

République du Sénégal
Un peuple – Un but – Une foi

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES ET DU PLAN

DIRECTION DE LA RÉGLEMENTATION ET DE LA SUPERVISION
DES SYSTÈMES FINANCIERS DÉCENTRALISÉS

**ENQUÊTE SUR LA SITUATION DE REFERENCE DE L'INCLUSION
FINANCIÈRE AU SÉNÉGAL (ESRIF_2016)**

NOTE DE CADRAGE

JUIN 2016

L'Alliance pour l'Inclusion Financière (AFI) est un réseau international regroupant les décideurs et régulateurs du secteur financier dans les pays en voie de développement ou émergents. Elle a pour ambition, l'échange d'expériences entre membres à travers les études et discussions menées par les différents groupes de travail et le renforcement des capacités des membres à asseoir des systèmes financiers inclusifs. Pour atteindre cet objectif, elle met à leur disposition des ressources techniques et financières pour la conduite d'activités visant une meilleure maîtrise des situations respectives des membres afin de définir les politiques appropriées.

Dans cet optique, le Sénégal a soumis à l'AFI une requête de subvention pour **la conduite d'une enquête d'envergure visant à faire le point sur l'inclusion financière dans tous ses aspects**.

Dans ce qui suit, il est fait une description succincte des lignes directrices de l'enquête dénommée « **Enquête sur la Situation de référence de l'inclusion financière au Sénégal** ».

1. Contexte et justification de l'Enquête sur la Situation de référence de l'inclusion financière au Sénégal (ESRIF)

En général, la collecte des données sur le secteur financier est effectuée par les administrations publiques tutelles des institutions exerçant dans ledit secteur conformément à la réglementation. Ainsi, les établissements financiers classiques transmettent systématiquement leurs informations à leur tutelle ou superviseurs respectifs notamment :

- le Ministère de l'Économie, des Finances et du Plan avec la Direction de la Réglementation et de la supervision des Systèmes financiers décentralisés (DRS-Sfd) pour les SFD, la DMC pour les établissements de crédits et la Direction des Assurances (DA) pour les sociétés d'assurances ;
- la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) et la Commission Bancaire de l'UMOA (CBU) pour la supervision des établissements de crédits et les SFD de l'article 44.

S'agissant des auxiliaires financiers, ils transmettent leurs états financiers à l'administration fiscale, à l'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (ANSD) et à la Centrale des bilans. Les informations relatives à l'offre de services financiers mobiles des opérateurs téléphoniques, disponibles dans leurs états financiers, sont également transmises à la BCEAO, à l'Autorité de Régulation des Télécommunications et Postes (ARTP), à l'ANSD.

Cette diversité des déclarations a créé une dispersion dans la collecte des données du secteur financier, constituant un handicap à la production de statistiques fiables pouvant rendre compte du niveau réel de l'inclusion financière au Sénégal. De plus, les informations collectées du point de vue de l'offre renseignent, en général, sur **l'accès** aux services financiers mais peu sur leur **utilisation**

ou **qualité**. Pour y remédier, des enquêtes spécifiques sont parfois conduites auprès des acteurs, notamment les ménages pour mieux apprécier ces deux autres dimensions de l'inclusion financière. Malgré ces efforts, beaucoup d'insuffisances sont notées sur l'exhaustivité et la fiabilité des données, considérant les standards internationaux sur la mesure de l'inclusion financière. Ces derniers établis par les organismes de référence tels que l'AFI, la Banque Mondiale (BM) et le Fonds Monétaire International (FMI), ne peuvent être appréhendés qu'à travers une enquête d'envergure inspirée des bonnes pratiques et de l'expérience des autres pays ayant enregistré des avancées notoires dans le domaine.

2. Objectifs de l'ESRIF

L'ESRIF se donne comme principal objectif l'établissement d'une situation de référence de l'inclusion financière au Sénégal basée sur les trois dimensions proposées par l'AFI (accès, utilisation, qualité). Spécifiquement, les objectifs de l'ESRIF sont déclinés ci-dessous.

