



La protection des emprunteurs de microcrédit : Cadre juridique, pratiques institutionnelles et perceptions des acteurs au Bénin

Thèse

Appoline Fonton

Doctorat en droit
Docteur en droit (LL. D.)

Québec, Canada

**La protection des emprunteurs de microcrédit
Cadre juridique, pratiques institutionnelles et perceptions des
acteurs au BÉNIN**

Thèse

Appoline Mèvognon Fonton

Sous la direction de :

Marc Lacoursière, directeur de recherche

Résumé

L'objectif de cette thèse est de réaliser dans le contexte béninois un état des lieux de l'effectivité de la protection des emprunteurs de microcrédit. Pour ce faire, sept principes de protection des emprunteurs ont été identifiés. Notre approche est inscrite dans une perspective semi-inductive de sociologie du droit permettant de combiner l'analyse de contenu des textes de loi à l'analyse d'observations directes et de données empiriques collectées auprès de 18 emprunteurs et de huit chefs d'agence à propos des sept principes de protection des emprunteurs préalablement identifiés.

Nos résultats montrent qu'au plan juridique les sept principes de protection des emprunteurs bénéficient d'un encadrement très variable, allant d'un fort encadrement législatif pour le principe de confidentialité à un faible encadrement pour les principes de gestion des plaintes, de développement et distribution appropriés des microcrédits, puis de traitement respectueux et responsable. L'analyse des perceptions des divers acteurs permet de constater que si un fort encadrement législatif ne conduit pas toujours vers une bonne protection des emprunteurs contre les risques, un faible encadrement législatif n'induit pas non plus obligatoirement un faible niveau de protection. Plusieurs écarts entre normes juridiques et pratiques institutionnelles ont été identifiés comme en ce qui concerne la confidentialité des informations personnelles de la clientèle. Il a aussi été possible de repérer quelques innovations pratiques dans le secteur comme la mise en place d'un réseau local d'information sur l'endettement des demandeurs de microcrédit permettant de contourner, non pas sans difficultés l'inexistence d'un Bureau d'information et de crédit pour protéger les emprunteurs contre le surendettement.

Au regard des résultats, il importe que des actions concrètes d'éducation, de supervision et d'amélioration de la réglementation soient mises en œuvre pour améliorer la protection des emprunteurs de microcrédit. Au-delà des nécessaires réajustements du cadre réglementaire à travers par exemple l'instauration d'un dispositif de gestion des plaintes, d'aide à l'analyse de la capacité de remboursement des clients, de supervision de la confidentialité des données, l'accent doit être véritablement mis sur le renforcement de la surveillance et la sensibilisation des divers acteurs. Il serait aussi opportun de réfléchir à la mise en place de programmes de microcrédit intégré incluant le microcrédit, l'alphabétisation, la micro-assurance ainsi que la formation à la littératie financière.

Abstract

The objective of this thesis is to carry out the situation of the effectiveness of the protection of microcredit borrowers in the Beninese context. To do this, seven principles of borrower protection have been identified. Considering these principles, our approach is based on a perspective of semi-inductive sociology of law that combines content analysis of legal texts with analysis of direct observations and empirical data collected from 18 borrowers and 8 agency heads.

Our results show that, from a legal point of view, the seven principles of borrower protection benefit from a very variable framework, ranging from a solid legislative framework for the principle of confidentiality to a weak framework for the principles of complaint management, the development and appropriate distribution of microcredits, and the respectful and responsible treatment.

The analysis of the perceptions of the various actors shows that while a solid legislative framework does not always lead to adequate protection of borrowers against risks, a weak legislative framework does not necessarily induce a low level of protection either.

Several gaps between legal standards and institutional practices have been identified, for example, the confidentiality of personal information of clients. It was also possible to identify some practical innovations in sectors like the establishment of a local information network on the debt of microcredit applicants to bypass, not without difficulty, the lack of an Information and Credit Office to protect borrowers against over-indebtedness.

Considering the results, it is important that concrete actions of education, supervision and better regulation are implemented to improve the protection of microcredit borrowers. Beyond the necessary readjustments to the regulatory framework through, for example, the introduction of a complaints management system, assistance in analyzing clients' repayment capacity and supervision of data confidentiality, real emphasis must be placed on strengthening monitoring and raising awareness among the various stakeholders. It would also be appropriate to consider the implementation of integrated microcredit programmes including microcredit, microinsurance and financial literacy training.

