جيدة
JAÏDA
Fonds de financement des organismes de microfinance au Maroc
GROUPE CDG

VEILLE SECTORIELLE

MICRO-FINANCE UN AN APRES L'ANNONCE DES TURBULENCES

Septembre 2009

SOMMAIRE

Sommaire 2
1 Méthodologie : 3
2 Microfinance à l'international 4
2.1 Ralentissement de la croissance et augmentation des PAR 4
2.2 La demande de financements s'affaiblit et les taux demeurent stables 4
3 La micro finance au maroc un an après l'annonce des turbulences dans le secteur 6
3.1 Récession et relance prévue 6
3.2 PAR : Augmentation exponentielle avec quelques signes d'amélioration 8
3.3 Missions et visions des AMC : une remise en cause 10
3.4 L'accent est mis sur la coordination entre les institutions 10
3. 5 Gouvernance et Ressources Humaines 11
3. 6 Système d'information : Des doutes sur le projet Microfit 13
3. 7 Liquidité, fonds propres et refinancement 13
4 Enquête bénéficiaire : La perception du microcrédit et des AMC par les bénéficiaires 15
4.1 La relation institutionnelle : 15
4.2 L'impact du microcrédit : 15
4.3 Impayés et endettements croisés : 16
4.4 Les demandes des bénéficiaires : 17
4.5 Mauvaise pratiques observées : 18

1 METHODOLOGIE :

La présente étude sectorielle porte sur les évolutions récentes du secteur de la Micro Finance à l'International et sur la situation actuelle du secteur du microcrédit au Maroc. Cette étude se décline en trois principaux volets :

1. Les évolutions récentes à l'international ;
2. La situation du Maroc un an après l'annonce des turbulences ;
3. La perception des bénéficiaires du microcrédit et des AMC.

Afin de ressortir les évolutions récentes à l'international, une collecte d'information à partir des données recueillies auprès du MIX Market a été effectuée sur la base de 146 IMF de 15 pays situés dans 5 régions : Amérique latine, Afrique, Europe de l'est, MENA et Asie. Un questionnaire a été également élaboré par l'équipe Jaïda a été adressé à des fonds de refinancements à travers le monde à savoir : Tripple Jump, DMW, Responsibility, Access To Finance et EFSE.

En ce qui concerne la situation du Micro Crédit au Maroc, plusieurs due diligences ont été menées dans les sièges et les agences des différentes AMC dans différentes régions du Maroc. Des données ont également été collectées de la part de la majorité des AMC afin de pouvoir réaliser un benchmark sectoriel.

De plus, une enquête a été menée par JAÏDA durant le mois de Juillet 2009 et ceci selon une approche qualitative sur un échantillon de 60 bénéficiaires. En effet, le principal outil utilisé est un questionnaire réalisé sur une population mixte issue de sites urbains et ruraux dans différentes régions du Royaume. L'enquête a pour objectif de déterminer la perception du Micro Crédit et des AMC par les bénéficiaires.

En parallèle, plusieurs réunions ont été tenues avec plusieurs acteurs du secteur notamment FNAM, Centre Mohamed VI, APP, Aides, Caisha Catalunya, Horus afin d'avoir leurs visions et de connaître leurs différents projets dans le secteur.

2 MICROFINANCE A L'INTERNATIONAL

2.1 Ralentissement de la croissance et augmentation des PAR

			Données 07/08 Mix Market			Tendance 2009	
	Nombre pays	Nombre IMF	TCMP[1] 07/08 de l'encours	PAR 30 moyen 2008	Var 07/08 PAR 30	TCMP	PAR
Amérique Latine	3	69	16,4%	3,91%	-0,31%	0%	entre 4% et 8%
Afrique	3	13	18,7%	6,60%	0,33%		
MENA	3	10	4,7%	1,68%	-1,58%		
Europe de l'est	3	23	16,8%	2,14%	0,83%		
Asie	3	31	13,8%	1,22%	0,00%		
Maroc	**1**	**12**	**-1,20%**	**4,76%**	**8,99%**	**-7%**	**8,99%**

Selon les données du mix Market, collectées auprès de 146[2] IMF de 15 pays appartenant à 5 régions, le secteur de la micro finance à l'international a connu une croissance convenable et un recul ou une quasi stagnation du PAR malgré la crise internationale.

Toutefois, les responsables des fonds de refinancement spécialisés dans la micro-finance interrogés affirment tous que les IMF dans le monde connaissent un ralentissement notable de la croissance et une dégradation de la qualité de leurs portefeuilles en 2009. Le taux de PAR tel qu'il a été annoncé par les responsables de fonds interviewés se situe entre 4% et 8% en moyenne.

Selon le mix, les causes du ralentissement de la croissance à l'international citées par ces même bailleurs de fonds varient entre :

- ✓ Crise internationale pour les pays avec des monnaies convertibles et une libre circulation des capitaux. La crise financière internationale a également provoqué un essoufflement de l'activité économique de la majorité des pays du globe.
- ✓ Causes internes liés en général au surendettement provoqué par l'endettement croisé et la détérioration de la vigilance dans les octrois à cause de la recherche d'une croissance importante de la part des IMFs.