- Inventaire de l'offre de produits et services financiers et des moyens de paiement ; 
- Identification des institutions offrant des produits et services financiers et de leurs points de services (cartographie) ;
- Mesure du degré d'utilisation des produits et services financiers (dépôt, crédit, paiement, transfert d'argent, ...) ; 
- Décompte unique des utilisateurs notamment les titulaires de compte ;
- Mesure du degré de satisfaction de la population par rapport à la qualité des produits et services financiers et moyens de paiement offerts ; 
- Identification des besoins réels exprimés par les personnes physiques ou morales 
- Évaluation du niveau d'éducation financière des personnes physiques ou morales 
- Formulation de recommandations pour la mise en œuvre de politiques appropriées ;
- Mise en place d'un système permanent pour la collecte des données de l'inclusion financière ;
- Suivi-évaluation des politiques mises en place.

3. États des lieux des travaux réalisés dans le domaine

3.1. Collecte du côté de l'offre

Les institutions financières dûment agréées sont soumises à des obligations de compte rendu aux autorités de régulation. En effet, elles transmettent périodiquement toutes les informations

financières et non financières relatives à leurs activités. Ainsi, ces données permettent d'avoir une photographie de la situation des différentes composantes du secteur financier, notamment les banques, les SFD et les sociétés d'assurance. Généralement, cette collecte officielle permet d'avoir un certain nombre d'indicateurs d'accès et d'utilisation, à savoir :

- le nombre d'institutions financières ;
- le nombre de points d'accès ;
- les produits et services financiers ;
- les moyens de paiements ;
- le volume des transactions (crédit, épargne, transfert d'argent, ...) ;
- comptes particuliers, comptes entreprises dont PME.

Néanmoins, il est parfois noté un manque de fiabilité et d'exhaustivité des données lié :

- à la non performance des systèmes d'informations
- au mauvais paramétrage des systèmes d'information
- au non renseignement des informations requises
- au non-respect des canevas de collecte

3.2. Du côté de la demande

Depuis 2010, l'Observatoire de la Qualité du Secteur Financier (OQSF) a entamé une série d'enquêtes afin d'appréhender, d'une part, les facteurs de satisfaction ou motifs d'insatisfaction des usagers des services des institutions financières et, d'autre part, d'identifier les raisons et les obstacles liées à la non utilisation des services financiers proposés par les banques, SFD, sociétés d'assurance et la Poste. Aussi, pour mesurer la progression de ces différents aspects l'OQSF s'est résolument inscrit dans une dynamique de renouvellement de ces travaux tous les cinq ans.

Dans le cadre de l'élaboration de la lettre de politique sectorielle du secteur de la microfinance, la Direction de la Microfinance (DMF) a mené, en 2014, une enquête sur l'inclusion financière ayant comme cible les ménages. Le questionnaire élaboré, à cet effet, fait apparaître l'ambition de capter le niveau d'accès et d'utilisation des services offerts par les institutions financières, ainsi que les difficultés rencontrées par les usagers et les raisons de la non utilisation.

En 2015, la Banque Mondiale a mené, en collaboration avec la Direction de la Monnaie et du Crédit (DMC), une étude portant sur les capacités financières des ménages au Sénégal. Cette dernière a, dans un premier temps, donné une indication sur le niveau d'inclusion financière du pays et mis un accent particulier sur l'éducation financière des ménages et la protection des consommateurs.

Toutefois, les aspects relatifs à l'accès et à l'utilisation des services financiers abordés dans le cadre de cette étude devraient être approfondis afin d'établir une base de données exhaustive, socle de toute politique de renforcement de l'inclusion financière.

Par ailleurs, certains pays membres de l'AFI ont également conduit leur enquête nationale sur l'inclusion financière ciblant principalement les ménages et les Petites et Moyennes entreprises (PME). Ces recherches ont permis de mesurer le degré de connaissance des services financiers, leur couverture, leur pénétration ainsi que l'identification du potentiel pays, tant du côté des institutions financières, que du côté de l'utilisation des produits et services.