Table des matières

Résumé	vii
Abstract.....	viii
Liste des tableaux	xii
Liste des figures.....	xiii
Remerciements	xvii
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
CHAPITRE I : Microcrédit : historique et contours du concept	18
Section 1 : Notions fondamentales	19
1.1 Aperçu historique du microcrédit	20
1.1.1 Prémices du microcrédit professionnel	20
1.1.2 De la période pionnière à la période euphorique (1970-1990 et 1990-2000) 28	
1.1.3 Vers la maturité : du microcrédit à la microfinance	32
1.2 Le microcrédit et la microfinance : définition des concepts	35
1.2.1 Concept de microcrédit	35
1.2.1.1 Définition	35
1.2.1.2 Taux d'intérêt et durée des micro-prêts	39
1.2.2 Concept de microfinance	41
1.2.2.1 Définition de la microfinance	42
1.2.2.2 Divers produits de la microfinance	43
1.2.2.3 Acteurs du secteur de la microfinance	45
1.2.2.3.1 Institutions de microfinance	46
1.2.2.3.2 Bénéficiaires : une attention particulière aux emprunteurs et aux femmes	49
1.2.2.3.3 Autres acteurs du secteur de microfinance	51
1.3 Fondements de l'expansion et problèmes de la microfinance	57
1.3.1 Microfinance : alternative au système bancaire traditionnel et outil d'amélioration de l'inclusion financière et de l'accessibilité au financement	60
1.3.2 Du recul de l'éthique en finance à la finance socialement responsable	68
1.3.3 Intégration du droit à la microfinance et typologie des modèles réglementaires	72
Section 2. Mise en contexte du secteur de la microfinance contemporaine	77
2.1 Microcrédit au Canada : ampleur et attrait vers un nouveau type de crédit alternatif	78

2.1.1	Ampleur et évolution du secteur du microcrédit au Canada	79
2.1.2	Raisons de l'attrait pour le microcrédit contemporain au Canada	84
2.2	Aperçu de la microfinance dans l'Union Monétaire Ouest-Africaine et au Bénin 90	
2.2.1	Microfinance dans l'Union Monétaire Ouest-Africaine	90
2.2.2	Microfinance au Bénin	94
2.2.3	Catégories d'institutions de microfinance au Bénin.....	102
2.2.3.1	Institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit	104
2.2.3.2	Associations	107
2.2.3.3	Sociétés, organisations non gouvernementales (ONG) et projets à volet microfinance.....	110
2.2.3.4	Répartition géographique des points de service	112
2.3	Clients et différents produits de microcrédit	114
2.3.1	Développement de la clientèle.....	114
2.3.2	Formes de microcrédit	115
2.4	Investisseurs et partenaires au développement de la microfinance au Bénin...	117
	Section 3. Contexte législatif, réglementaire et institutions de supervision du secteur de la microfinance au Bénin	118
3.1	Cadre législatif et réglementaire de la microfinance au Bénin	119
3.1.1	Loi PARMEC	120
3.1.2.	<i>Loi uniforme</i> portant réglementation des SFD (UEMOA) et la <i>Loi</i> portant réglementation des SFD en République du Bénin.....	121
3.2.3	Autres instruments juridiques applicables au secteur de la microfinance au Bénin	123
3.2	Institutions chargées de la supervision du secteur de la microfinance au Bénin	129
3.2.1	Ministères responsables de la supervision de la microfinance	129
3.2.2	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO).....	130
3.2.3	Cellule de surveillance des services financiers décentralisés (CSSFD).....	130
3.2.4	Comité de stabilité financière et d'assainissement du secteur de la microfinance.....	131
	Conclusion du chapitre I	133
	CHAPITRE II : Éléments de la problématique et la stratégie de recherche	134
	Section 1. Problématique et stratégie de recherche	135
1.1	Problématique de recherche	135

1.1.1	Mise en contexte du problème et objectifs de la recherche	135
1.1.2	Justification et pertinence de la recherche	144
1.2	Cadre théorique de la recherche	146
1.3	Démarche méthodologique de la recherche	151
1.3.1	Sources de données	153
1.3.1.1	Source de données documentaires : La recension des écrits sur la législation et le cadre juridique du microcrédit	154
1.3.1.2	Source de données empiriques	155
1.3.2	Échantillonnage des institutions de microcrédit et des emprunteurs	156
1.3.2.1	Échantillonnage des institutions de microcrédit	156
1.3.2.2	Échantillonnage des emprunteurs	157
1.3.3	Collecte de données	158
1.3.4	Dépouillement et l'analyse de données des données empiriques	159
Section 2.	Facteurs de risque en microcrédit	162
2.1	Catégories de risques pour les institutions de microcrédit	163
2.2.4	Risque de crédit	164
2.2.5	Risques opérationnels	165
2.1.2.1	Risque de fraude	166
2.1.2.2	Risque lié à la sécurité	167
2.1.3	Risques liés à la gestion financière	168
2.1.3.1	Risques d'inefficacité	168
2.1.3.2	Risques liés à la gestion du bilan	169
2.1.3.3	Risques liés à l'intégrité du système d'information	170
2.1.4	Risques institutionnels	171
2.1.4.1	Risques liés à la mission	171
2.1.4.2	Risque de dépendance	172
2.1.5	Risques externes	173
2.1.5.1	Risques liés à la réglementation	173
2.1.5.2	Risques de concurrence	174
2.1.5.3	Risques sociodémographiques	175
2.1.5.4	Risques macroéconomiques et sociopolitiques	176
2.1.5.5	Risques liés à l'environnement physique	176
2.2	Divers risques pour les clients d'institutions de microcrédit	177
2.2.1	Risques d'endettement et de surendettement	180