Les niveaux des indicateurs enregistrés au Maroc en 2008 et 2009 comparés à l'international font apparaître clairement que la santé de la micro-finance marocaine se situe au delà des moyennes enregistrées dans toutes les régions étudiées.

2.2 La demande de financements s'affaiblit et les taux demeurent stables

Malgré la dégradation des indicateurs, les bailleurs de fonds internationaux ont apparemment maintenu leur confiance dans les institutions et les taux de sorties n'ont pas subit d'augmentation notable.

[1] Taux de Croissance Moyen Pondéré
[2] Le Maroc ne figure pas parmi ces pays afin de pouvoir discerner les tendances hors l'influence du Maroc.

En effet, depuis le début de la crise, les bailleurs de fonds s'attendaient à deux phénomènes :

- ✓ Augmentation de la demande de fonds des IMF à cause de retraits de bailleurs n'ayant pas un appétit pour le risque ;
- ✓ Augmentation des taux de sortie en conséquence de l'augmentation du risque.

Par ailleurs, la demande en fonds de financements des IMF a connu une baisse à cause du :

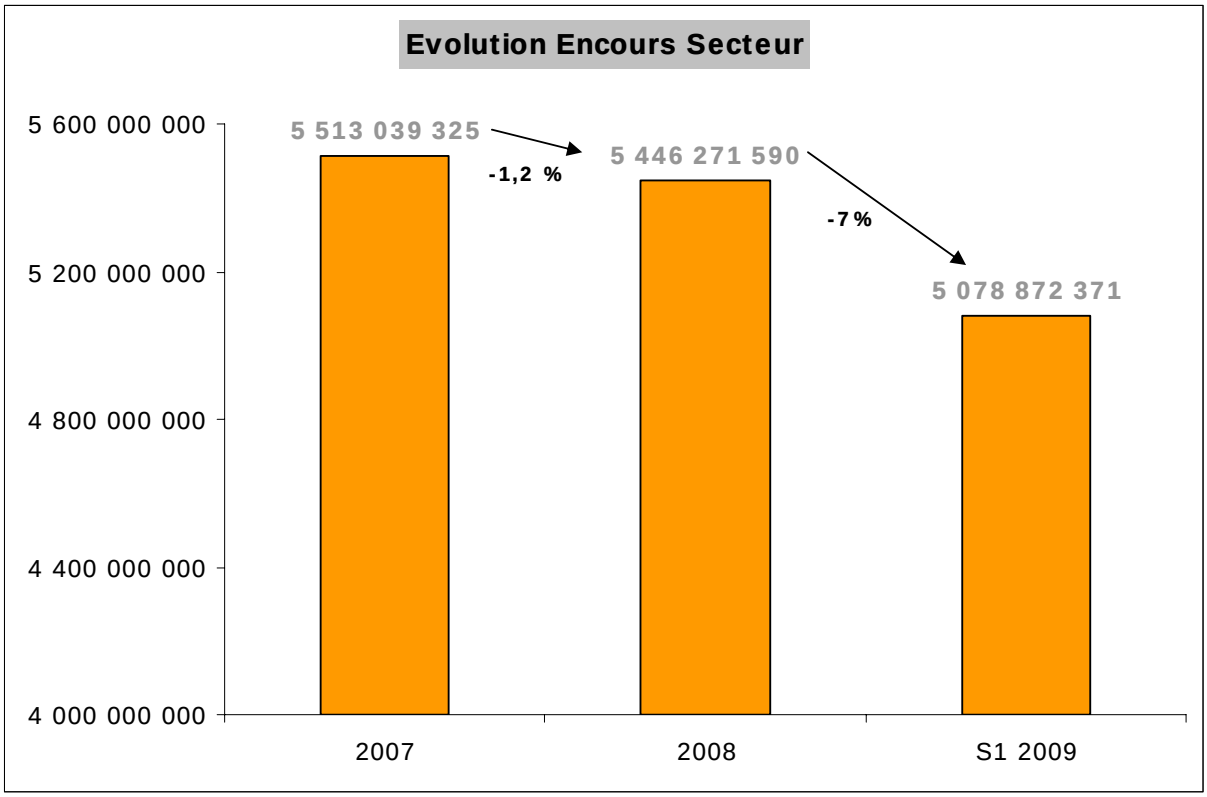
- ✓ Ralentissement de la croissance ;
- ✓ Maintien des bailleurs de leur confiance dans les institutions très souvent de façons concertées pour ne pas créer des mouvements de paniques.

Les taux d'intérêts finaux appliqués aux IMF n'ont pas subit de changements significatifs car la hausse des spread liées à l'augmentation du risque a été compensée par la baisse des taux de références. En outre, la baisse de la demande fonds a affaibli la position de négociation des bailleurs qui souvent cèdent sur le prix pour pouvoir réaliser du volume avec les institutions jugées viables.