4. Démarche méthodologique

4.1. Exploitation des travaux antérieurs

L'analyse des travaux cités ci-dessus a fait ressortir une prise en compte assez large des aspects relatifs à l'éducation financière, à la protection des consommateurs et aux obstacles à l'inclusion financière. Par ailleurs, il apparaît un besoin d'approfondissement des dimensions relatives à accès et à l'utilisation en vue d'avoir une base de données détaillée sur :

- la couverture géographique du pays par les infrastructures financières
- les volumes des transactions
- les moyens de paiement électroniques
- les motifs d'utilisation et de non utilisation des services financiers
- la cartographie des services et leur niveau d'accès et d'utilisation.

De plus, il est prévu pour la première fois, de mesurer le niveau d'inclusion financière des Petites et moyennes entreprises (PME) du Sénégal.

4.2. Collecte auprès des cibles

Pour la collecte des données, il est prévu de faire une investigation du côté de l'offre comme du côté de la demande.

4.2.1. Institutions financières

Ce volet concerne l'enquête auprès des institutions financières classiques notamment les banques, les SFD, les sociétés d'assurance et la poste ainsi que les sociétés de transfert d'argent. L'objectif visé est :

- l'identification des institutions financières concernées ;
- l'inventaire de l'ensemble des points de services physiques, les GAB/DAB ainsi que leur emplacement ;
- la connaissance du nombre de compte (respectivement le nombre de police) ouverts auprès des établissements de crédit (respectivement auprès des sociétés d'assurance) ;
- la mesure de l'activité des institutions financières (crédit, dépôt, primes d'assurances) ;

- l'identification des moyens de paiements.

Pour la collecte des données, il est élaboré un canevas, sous Excel, de collecte intégrant tous les besoins d'information. Par la suite, il est effectué un pré remplissage du fichier sur la base des informations déjà collectées par les superviseurs à travers le reporting officiel auprès des institutions financières. Ensuite, le canevas ainsi confectionné est transmis aux différentes cibles par lettre officielle à la signature du Ministre chargé des finances ou du Directeur Général de l'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie pour mise à jour et complément d'informations. Pour les opérateurs de transfert d'argent des canevas vierges seront transmis pour renseignement.

Dans le cadre du suivi de la collecte, il est demandé à chaque pourvoyeur de désigner un point focal chargé de veiller à l'exécution de la requête ainsi que de sa transmission à l'équipe d'enquête.

4.2.2. Opérateurs téléphoniques

Il s'agit d'interroger l'ensemble des opérateurs téléphoniques exerçant au Sénégal sur leurs activités relatives à l'intermédiation financières ; ce qui permettra de faire :

- l'inventaire du nombre de comptes financiers mobiles ouverts
- l'inventaire des produits et services offerts ;
- l'inventaire des points de services ;
- l'évaluation du volume d'activités.

Pour la collecte des informations le même schéma que pour les institutions financières est adopté.

4.2.3. Les ménages

Les ménages seront également une cible d'enquête pour appréhender :

- le niveau de connaissance des produits et services financiers ;
- l'accessibilité aux infrastructures financières ;
- l'accès et l'utilisation des services financiers ;
- les motifs d'accès et d'utilisation des services financiers ;
- la perception des produits et services financiers ;
- les besoins en produits et services financiers ;
- les facteurs d'exclusion et d'auto-exclusion aux services financiers.

Pour le recueillir les informations, un questionnaire est administré à des adultes (+18 ans) choisis sur une base aléatoire (méthode Kish) dans un échantillon d'environ 3 000 ménages. Le questionnaire est constitué de questions fermées organisés suivant les dix sections.

4.2.4. Les Petites et Moyennes Entreprises (PME)

Avec cette catégorie d'entreprises, il s'agit de faire la situation de l'accès et de l'utilisation des instruments financiers dans le cadre de leurs activités. Tout d'abord, le questionnaire qui leur est

adressé prend en compte leur typologie, leur organisation, leur niveau d'activités et leurs besoins en services financiers. Ensuite, il permettra d'appréhender pour les PME :

- l'accessibilité aux institutions financières ;
- les principaux services financiers utilisés ;
- les besoins non pris en compte par les institutions financières ;
- la perception des institutions financières et leurs services ;
- les facteurs de non utilisation de certains services
- les obstacles à l'accès aux services financiers.