2.2.1.1	Notion d'endettement.....	180
2.2.1.2	Notion de surendettement.....	181
2.2.1.3	Endettement et surendettement en microcrédit	182
2.2.2.	Risque de détournement des prêts ou fongibilité.....	188
2.2.3.	Risque de taux d'intérêt excessifs, d'application de coûts additionnels injustifiés et autres pratiques frauduleuses et abusives	189
2.2.4.	Risque de récupération ou d'interférence politique.....	190
Section 3.	Enjeux d'un microcrédit éthique.....	194
3.1	Concept d'éthique	196
3.1.1	Éthique normative ou l'éthique de la justice	198
3.1.2	Éthique de la sollicitude ou éthique du « <i>care</i> ».....	199
3.2	Viabilité financière versus viabilité sociale : dilemme éthique et utilité contestée du microcrédit	203
3.2.1	Adeptes de la théorie du bien-être (<i>welfaristes</i>) et primauté de la performance sociale.....	204
3.2.2	Institutionnalistes et impératif de la rentabilité financière	209
3.2.3	Impacts mitigés et utilité contestée.....	214
	Conclusion du chapitre II	222
	CHAPITRE III Effectivité de la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin : analyse de la documentation juridique et des données empiriques	225
	Section 1. Description du profil des répondants	226
1.1	Caractéristiques socio-démographiques des emprunteurs enquêtés	226
1.2	Profil des personnes enquêtées au sein du personnel des institutions de microcrédits étudiées : les chefs d'agences.....	227
	Section 2. Protection des emprunteurs contre les risques en lien avec le développement et la distribution des microcrédits.....	230
2.1.	Standards attendus en matière de développement et de distribution des microcrédits.....	230
2.2	Cadre juridique et perception des emprunteurs et des chefs d'agence par rapport au développement et à la distribution des microcrédits au Bénin.	235
2.2.1	Adéquation du développement des microcrédits aux spécificités des emprunteurs	237
2.2.2	Simplicité et distribution des microcrédits.....	241
2.2.3	Droits des emprunteurs de microcrédit.....	243
2.2.4	Accessibilité du microcrédit.....	254

2.2.5 Synthèse sur la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques en lien avec le développement et la distribution des microcrédits	256
Section 3. Protection des emprunteurs de microcrédit contre le surendettement.....	260
3.1 Standards attendus en matière de lutte contre le surendettement.....	261
3.2 Cadre juridique et la perception des emprunteurs et des chefs d'agence en matière de protection des emprunteurs de microcrédit contre le surendettement	265
3.2.1 Cadre juridique de la protection des emprunteurs de microcrédit contre le surendettement	266
3.2.2 Processus de souscription aux emprunts de microcrédit	274
3.2.3 Termes et conditions du prêt	278
3.2.4 Techniques de vente	282
3.2.5 Mesures incitatives du personnel et les initiatives du marché.....	286
3.2.6 Systèmes de surveillance	291
3.2.7 Synthèse sur la protection des emprunteurs contre le surendettement au Bénin	296
4. Protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au défaut de transparence.....	299
4.1 Standards attendus en matière de transparence	301
4.2 Cadre juridique et la perception des emprunteurs et des chefs d'agence sur la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au défaut de transparence.....	304
4.2.1 Cadre juridique de la protection des emprunteurs contre les risques liés au défaut de transparence.....	305
4.2.2 Recours à un langage clair et compréhensible à l'égard des emprunteurs	308
4.2.3 Fourniture d'informations complètes et en temps utile relativement aux coûts et aux autres informations non financières et conseils aux emprunteurs à propos de leurs droits.....	312
4.2.4 Synthèse sur le niveau de protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques en lien avec le défaut de transparence.....	319
5. Protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés à une tarification non transparente et non responsable.....	322
5.1 Standards attendus en matière de tarification dans le domaine du microcrédit	324
5.2 Cadre juridique et perceptions des emprunteurs et des chefs d'agence sur la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés à la tarification	327