3 LA MICRO FINANCE AU MAROC UN AN APRES L'ANNONCE DES TURBULENCES DANS LE SECTEUR

3.1 Récession et relance prévue

3.1.1 Récession de l'activité



L'année 2009 a été marquée par une baisse très significative de la croissance des portefeuilles des AMC. En effet, l'encours global du secteur est passé de 5,4 Gdh à fin Décembre 2008 à 5 Gdh en Juin 2009, soit une baisse d'environ 7%. Le ralentissement s'est opéré (selon les institutions et souvent dans une même institution) avec une allure à trois vitesses :

1. Ralentissement de la production ;
2. Renouvellement des octrois aux bons payeurs uniquement ;
3. Arrêt de déblocage pendant une période.

Les principales causes de la baisse de l'activité des AMC marocaines sont liées à une volonté d'assainir les portefeuilles et notamment à travers :

- La concentration des efforts sur les récupérations : les agents de crédit consacrent, depuis le début des turbulences dans le secteur, plus d'efforts sur la récupération que dans les octrois.

- La prudence dans les nouveaux octrois : les agents de crédit, soit en application de nouvelles procédures mises en place par leurs AMC, soit par initiatives personnelles deviennent plus vigilants et plus regardants quant à l'octroi de nouveaux prêts.

- Ralentissement de l'endettement croisé : les institutions ont certes des politiques différentes par rapport au financement des clients croisés, mais il est tout de même certain que la cadence de financement de cette catégorie de clientèle a significativement baissé et notamment grâce à la mise en place de la centrale des risques informelle.

- Saturation de certains segments de marché : Après la forte croissance des réseaux, observée durant les 5 dernières années, le potentiel d'extension géographique des institutions commence à s'épuiser et notamment au niveau des régions urbaines qui connaissent une forte concentration.
Outre l'aspect géographique, la concentration concerne aussi les segments servis par les institutions qui connaissent une saturation.

3.1.2 Relance prévue de l'activité

Après une année de baisse d'activité, les AMC semblent avoir la volonté de reprendre un certain rythme de croissance car la baisse de la production a fortement impacté leurs résultats par les moyens suivants :

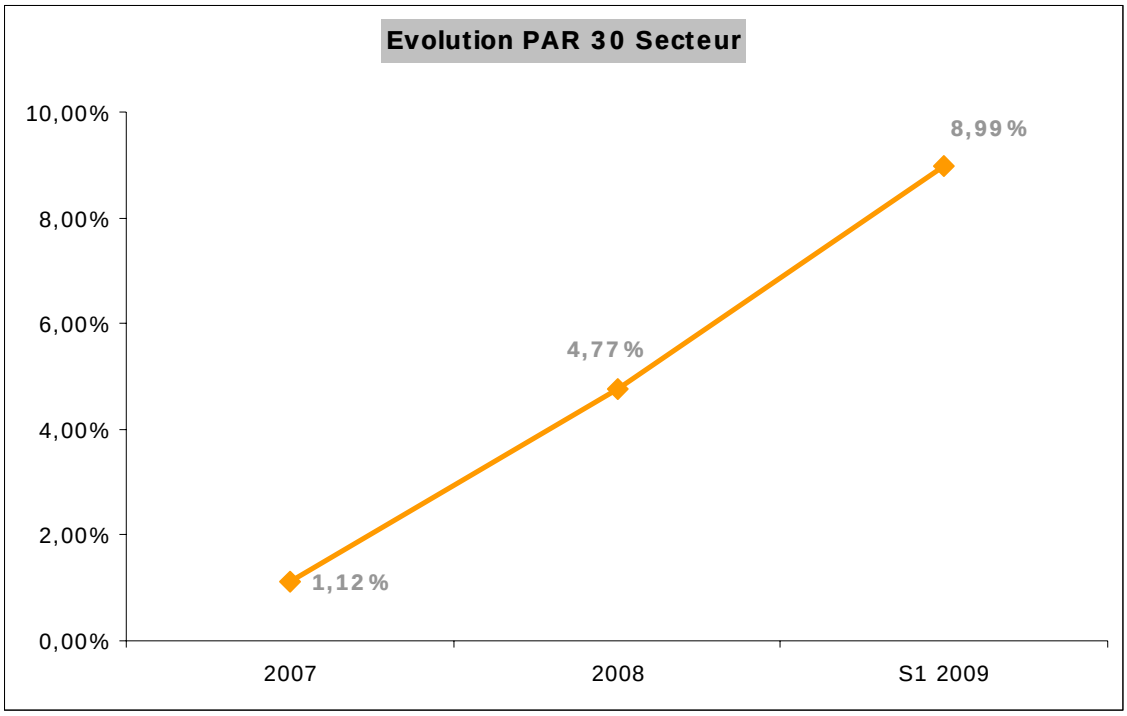
- ✓ Les travaux de récupération n'ont pas donné les résultats escomptés;
- ✓ La baisse de la production a significativement affecté le volume des produits générés par les institutions.