Pour l'administration du questionnaire, il est envisagé une des options ci-dessus.

Option 1 : passer par le ménage pour identifier les employeurs puis lui administrer le questionnaire PME. Cette démarche a l'avantage de pouvoir accéder aux PME et de procéder par la suite à l'extrapolation des résultats obtenus. Toutefois, une difficulté liée à la localisation de la PME pourrait se poser du fait que l'employeur et le siège de sa société ne sont pas forcément au même endroit.

Option 2 : utiliser les résultats du Recensement Général des Entreprises (RGE) - résultats attendus à fin octobre - pour tirer un échantillon à partir de la population des PME dénombrée. *Avec cet option, considérée comme la meilleure, il est à envisager, soit de mener les enquêtes en deux étapes ou d'attendre la fin du RGE pour conduire simultanément les deux.*

Option 3 : utiliser la liste des PME du CUCI pour avoir l'échantillon qui prendrait en compte que les entreprises modernes.

4.2.5. Collecte et traitement des données

Les questionnaires élaborés sont installés dans des tablettes pour une administration assistée et la facilitation du traitement des données. Les informations recueillies sont simultanément enregistrées dans une base de données centrale. Ce qui permettra de procéder aux vérifications à temps réels et de faire les corrections et les réorientations nécessaires tout au long de l'enquête. Par la suite, elle facilitera la transition vers une base unifiée de l'inclusion financière et sa mise à jour.

4.3. Rapport de l'enquête

À la fin des travaux de collecte et de traitement des données, il sera produit un rapport décrivant tout le processus, la méthodologie et les résultats obtenus sur les différents aspects de l'inclusion financière, notamment :

- l'accès : taux d'accès, points de services, maillage géographique, produits et services, barrières, ...
- l'utilisation : volume, utilisateurs, besoins, difficultés, ...
- la qualité : perception des acteurs, contraintes, ...

- le bien être : économique, social, ...

5. Organisation

L'enquête est pilotée par la DRS-Sfd, maîtresse d'œuvre, dans le cadre d'un comité opérationnel restreint chargé de :

- définir les lignes directrices ;
- superviser les travaux ;
- élaborer les outils de collecte et d'analyse en relation avec l' « équipe projet » ;
- proposer les livrables.

L'ANSD, quant à elle, est chargée de faire la coordination technique des travaux, notamment :

- le ciblage des enquêtés : échantillons ménages et PME ;
- le recrutement et la formation du personnel technique ;
- la conduite des travaux de collecte : ménages, PME, institutions financières ;
- le développement des applications et leur installation dans les machines ;
- l'installation de la base de données dans un serveur dédié à la collecte des informations de l'enquête ;
- le traitement des données : vérification, anonymisation, extrapolation, mise à disposition de la base.

Outres les services du MEFP, il est mis à contribution toute autre structure, partie prenante de l'inclusion financière, pouvant être utile à l'atteinte des objectifs.

6. Financement

L'enquête bénéficie du financement de l'AFI dans le cadre l'appui financier à ses membres.

7. Calendrier indicatif des différentes phases et activités de l'enquête

L'ensemble des activités couvriront toute l'année 2016 et le premier trimestre de 2017 avec les résultats attendus en mi-mars 2017 et le rapport final au plus tard fin avril 2017. Le tableau ci-dessous donne le calendrier indicatif des opérations de terrain, d'apurement des données et de rédaction du rapport.

Activités	Date
Volet PME	
Collecte des données	Du 9 janvier au 9 février 2017
Apurement des données et disponibilité des résultats	Du 10 février au 24 février 2017

Activités	Date
Rédaction et validation du rapport	Au plus tard le 13 mars 2017
Volet Ménages	
Opérations de terrain sur la cartographie	À finaliser au plus tard le 15 janvier 2017
Extraction de l'échantillon des ménages	Au plus tard 25 janvier 2017
Formation des enquêteurs et mise en place d'équipes	Du 12 au 24 janvier 2017
Collecte des données	Du 30 janvier au 1 ^{er} mars 2017
Disponibilité des données	Au plus tard le 15 mars 2017
Rédaction et validation du rapport de l'enquête	Au plus tard fin avril 2017