5.2.1 Synthèse du cadre juridique de la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés à la tarification	328
5.2.2 Tarification complète et transparente	333
5.2.3 Divulgence efficace de la tarification	336
5.2.4 Tarification abordable	339
5.2.5 Tarification durable	341
5.2.6 Synthèse sur la protection des emprunteurs contre les risques liés à la tarification	345
6. Protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au traitement non respectueux et non responsable des clients	348
6.1 Standards attendus en matière de traitement des emprunteurs	348
6.2 Cadre juridique et perceptions des emprunteurs et des chefs d'agence sur la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au traitement non respectueux et non responsable des emprunteurs	351
6.2.1 Cadre juridique de la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au traitement non respectueux et non responsable des emprunteurs	352
6.2.2 Engagement à l'égard d'un code déontologique	354
6.2.3 Pratiques en matière d'éthique et de déontologie	357
6.2.4 Politique de rémunération éthique et système interne de recueil et de traitement des plaintes internes ou externes sur les comportements non éthiques	361
6.2.5 Synthèse sur la protection des emprunteurs contre les risques liés aux traitements respectueux et responsables des emprunteurs	364
7. Protection des emprunteurs de microcrédit contre le défaut de confidentialité des données	368
7.1 Standards attendus en matière de confidentialité des données	369
7.2 Cadre juridique et perception des emprunteurs et des chefs d'agence sur la confidentialité des données des emprunteurs	373
7.2.1 Cadre juridique de la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au défaut de confidentialité des données des emprunteurs	374
7.2.2 Politique et procédures pour garantir la confidentialité des données des emprunteurs	381
7.2.3 Sécurité des dispositifs, des données et des informations	384
7.2.4 Communication des données et l'information des emprunteurs sur les droits et responsabilités en matière de données personnelles	387
7.2.5 Synthèse sur la protection des emprunteurs contre les risques liés à la confidentialité des données des emprunteurs	390

8. Protection des emprunteurs contre les risques liés aux défaillances des mécanismes de résolution des plaintes.....	395
8.1 Standards attendus en matière de mécanismes de résolution des plaintes...	396
8.2 Cadre juridique et perception des emprunteurs et des chefs d'agence sur la protection des emprunteurs contre les risques liés aux mécanismes défaillants de résolution des plaintes	398
8.2.1 Cadre juridique de la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés aux mécanismes défaillants de résolution des plaintes	399
8.2.2 Politique et procédures de gestion globale des plaintes des emprunteurs..	402
8.2.3 Efficacité du système de gestion globale des plaintes	405
8.2.4 Information des emprunteurs sur la politique et procédures de gestion des plaintes et sur leur droit à se plaindre en toute discrétion.....	408
8.2.5 Synthèse sur la protection des emprunteurs contre les risques liés à l'efficacité des mécanismes de gestion des plaintes.....	411
Conclusion du chapitre III	414
CONCLUSION GÉNÉRALE ET PERSPECTIVES	417
1. De la nécessité d'une ligne directrice pour les saines pratiques commerciales en services financiers (microcrédit)	422
2. De la nécessité de renforcer le cadre juridique et institutionnel.....	423
3. De la nécessité de la lutte au surendettement et de la promotion de la littératie financière	424
4. De la nécessité d'une meilleure surveillance/supervision et de prises de sanctions	425
5. De la nécessité d'évoluer vers des programmes de microcrédit intégré....	426
Références bibliographiques.....	429
LÉGISLATION	429
JURISPRUDENCE	432
DOCTRINE.....	432
SITES INTERNETS.....	468
DICTIONNAIRE	477
Annexe 1 Grille de lecture.....	478
Annexe 2 Outils de collecte de données empiriques	482

Liste des tableaux

Tableau 1 : Catégories d'institutions offrant des services de microfinance et leurs statuts .	48
Tableau 2 : Répartition régionale des données de microfinance et tendance entre 2003 et 2012	58
Tableau 3 : Évolution du taux de bancarisation dans les pays de l'UEMOA entre 2008 et 2012	92
Tableau 4 : Taux de pénétration de la microfinance dans les pays de l'UEMOA en date du 31 mars 2014	93
Tableau 5 : Répartition géographique des points de services financiers entre les 12 départements au Bénin.....	113
Tableau 6 : Typologie des risques probables pour les emprunteurs en fonction des étapes du processus de microcrédit.	178
Tableau 7 : Performance de la microfinance internationale 2009	184
Tableau 8 : Grille de lecture (identification au sein de chaque document juridique des articles de loi et des dispositions relatives à chaque principe de protection des emprunteurs)	478
Tableau 9 : Résumé des déterminants et des indicateurs permettant d'apprécier les niveaux de protection des emprunteurs pour chaque principe de protection	479