Selon les institutions, cette relance est rendue possible grâce à :

- ✓ Une conjoncture favorable (reprise des activités) ;
- ✓ La généralisation et le ciblage du prêt individuel dans plusieurs institutions ;
- ✓ Le lancement et/ou le développement du prêt micro entreprise et notamment dans les grandes AMC ;
- ✓ La croissance du prêt Habitat qui connaît une grande demande ;
- ✓ L'extension nationale pour certaines AMC de tailles moyennes ;
- ✓ L'extension au rural dans les régions non couvertes.

Cette ambition de relance est porteuse de risque. En effet, les AMC doivent élaborer des études de marché en amont, des méthodologies adaptées, se doter de profils d'agents de crédits adéquats pour pouvoir attaquer les segments de marché ciblés. En outre, les chiffres de taux de croissance annoncés par les institutions semblent très optimistes.

3.2 PAR : Augmentation exponentielle avec quelques signes d'amélioration



Le PAR 30 global du secteur est passé de 4,77% à fin Décembre 2008 à 9% à fin Juin 2009. Ce niveau est l'un des plus hauts observés dans le monde actuellement.

3.2.1 Causes de l'augmentation du PAR

A côté des raisons déjà connues de la dégradation du portefeuille des AMC marocaines et notamment le surendettement et les lacunes dans les structures institutionnelles, l'augmentation et le maintien du PAR à des niveaux élevés a été alimenté en 2009 par des causes supplémentaires à savoir :

- **La baisse significative de la croissance :** le PAR 30 est un ratio qui contient dans son dénominateur l'encours de crédit. Une baisse de ce même encours engendre une augmentation systématique du ratio ;

- **Les faibles résultats des récupérations :** la fonction de récupération qui était jusqu'en 2007, quasi accessoire dans un environnement caractérisé par un faible taux d'impayé, a pris de l'ampleur dans le contexte actuel. L'action de recouvrement ne repose pas sur des éléments factuels, il s'agit d'une « guerre » psychologique avec le client en défaut de paiement. La technique utilisée, l'attitude de l'agent de crédit, la procédure appliquée et surtout la coordination des AMC dans leurs modes d'intervention sont des paramètres décisifs dans l'efficacité d'une action de recouvrement.

Pour les AMC marocaines, il s'agissait, durant l'année 2009, d'une découverte et d'un apprentissage. Chaque institution a adopté ses propres procédures de recouvrement sans harmonisation des techniques et sans coordination dans les modes

d'intervention. Les résultats de ces actions individuelles ont été très différents des objectifs escomptés.

Ainsi, afin d'améliorer l'efficacité dans les travaux de récupération, il est vivement conseillé que les institutions affinent et uniformisent leur techniques et coordonnent leurs modes d'intervention.

- La communication sur la fusion ZAKOURA-CHAABI : L'enquête auprès des bénéficiaires a révélé que la communication sur la fusion de la fondation ZAKOURA avec la FDBP est interprétée par les bénéficiaires comme une faillite de ZAKOURA. Cette rumeur sur le terrain est confortée par le ralentissement significatif de déblocage sinon l'arrêt de déblocage de plusieurs branches de ZAKOURA.

Les clients en défaut ne se sentent plus dans l'obligation de payer leurs retards. Les agents de crédits affirment que depuis l'annonce de la fusion, la récupération devient de plus en plus difficile.

- **L'effet négatif de la centrale des risques :** L'enquête terrain a également révélé que tous les bénéficiaires sont au courant que les AMC disposent désormais d'un réseau informatique dans lequel ils échangent les données sur les clients et que les personnes enregistrant des impayés seront interdites de prêts dans toutes les institutions. Ainsi, les clients croisés qui faisaient un arbitrage dans le remboursement (ex : ils s'endettent auprès de 4 institutions et ne remboursent que deux pour pouvoir maintenir leur capacité d'endettement) ont arrêté de rembourser auprès de toutes les institutions car ils sont conscients qu'ils ne pourront plus dans l'avenir avoir accès au micro crédit.

- L'effet transparence : Dans le contexte actuel, les AMC n'ont plus de réticence vis-à-vis de la communication de leurs informations car la situation est généralisée. Ainsi, les institutions osent désormais annoncer leurs indicateurs même s'ils sont très dégradés.

3.2.2 Signes d'amélioration chez les AMC

Il est vrai que les éléments cités dans le paragraphe ci-dessous ont causé l'augmentation du PAR. Toutefois, plusieurs signes d'amélioration ont été observés sur le terrain et dont les effets ne sont pas encore visibles sur les indicateurs agrégés. Il s'agit essentiellement :

- L'amélioration de la conjoncture économique : les agents de crédits interrogés affirment pour la plupart qu'ils ont senti une reprise des activités à partir du mois de Mai 2009 et que les travaux de récupération s'améliorent sensiblement.

- Une production 2009 de bonne qualité : les dirigeants et les agents de crédit des AMC affirment que la production de l'année 2009 est d'une bonne qualité grâce à la prudence dans les octrois et l'amélioration des procédures et le renforcement du contrôle.

- L'effet positif de la centrale des risques : la conscience des bénéficiaires de l'existence de la centrale des risques améliore spontanément la qualité de la demande. En effet, les clients douteux ne pourront plus profiter du manque de communication pour faire des cavaleries entre les prêts et des arbitrages dans les remboursements.

