifestations commerciales, etc....

Par niveau de fréquence, voici les actions d'appui et d'accompagnement dont les clients, interrogés dans le cadre de la présente étude, ont bénéficié au moins une fois tout au long de leur relation avec l'agent de crédit de l'AMC :





Les actions d'appui et d'accompagnement les plus entreprises sont :

- Conseils sur comment épargner
- Conseils sur comment monter un projet
- Comment gérer les dépenses du foyer

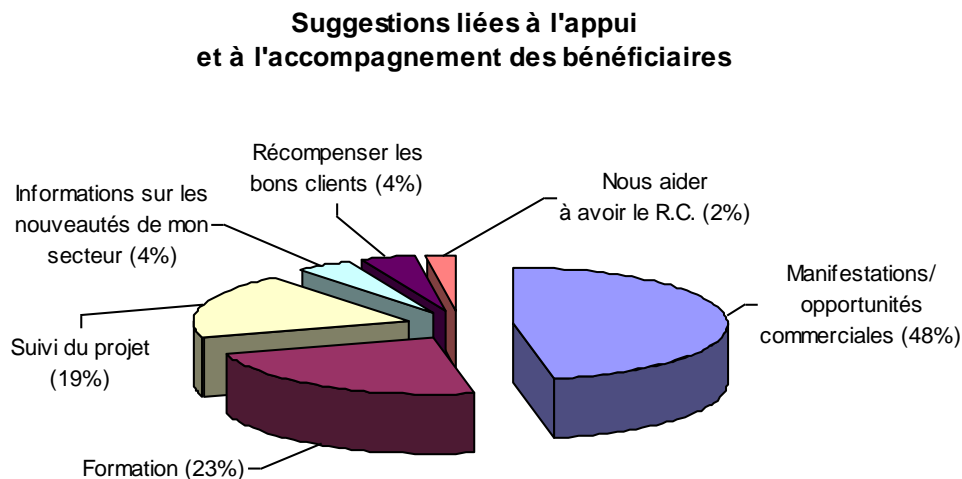
Globalement, les clients qui ont bénéficié des mesures d'appui et d'accompagnement pensent que leur impact a été positif sur eux et sur leur projet (86%).

Malgré la mise en place de diverses mesures d'appui et d'accompagnement par les AMC au profit de leurs clients, 49% des répondants de la présente étude disent qu'ils n'ont jamais bénéficié d'aucune de ces mesures pendant la durée de leur microcrédit et 44% déclarent n'avoir bénéficié d'aucune action durant les 12 derniers mois.

Les AMC jugent elles même ces actions de suivi et d'accompagnement peu satisfaisantes et affirment qu'elles sont restées au même niveau durant ces dernières années car ces actions ne sont pas prioritaires dans leurs stratégies actuelles (peu d'engagement, manque de fonds, manque de ressources humaines ...).

### IV-3. Suggestions d'amélioration proposées par les bénéficiaires et les AMC

Voici les principales suggestions d'amélioration du système d'appui et d'accompagnement formulées par les bénéficiaires ayant participé à l'enquête :



Les principales suggestions des bénéficiaires sont l'organisation par les AMC de manifestations commerciales pour les aider à développer leurs activités et leur formation.

A noter également que 12% des répondants considèrent que les services d'appui et d'accompagnement fournis par les AMC répondent aux attentes des bénéficiaires de microcrédits et ne proposent de ce fait aucune suggestion d'amélioration des mesures actuellement mises en place par ces AMC.

Les moyens suggérés par les AMC pour l'appui et l'accompagnement sont principalement la formation et l'appui à la commercialisation/ distribution/ négociation/ gestion de projet. En second plan, d'autres actions ont été suggérées telles que :

- organisation de foires pour la commercialisation de produits
- création de réseaux d'échanges entre clients
- orientation des activités vers les réseaux porteurs
- finance
- Avoir des agents spécialisés par activité pour renseigner les AMC sur le bon suivi des activités des clients

#### **IV-4. Synthèse du thème : Diagnostic de l'appui et de l'accompagnement des bénéficiaires par les AMC**

Les bénéficiaires sont globalement satisfaits du suivi de leur dossier par les AMC et affirment également être satisfaits du professionnalisme de leurs agents de crédit et qu'ils entretiennent de bonnes relations avec eux.

Globalement, 86% des clients qui ont bénéficié des mesures d'appui et d'accompagnement sont satisfaits de ces actions et pensent que leur impact a été positif sur eux et sur leur projet.

Cependant près de la moitié des répondants de la présente étude disent qu'ils n'ont jamais bénéficié d'aucune de ces mesures pendant la durée de leur microcrédit et 44% déclarent n'avoir bénéficié d'aucune action durant les 12 derniers mois.

Les efforts de suivi et accompagnement réalisés par les AMC semblent donc insuffisants.

En effet, plus de la moitié des bénéficiaires n'ont pas été suivi par l'agent de crédit dans le montage de leur projet et plus du tiers n'a jamais reçu la visite de l'agent.

Les AMC n'ont pas augmenté leurs efforts dans le suivi et l'accompagnement des bénéficiaires durant ces dernières années car ces actions ne sont pas prioritaires dans leurs stratégies actuelles et elles n'ont pas de programme d'accompagnement spécifique mis en place pour les bénéficiaires en difficulté de paiement.

Les AMC ont tout intérêt à développer et à mettre à niveau leurs actions de suivi et d'accompagnement, étant donné qu'il existe une réelle corrélation entre le suivi et l'accompagnement des bénéficiaires et la diminution du risque crédit.

-----  
Fin du rapport