Liste des figures

Figure 1 : Importance relative des facteurs de risque pour un échantillon de clients de l'UWFT entre 1987 et 1998.....	177
Figure 2 : Perception des chefs d'agence par rapport l'adéquation du développement du microcrédit.....	240
Figure 3 : Perception des emprunteurs par rapport l'adéquation du développement du microcrédit.....	241
Figure 4 : Perception des chefs d'agence par rapport à la simplicité et la distribution appropriée du produit.....	242
Figure 5 : Perception des emprunteurs par rapport à la simplicité et de distribution appropriée du produit.....	243
Figure 6 : Perception des chefs d'agence sur le droit des emprunteurs.....	250
Figure 7 : Perception des emprunteurs par rapport au droit des clients.	253
Figure 8 : Perception des chefs d'agence par rapport l'accessibilité du microcrédit	255
Figure 9 : Perception des clients par rapport l'accessibilité du microcrédit.....	255
Figure 10 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques en lien avec le développement et la distribution des produits, selon les chefs d'agence	256
Figure 11 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques en lien avec le développement et la distribution des produits selon les emprunteurs	258
Figure 12 : Perception des chefs d'agence par rapport au processus de souscription du client	276
Figure 13 : Perception des emprunteurs par rapport au processus de souscription à l'emprunt	277
Figure 14 : Perception des chefs d'agence sur les termes et conditions du prêt.....	279
Figure 15 : Perception des emprunteurs par rapport aux termes et conditions du prêt	281
Figure 16 : Perception des chefs d'agence sur les techniques de vente	283
Figure 17 : Perception des emprunteurs sur les techniques de vente	285
Figure 18 : Perception des chefs d'agence sur les mesures incitatives du personnel et les initiatives de marché.....	287

Figure 19 : Perception des emprunteurs sur les mesures incitatives du personnel et le processus de souscription du client	289
Figure 20 : Perception des chefs d'agence sur les systèmes de surveillance	292
Figure 21 : Perception des emprunteurs sur les systèmes de surveillance	293
Figure 22 : Niveau de protection des emprunteurs contre le surendettement selon les chefs d'agence.....	297
Figure 23 : Niveau de protection des emprunteurs contre le surendettement selon leurs opinions	298
Figure 24 : Perception des chefs d'agence sur l'utilisation d'un langage clair avec confirmation que le client a bien compris	311
Figure 25 : Perception des emprunteurs sur l'utilisation d'un langage clair avec confirmation que le client a bien compris	312
Figure 26 : Perception des CA sur la complétude des informations aux coûts et aux autres informations non financières, sur les renseignements fournis en temps utile et sur les conseils aux clients à propos de leurs droits.....	314
Figure 27 : Perception des emprunteurs sur la complétude des informations relatives aux coûts et aux autres informations non financières, sur les renseignements fournis en temps utile et sur les conseils aux clients à propos de leurs droits	315
Figure 28 : Niveau de protection des emprunteurs relativement au principe de transparence selon la perception des chefs d'agence.....	319
Figure 29 : Niveau de protection des emprunteurs relativement au principe de transparence selon leur perception.....	321
Figure 30 : Perception des chefs d'agence par rapport à la tarification	334
Figure 31 : Perception des emprunteurs par rapport à la tarification	334
Figure 32 : Perception des chefs d'agence par rapport à la divulgation efficace de la tarification.....	337
Figure 33 : Perception des emprunteurs par rapport à la divulgation efficace de la tarification.....	338
Figure 34 : Perception des chefs d'agence par rapport à la tarification abordable.....	340
Figure 35 : Perception des emprunteurs par rapport à la tarification abordable.....	340
Figure 36 : Perception des chefs d'agence par rapport à la tarification durable	342

Figure 37 : Perception des emprunteurs par rapport à la tarification durable	343
Figure 38 : Niveau de protection des emprunteurs contre la tarification non transparente et non responsable selon les chefs d'agence.....	345
Figure 39 : Niveau de protection des emprunteurs contre la tarification non transparente et non responsable selon les emprunteurs	346
Figure 40 : Perception des chefs d'agence par rapport à l'engagement à l'égard d'un code déontologique	355
Figure 41 : Perceptions des emprunteurs par rapport à l'engagement à l'égard d'un code déontologique	356
Figure 42 : Perceptions des chefs d'agence par rapport aux pratiques en matière d'éthique et de déontologie	358
Figure 43 : Perceptions des emprunteurs par rapport aux pratiques en matière d'éthique et de déontologie	359
Figure 44 : Perceptions des chefs d'agence par rapport à la politique de rémunération éthique et au système interne de recueil anonyme et de traitement des plaintes interne ou externe sur les comportements non éthiques	362
Figure 45 : Perceptions des emprunteurs par rapport à la politique de rémunération éthique et au système interne de recueil anonyme et de traitement des plaintes interne ou externe sur les comportements non éthiques.....	363
Figure 46 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés au traitement non respectueux et non responsable des clients.....	365
Figure 47 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés au traitement non respectueux et non responsable des clients.....	366
Figure 48 : Perception des chefs d'agence sur la politique et les procédures complètes pour garantir la confidentialité des données de la clientèle	383
Figure 49 : Perception des emprunteurs sur la politique et les procédures complètes pour garantir la confidentialité des données de la clientèle	384
Figure 50 : Perception des chefs d'agence sur la sécurité des dispositifs, des données et des informations.....	385
Figure 51 : Perception des emprunteurs sur la sécurité des dispositifs, des données et des informations.....	386