- L'effet renforcement des capacités institutionnelles et amélioration de la coordination : les AMC marocaines accordent désormais une grande importance au renforcement de leurs structures institutionnelles et mettent l'accent sur la coordination (Cf.3.4), ce qui aura certainement un impact positif sur la qualité de leurs portefeuilles.

3.3 Missions et visions des AMC : une remise en cause

Le ralentissement de la croissance que connaît le secteur du microcrédit marocain est volontaire. Il traduit un changement dans la vision stratégique des AMC. Ces dernières avaient, jusqu'en 2007, pour objectif stratégique, la réalisation de leur mission sociale à travers deux moyens. En effet, les AMC avaient pour objectif la couverture d'un maximum de région et la réalisation du plus grand nombre possible de volume de prêts distribués afin d'atteindre une population plus large et avoir des tailles qui permettent une certaine notoriété et un accès plus facile aux financements.

Depuis septembre 2008, les problèmes qu'a connu le secteur et qui sont causés en premier lieu par la croissance effrénée et la course à la taille, ont provoqué une prise de conscience et un revirement des visions stratégiques des AMC marocaines. En effet, la majorité des AMC sont en cours d'élaboration de nouveaux plans stratégiques et qui visent pour la plupart, les éléments suivants :

- ✓ Retrouver les bases du micro crédit et mettre l'accent sur la mission sociale des institutions ;
- ✓ Le renforcement des capacités institutionnelles en adoptant les meilleures normes de gestion des institutions financières et la mise en place d'outils performants ;
- ✓ La reconfiguration des réseaux afin de renforcer l'encadrement intermédiaire, d'optimiser la rentabilité des branches et d'adopter un niveau de décentralisation adéquat ;
- ✓ L'intégration des ressources humaines à travers l'adoption d'un système de gestion participatif et la mobilisation des équipes autour d'un projet commun.

3.4 L'accent est mis sur la coordination entre les institutions

Les AMC donnent de plus en plus d'importance à la coordination. Nous distinguerons dans ce qui suit trois niveaux de coordinations :

1. La coordination sur les questions opérationnelles possible dans un horizon court terme ;
2. La mutualisation des outils et des moyens réalisable dans un horizon court moyen terme ;
3. Le phénomène de rapprochements réalisable dans un horizon moyen long terme.

Le besoin de coordination exprimé par les différentes AMC coïncide avec le renouveau de la FNAM. Cette dernière qui s'est dotée d'un nouveau président en début 2008, a initié des travaux dans le cadre de plusieurs commissions. La FNAM a également recruté son délégué général (ancien USAID et MCC), qui a initié l'élaboration d'un plan d'action et qui affiche une ambition claire de veiller au quotidien sur l'optimisation du rôle de la FNAM dans la coordination du secteur.

Les trois niveaux de coordination se déclinent comme suit :

1. La coordination sur les questions opérationnelles :

- *Le recouvrement :* les efforts de récupérations intensives qu'a connu le secteur cette année ont démontré que l'exercice de recouvrement ne peut être efficace que dans le cadre d'une collaboration entre les institutions. Les ententes à ce niveau peuvent concerner :

  - Les échanges et uniformisation des techniques de recouvrement ;
  - L'entente et la synchronisation dans les modes d'interventions.

- *L'endettement croisé :* l'échange informel des informations sur les historiques des clients entre AMC a facilité l'analyse des dossiers de crédit aux agents de crédits, il a également permis de transmettre un signal aux bénéficiaires qui sont désormais conscients que leur transparence devient une condition essentielle d'octroi. La formalisation de cet échange autour d'une centrale des risques alimentée régulièrement en toute transparence par les AMC est un facteur d'amélioration de la qualité des crédits octroyés.

2. La mutualisation des outils et des moyens :

La mutualisation des outils et des moyens notamment le système d'information et les traitements back office, est une réflexion menée surtout par les institutions de tailles moyennes et petites. En effet, ces institutions recherchent des économies d'échelles à travers des partages de coûts et d'expériences. Elles semblent ouvertes à la collaboration et notamment autour du projet le plus urgent qui est celui du SIG.

3. Le phénomène de rapprochements :

Le niveau le plus élevé de la coordination évoqué dans les réflexions sur l'avenir du secteur est celui du rapprochement. L'hypothèse de rapprochement dresse l'image d'une configuration du secteur comprenant 5 à 6 acteurs avec des parts de marchés équilibrées contrairement à la configuration actuelle dans laquelle il existe 12 AMC avec une forte concentration chez les deux plus grandes (plus de 95% du marché).

La vision de la nouvelle configuration du secteur reprend également l'idée de la transformation institutionnelle des AMC. Ainsi, et toujours selon cette hypothèse, le secteur cible comprendrait éventuellement des associations mais aussi des banques ou des sociétés de financements avec actionnariat.

3. 5 Gouvernance et Ressources Humaines

3.5.1 Changement des tops management de la quasi-totalité des institutions :

Depuis la fin de l'année 2009, le secteur a connu une multiplication des départs au niveau des tops management des institutions et notamment au niveau des directions générales. Rares sont les institutions qui ont été épargnées.