Figure 52 : Perception des chefs d'agence sur la communication des données et les informations sur les droits et responsabilités fournies à la clientèle	388
Figure 53 : Perception des emprunteurs sur la communication des données et les informations sur les droits et responsabilités fournies à la clientèle	389
Figure 54 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés au défaut de confidentialité des données de la clientèle, selon les chefs d'agence.....	393
Figure 55 : Niveau de protection des emprunteurs selon leur perception sur la confidentialité des données de la clientèle	394
Figure 56 : Perception des chefs d'agence sur la politique et les procédures de gestion globale des plaintes.....	402
Figure 57 : Perception des chefs d'agence sur la politique et les procédures complètes de gestion globale des plaintes	403
Figure 58 : Perception des chefs d'agence sur l'efficacité du système de gestion globale des plaintes.....	405
Figure 59 : Perception des emprunteurs sur l'efficacité du système de gestion globale des plaintes.....	407
Figure 60 : Perception des chefs d'agence par rapport à l'information des clients sur la politique et les procédures de gestion des plaintes, mais aussi sur leurs droits à se plaindre en toute discrétion.....	409
Figure 61 : Perception des emprunteurs par rapport à l'information des clients sur la politique et les procédures de gestion des plaintes, mais aussi sur leurs droits à se plaindre en toute discrétion.....	409
Figure 62 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés aux défaillances des mécanismes de résolution des plaintes, selon la perception des chefs d'agence	411
Figure 63 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés aux défaillances des mécanismes de résolution des plaintes, selon leur perception	412

Remerciements

La thèse est une aventure de vie dans laquelle plusieurs personnes cheminent avec et pour l'acteur principal. Je souhaite ici remercier toutes les personnes physiques et morales qui m'ont apporté un soutien dans la longue aventure des études doctorales.

En particulier, j'adresse mes remerciements spécialement :

À mon directeur de thèse le Professeur Marc Lacoursière

Je tiens à dire ma reconnaissance et ma gratitude. Lui qui, malgré les nombreuses prérogatives qui sont siennes, a accepté de diriger cette thèse. Je tiens à le remercier aussi pour cette liberté qu'il a permise, sans laquelle le chercheur ne saurait affirmer sa manière de penser et de procéder, sa manière d'être, bref sa personnalité.

À l'Agence Universitaire de la Francophonie

Merci d'avoir permis que cette aventure commence et pour l'aide financière.

À la faculté de droit de l'Université Laval

J'adresse mes remerciements pour les divers soutiens financiers, ainsi qu'aux enseignants et enseignantes pour le dévouement.

À mes défunts parents Élisabeth Adassin et Gabriel Fonton

Merci pour la flamme allumée. Je dédie ce travail à vos mémoires.

À mon Époux Judicaël et mes enfants Merwan et Maëva

Vous êtes pour moi une source de persévérance et de courage. Je ne regrette pas d'avoir arrêté par deux fois mon cheminement pour permettre la naissance des deux plus magnifiques enfants de la terre. Je dédie ce travail à vous trois !

À Mes Frères et Sœurs, mes Beaux Parents, et à tous mes Amis et Amies

Je tiens à vous exprimer toute ma reconnaissance pour la sollicitude constante.

Merci aussi à toutes les personnes ressources rencontrées dans les ministères, les institutions de microfinance au Bénin et au Canada et spécialement les 26 répondants enquêtés au Bénin.

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Au XIXe siècle, la coopérative « équitables pionniers de Rochedale » au Royaume-Uni, ainsi que Friedrich Wilhelm Raiffeisen en Allemagne, offraient des petits prêts de solidarités aux agriculteurs qui étaient souvent victimes de pratiques usuraires¹. Au départ, ce que l'on appelle aujourd'hui microfinance se limitait à l'octroi de prêts de petits montants ou microcrédits aux personnes démunies désireuses d'investir dans une activité génératrice de revenus. Le fondement du microcrédit repose ainsi sur cet idéal d'opportunité de microfinancement pour de très petites et moyennes entreprises, pour éviter que des personnes n'ayant pas accès aux banques ne sollicitent des prêts usuraires et s'exposent à des risques élevés de surendettement et d'abus en matière de recouvrement.

Idéalement, ce mécanisme vise les clients dont les revenus sont modestes, exercent pour la plupart des activités génératrices de revenus dans l'économie informelle et n'ont pas de ce fait accès au prêt bancaire. Compte tenu du type de clientèle ciblée, les femmes² restent dominantes au sein des bénéficiaires des institutions offrant des microcrédits. Il y a donc un lien particulier entre les femmes et l'activité de microcrédit.

Le microcrédit a été et est promu comme un moyen de lutte contre la pauvreté et comme un outil de développement et une alternative éthique au prêt usuraire et au prêt sur gage. Pour marquer son importance comme instrument de lutte contre la pauvreté, l'année 2005 a été

¹ Amadou BELLA BARRY, *Les pratiques de microcrédit dans les pays du Sud versus les pays industrialisés : une analyse théorique*, Economies et finances, Université Nice Sophia Antipolis, 2013, à la p 25. En ligne : [tel.archives-ouvertes.fr <NNT : 2013NICE0005>.\(tel-00860052\)>](http://tel.archives-ouvertes.fr/<NNT : 2013NICE0005>.(tel-00860052)>) consulté le 15 novembre 2020.

² Pour plus de détail, lire : voir Marie-Ange THÉOBALD, *Le genre et le changement climatique : illustration de la politique des organisations internationales par un manuel de formation des acteurs privés et publics aux notions et approches relatives à l'égalité des sexes dans le cadre d'une stratégie intégrée*. Master de Coopération internationale, Aide humanitaire et politique de développement, Université Paris 1 — Panthéon Sorbonne Département de Science politique, 2009-2010, en ligne :

<[Http://www.agora-parl.org/sites/default/files/genre_changement_climatique.pdf](http://www.agora-parl.org/sites/default/files/genre_changement_climatique.pdf)> Consulté le 18 janvier

2019. La pauvreté féminine est un phénomène mondial : 70 % des femmes sont pauvres et elles dépensent

90 % de leur revenu pour leur famille, voir United nations climate change « Moins d'émission, plus de droits pour les femmes » Genre et atténuation, en ligne : unfccc.int

<https://unfccc.int/files/gender_and_climate_change/application/pdf/educposters_frelight.pdf> consulté le 2 décembre 2020.

proclamée « année internationale du microcrédit »³ par l'assemblée générale des Nations Unies. Le microcrédit tient aussi une place importante dans la mise en œuvre des politiques de lutte contre la pauvreté et dans l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD)⁴. Que ce soit dans le cadre des Stratégies de Réduction de la Pauvreté (SRP)⁵, ou dans l'essor des activités du « *Consultative Group to Assist the Poor* » (CGAP)⁶, une place importante est réservée au secteur du microcrédit⁷. Depuis 1997, l'organisation annuelle du sommet mondial sur le microcrédit permet de célébrer les succès enregistrés et d'envisager quelques perspectives d'avenir⁸. Cette journée mondiale officiellement célébrée au niveau international de façon tournante dans divers pays, a un caractère particulier au Bénin, notamment depuis la mise sur pied en 2005 d'un ministère consacré à la gestion du secteur de la microfinance et le lancement la même année du Fonds National de Microfinance qui pilote un important projet de microcrédit aux plus pauvres doté d'un budget d'une vingtaine de milliards⁹ de francs CFA dès la première année¹⁰. De plus, une semaine du microcrédit est organisée chaque année dans plusieurs pays comme le Bénin et la France¹¹. Au Québec, depuis 2009, le 11 mars est proclamé journée nationale du microcrédit

³ Organisation des Nations Unies, communiqué DEV/2493 — AG/EF/3098, « Lancement de l'année internationale du Microcrédit 2005 » (18 novembre 2004), en ligne : Recherche de communiqué de presse des Nations Unies <<http://www.un.org/News/fr-press/docs/2004/DEV2493.doc.htm>>. Consulté le 2 mars 2011.

⁴ *Ibid*, notamment l'OMD 1 qui vise à réduire de moitié les populations pauvres qui vivent sous le seuil de pauvreté d'ici 2015 (Objectifs de développement du millénaire).

⁵ Fonds Monétaire International, « Documents de Stratégie de Réduction de la pauvreté » (avril 2014) Washington : FMI, Fiche technique, en ligne <<http://www.imf.org/external/np/exr/facts/fre/prspf.htm>> et <<http://www.imf.org/external/pubs/ft/scr/2011/cr11307.pdf>> (Consulté juin 2014).

⁶ Le CGAP, Consultative Group to Assist the Poor ou groupe consultatif d'assistance aux pauvres fût effectivement mis en place en 1995, abrité par la Banque Mondiale, mais intervenant comme un consortium autonome composé de neuf bailleurs et d'une trentaine de bailleurs de fonds multilatéraux, bilatéraux et privés travaillant pour mettre en œuvre des systèmes financiers adaptés aux besoins des pauvres dans les pays en développement, Consultative Group to Assist the Poor « About us ». En ligne : <<http://www.cgap.org/p/site/c/aboutus/>>, pour plus de détail sur le CGAP et ses activités.

⁷ Marc LABIE, Michel LELART et Thierry MONTALIEU, « Microfinance : le temps de la maturité ? » (Avril 2010), *Monde en développement*, n° 152, à la p 7.