Il existe parmi ces départs des situations normales émanent de volontés de changement personnelles. Nous citons aussi la démission de la direction générale de

ZAKOURA suite à la fusion avec la FDBP. D'autres démissions, par contre, sont le résultat des tensions déjà observées entre les CA et les équipes opérationnelles et qui concernent plus particulièrement l'interventionnisme des CA dans les questions opérationnelles des AMC. De nouvelles équipes de direction ont été recrutées. Elles s'installent à peine et les CA prennent les commandes opérationnelles des institutions.

Cette situation engendre plusieurs facteurs de risques :

- ✓ Le secteur a perdu plusieurs compétences hautement qualifiées et dont l'apport est très important pour sortir de la situation actuelle ;
- ✓ Les nouveaux directeurs prennent fonction dans un contexte difficile où ils n'ont pas le droit de commettre les moindres erreurs de gestion ;
- ✓ Incertitudes et tensions sociales au sein des institutions liées au départ des managers ;
- ✓ Il n'est pas clair si les nouvelles directions trouveront de bons compromis de gouvernance avec leur CA ou ce n'est qu'une question de temps avant que les tensions du passé ne refassent surface.

3.5.2 AGENTS DE CRÉDIT : FATIGUE PSYCOLOGIQUE ET DÉMOTIVATION

Les agents de crédit ont vu leur métier subir un changement significatif durant l'année 2009. En effet, ces agents ont évolué depuis une décennie dans un cercle vertueux de croissance avec de faibles taux d'impayés. Leur activité consistait surtout dans les octrois de prêts et ils percevaient des rémunérations variables considérables en contrepartie des volumes importants d'octrois qu'ils réalisaient.

Depuis le début des problèmes dans le secteur, la nature de travail et de rémunération des agents a changé. L'agent est désormais appelé a passer plus de temps a recouvrer les impayés dans des conditions difficiles (conditions climatiques, déplacements et recherches des domiciles des clients, confrontations verbales et des fois même physiques avec les mauvais payeurs..Etc.). En contrepartie, la rémunération variable a baissé marquant ainsi un appauvrissement significatif des agents de crédit. La combinaison des deux facteurs a provoqué une démotivation notable chez les agents de crédit.

De façon générale, le métier d'agent de crédit est un métier très pénible qui nécessite beaucoup d'efforts physiques, un grand sens relationnel, une intelligence socio-psychologique et une responsabilité pécuniaire importante. La majorité des agents de crédits interrogés affirment que la contrepartie de leurs efforts fournies demeurent très médiocres par rapport à leurs attentes et ce en terme de :

- ✓ Rémunération ;
- ✓ Evolution et plan de carrière ;
- ✓ Ecoute de la hiérarchie et management participatif ;
- ✓ Le métier d'agent de crédit n'est pas assez valorisé socialement (le métier de banque ou administration le sont plus) ;
- ✓ Pilotage de l'activité souvent à l'aveuglette sans outils et objectifs clairs.

Cette situation représente un réel facteur de risque et engendre les conséquences suivantes :

- ✓ Difficulté de recrutement de bons profils agents de crédit ;
- ✓ Départs massifs d'agents de crédit surtout en temps de crises d'impayés. En effet, le poids des impayés cause une fatigue psychologique chez les agents de crédit ;
- ✓ Mauvaises pratiques des agents de crédits : Fraudes, corruption, sabotages.

3. 6 Système d'information : Des doutes sur le projet Microfit

La question du système d'information se pose de façon accrue pour les associations de tailles moyenne et petites. En effet, les grandes institutions ont pour la plupart investis massivement pour acquérir un système très performent et notamment Evolan. La migration vers le nouveau SIG est achevée à AL AMANA, et FONDEP dernièrement. La Fondation Banque Populaire et ARDI ont entamée le processus.

Il est aussi important de signaler que parmi les AMC moyennes AMSSF a pu relever le défi de mettre en place le système SIEM qui est aujourd'hui opérationnel.

Les autres institutions ont opté pour le système Microfit de Planet finance. Malheureusement sa mise en place a connu plusieurs entraves et les délais n'ont pas été respectés. Le projet Microfit présente ainsi de sérieuses limites qui font que la majorité des institutions qui partagent ce projet doutent de son aboutissement et commencent à réfléchir à trouver des solutions alternatives.

Dans cette attente, ces AMC souffrent actuellement de plusieurs maux et notamment :

- ✓ Le risque de non fiabilité de l'information à cause du système déclaratif ;
- ✓ Les équipes de direction reçoivent les informations avec des décalages importants ce qui réduit la qualité de gestion et les délais de réactions ;
- ✓ Des efforts de rapprochement et de fiabilisation de l'information qui prennent beaucoup de temps et qui mobilisent de nombreuses ressources.

3. 7 Liquidité, fonds propres et refinancement

3.7.1 Des trésoreries excédentaires et capitalisation satisfaisante

Les AMC marocaines ont pu au fil des années, grâce à leurs tailles importantes et leurs performances, acquérir la confiance des bailleurs de fonds nationaux et internationaux. L'année 2007 a été marquée par l'obtention de la part des AMC d'accords sur des montants de dettes importants. Ces accords ont été concrétisés pour la plupart en 2008, d'autres financements sont tombés en 2009 et des reliquats demeurent à tirer de la part de quelques institutions.

Ainsi, malgré la baisse d'activité, la détérioration des portefeuilles et des résultats, le niveau des liquidités des institutions demeure confortable. En effet, le ratio de trésorerie moyen pondéré du secteur ressort à 6 % supérieur à la limite reconnue de 5%.

Cependant, ces liquidités tendent à être consommées par les déficits réalisés par certaines AMC et la relance de l'activité prévue dés la fin du troisième trimestre de l'année 2009 qui coïncide avec la fin du mois de Ramadan et la fin des vacances.

Jusqu'à fin 2008, la capitalisation des AMC marocaines était satisfaisante. En effet, le ratio dette fonds propre moyen pondéré du secteur enregistrait un niveau de 4, qui est inférieur à la limite de 5 reconnue mondialement. Cependant, la tendance de l'année 2009 annonce des résultats déficitaires dans plusieurs institutions. Ces déficits auront tendance à consommer les fonds propres des AMC. Ainsi, plusieurs AMC commencent à s'inquiéter du niveau de leurs fonds propres.

3.7.2 MAINTIEN DES ENGAGEMENTS DES BAILLEURS ET INCERTITUDES QUANT À LEUR RÉACTION FUTURE

Mise à part des renouvellements de lignes à courts termes, aucun nouveau prêt bancaire n'a été octroyé cette année par le système bancaire classique et ce non pas à cause de la réticence des banquiers mais à cause de la faible demande des AMC. Toutefois, et à l'instar de la réaction des bailleurs à l'international, les créanciers des AMC ont maintenu leurs engagements et n'ont pas exigé de remboursements anticipés.

Avec l'assèchement progressif des liquidités des AMC prévu pour le début de l'année 2010, la réaction des banques sera plus perceptible. Toutefois, il est évident que le secteur bancaire marocain et les bailleurs internationaux seront beaucoup plus réticents et plus regardants dans l'octroi des prêts aux AMC.

4 ENQUETE BENEFICIAIRE : LA PERCEPTION DU MICROCREDIT ET DES AMC PAR LES BENEFICIAIRES

4.1 La relation institutionnelle :

L'enquête terrain s'est penchée sur la relation bénéficiaires/AMC. Il en ressort que cette relation n'a pas un aspect institutionnel. En effet, la majorité des clients ne perçoit pas les AMC comme des institutions mais développent pour la plupart une relation personnelle avec les agents de crédit. Cette affirmation exclue trois institutions :

- ✓ AL AMANA perçue comme la référence du micro crédit ;
- ✓ La fondation banque populaire appelée la banque ;
- ✓ ZAKOURA connue surtout pour ses problèmes.

Malgré l'indentification de ces trois AMC comme des institutions, la relation entre l'agent de crédit et le bénéficiaire demeure trop forte et engendre les risques suivants :

- ✓ Départ des agents de crédits ;
- ✓ Renforcement du sentiment d'impunité car le bénéficiaire ne réalise pas qu'il existe un organisme derrière l'agent de crédit.

Par ailleurs, la relation de crédit est le seul rapport que le bénéficiaire développe avec l'AMC. Les bénéficiaires ne sont pas intégrés dans une dynamique globale.

Une bonne relation institutionnelle suppose l'insertion du bénéficiaire dans une dynamique qui pourrait inclure les éléments suivants:

- ✓ Suivi de l'investissement ;
- ✓ Conseil et formation en gestion ;
- ✓ Intégration du bénéficiaire dans des programmes et salons ;
- ✓ Désignation de prix de récompense à l'échelle de l'institution et à l'échèle national et international.

L'objectif serait que le bénéficiaire perçoive le micro crédit comme une dynamique générale par laquelle il peut tirer un sentiment d'appartenance et de fierté. Cette intégration peut améliorer le recouvrement et la fidélisation du bénéficiaire.

Plus de 37,25% des personnes interrogés affirment ne pas vouloir renouveler le prêt car ils considèrent le micro crédit comme un crédit uniquement. En général, un simple prêt est considéré comme une corvée et des fois même une honte. Le fait d'intégrer le client dans une dynamique permettra surement de changer cette perception.

4.2 L'impact du microcrédit :

Les bénéficiaires reconnaissent tous et sans exception l'importance du micro crédit et font l'éloge de la relation entre les clients et les agents de crédit qui respectent la dignité des personnes. Les bénéficiaires font souvent l'arbitrage entre le secteur bancaire et les AMC à cause de ce seul facteur, même si le taux d'intérêt est plus élevé.

Il ressort de l'enquête que le micro crédit a plusieurs utilités citées comme suit par ordre d'importance :

4.2.1 Résoudre les problèmes ponctuels de trésorerie :

70,6 % des personnes interrogées affirment que le micro crédit leur permet d'abord de résoudre des problèmes de liquidité grâce à sa facilité d'accès. Les calculs des marges bénéficiaires entre le coût de la ressource et les marges appliquées à la clientèle sont rarement réalisés. Les agents de crédit, de leur part, même s'ils s'assurent de l'existence de l'activité, vérifient dans leurs études la capacité générale de remboursement de l'individu et non le revenu généré par le seul investissement. Autrement dit, les AMC financent des personnes qui remboursent et ne se soucient qu'accessoirement de la rentabilité de l'investissement additionnel généré par la ressource en micro crédit.

Dans la réalité, rares sont les activités qui génèrent des marges aussi importantes pour couvrir les frais du micro crédit. Même quand les marges sont élevées, les activités sont en général très saisonnières et comportent en général des risques de pertes importants. Par exemple, la marchandise des marchants ambulants risque de se faire confisquer à tout moment et les activités de l'agriculture courent le risque d'intempérie.

L'insuffisance des marges pour le remboursement des prêts pousse souvent les bénéficiaires à rembourser leurs prêts par d'autres sources de financement et surtout les femmes. Ainsi plus de 40% des femmes interrogées affirment que leur prêt est remboursé par un de leurs proches ou par le biais des crédits croisés.

4.2.2 Acquérir des biens de consommation :

Plus de 43 % des personnes interrogées affirment qu'au moins une partie des prêts octroyés sont déviés à la consommation. En outre, un grand nombre d'agents de crédit finance consciemment la consommation lorsqu'ils sont sûrs de la capacité de remboursement du bénéficiaire. Selon les agents de crédit, au minimum 60% des prêts accordés dans le secteur seraient affectés à la consommation.

4.2.3 Développer ou créer des AGR

Environ 18% des bénéficiaires interrogés affirment que le microcrédit leur a permis de se créer une petite activité au lieu de rester au chômage.

Environ 9,8% des bénéficiaires interrogés considère le microcrédit comme un moyen de financer le fonds de roulement ou de créer un effet de levier sur les crédits fournisseurs.

Une minorité seulement de bénéficiaires interrogés affectent les prêts à l'acquisition de moyens de production. En effet, les montants octroyés sont en général trop faibles pour financer les biens d'investissements.

4.3 Impayés et endettements croisés :

Plus de 15,7% des personnes interrogées ont eu au minimum un impayé dans leur parcours et 37% ont actuellement des crédits croisés.

La quasi-totalité des personnes interrogées sont conscientes de l'existence de la centrale des risques et la rumeur qui circule dit que les AMC sont devenues plus strictes dans leurs procédures d'octroi.

Les bénéficiaires sont conscients que les AMC vivent des difficultés. Ils affirment qu'ils ont commencé à assister de façon régulière à des scènes de disputes entre les agents de crédit et les mauvais payeurs. Selon les bénéficiaires, les problèmes dont souffre les AMC en ce moment sont dû à :

1. la crise économique ;
2. le comportement non professionnel des agents de crédit qui donnent des crédits à n'importe qui pour réaliser du volume ou en contre partie de la corruption ;
3. l'inconscience des gens qui se sur endettent et dévient les prêts vers la consommation.

Il est ressorti également de l'enquête que la quasi-totalité des personnes interrogées comprennent que le micro crédit est à vocation commercial et que le remboursement est obligatoire.

Les personnes interrogées sont au courant que les institutions ne peuvent rien contre les mauvais payeurs mais la moralité des gens leurs dictent que l'impayé est une très mauvaise pratique.

4.4 Les demandes des bénéficiaires :

Les demandes telles qu'elles ont été formulées par les bénéficiaires interrogées sont les suivantes par ordre d'importance:

- ✓ Baisse des taux d'intérêt ;
- ✓ Licenciement des agents de crédit sans conscience professionnelle ;
- ✓ Rupture de la solidarité et octroi de prêts individuel. Les bénéficiaires souffrent des problèmes de la solidarité et notamment :
  - La difficulté de constituer un groupe ;
  - Les bons bénéficiaires qui payent pour les autres membres du groupe qui enregistrant des Impayés ;
  - Les bons payeurs qui se voient interdits de prêts à cause d'autres personnes ;
  - Les bénéficiaires reprochent aux AMC de ne pas poursuivre les personnes qui enregistrant des impayés quand ils payent à leur place.
- ✓ Offre du Crédit Habitat ;
- ✓ Offre de montants plus élevés ;
- ✓ Proposition de délais de grâce plus longs ;
- ✓ Formation en gestion et suivi des investissements

4.5 Mauvaise pratiques observées :

Chez les AMC :

- ✓ La corruption des agents de crédit ;
- ✓ La prise de chèque à blanc comme garantie ;
- ✓ Délais de déblocage observés sont très courts (une à deux semaines) ;
- ✓ Le temps alloué à l'analyse du dossier est insuffisant.

Chez les bénéficiaires :

- ✓ Création de groupes fictifs avec par exemple deux bénéficières réels dans un groupe de 4 personnes ;
- ✓ Déviation des prêts à la consommation ;
- ✓ Cavalerie entre les prêts croisés.