⁸ Isabelle GUÉRIN, « Les sommets mondiaux du microcrédit : où en est-on cinq ans après ? » (2002), *Tiers-Monde.*, tome 43 n° 172 dans Dominique GENTIL et Jean-Michel SERVET dir, *Microfinance : petites sommes, grands effets ?* pp. 867.

⁹ La majorité de ce montant vient de fonds publics. Le reste des bailleurs de fonds et des banques.

¹⁰ Fonds national de microfinance (FNM) « comptes administratifs du FNM : exercice 2012 », en ligne <https://benin-microfinance.weebly.com/uploads/6/7/1/0/6710582/rapport_de_gestion_2012_-_fnm.pdf>

¹¹ CGAP, Portail microfinance, « Semaine de la microfinance au Congo et au Bénin », en ligne : <<http://www.lamicrofinance.org/content/article/detail/18398>> consulté en mars 2012.

communautaire¹². Au-delà de la célébration, c'est l'importance du secteur financier décentralisé pour le développement qui est mise en exergue à travers toutes ces reconnaissances.

En dehors de sa contribution à la réduction de la pauvreté, le microcrédit est aussi un outil de développement économique qui offre une alternative au prêt usuraire dont les taux d'intérêt sont parfois de l'ordre de 100 %. En effet, le microcrédit vise l'investissement productif, c'est-à-dire l'investissement dans des microentreprises génératrices de revenus et représentant pour les micro-entrepreneurs une solution durable contre la pauvreté, se substituant parfois aux prêts proposés par les usuriers locaux à des taux d'intérêt extrêmement élevés.

Système financier, accessibilité financière et développement économique

Le système financier désigne « l'ensemble des règles, des pratiques et des institutions (Bourses de valeurs, banques, etc.) qui permettent de mobiliser des capitaux pour les mettre à disposition d'agents ayant besoin de financement ¹³ ». Cette définition souligne que la notion de système financier désigne tout autant les opérateurs financiers que les règles et les instances qui régissent leurs interactions. Selon le Fonds Monétaire International (FMI), « le système financier d'un pays comprend les banques, les marchés de valeurs mobilières, les fonds de pension et les fonds communs de placement, les assureurs, les infrastructures du marché, la banque centrale, de même que les instances de réglementation et de contrôle¹⁴ ». Le système financier est une composante principale des économies de marché. Sans système financier, il serait impossible d'impulser le développement économique et de gérer l'ensemble complexe des relations économiques nécessaires dans un contexte où les agents économiques (entreprises, individus) ont la liberté de vendre et d'acheter des biens, des

¹² Réseau québécois du Crédit Communautaire, communiqué « Une première stratégie nationale de financement pour le RQCC » (11 mars 2011), en ligne : <<http://www.rqcc.qc.ca/communiques/166-une-premiere-strategie-nationale-de-financement-pour-le-rqcc>> consulté en mars 2012.

¹³ Jean-Paul POLLIN « Macroéconomie : Système financier » Encyclopédie Universalis « sub verbo système financier », en ligne <<http://www.universalis-edu.com.acces.bibl.ulaval.ca/encyclopedie/macroeconomie-systemes-financiers/>> consulté le 30 mai 2019.

¹⁴ Fonds Monétaire International (FMI) : Fiche technique, « Solidité du système financier » (2016), en ligne : <https://www.imf.org/fr/About/Factsheets/Financial-System-Soundness> consulté le 30 mai 2019.

services et des capitaux¹⁵. Des liens directs et indirects entre la finance et l'amélioration des conditions de vie ont été établis par plusieurs chercheurs¹⁶, qui identifient la finance comme étant un moteur de la croissance économique. L'accès aux services financiers est donc considéré comme un aspect important pour le développement économique et social¹⁷.

Trois dimensions peuvent permettre de saisir le concept d'accessibilité financière¹⁸ : l'accès physique, l'abordabilité et l'éligibilité¹⁹. L'accès physique concerne le nombre et la convenance des points de services. L'accès abordable fait référence aux coûts associés à l'utilisation des services. L'éligibilité quant à elle, a trait aux conditions requises pour obtenir les services financiers. Selon Morduch²⁰, l'accessibilité financière a plutôt quatre

¹⁵ Ugo PANIZZA, « La finance et le développement économique » (2012), *Revue internationale de politique de développement*. En ligne : <<http://poldev.revues.org/966>>. Consulté le 30 mars 2014; Ross LEVINE, « Finance and Growth: Theory and Evidence » (2005), *Handbook of Economic Growth*, vol. 1, Amsterdam: Elsevier, 865.

¹⁶ Nous pouvons citer sans prétendre à l'exhaustivité : Jalilian, H., et Kirkpatrick, C. « Does Financial Development Contribute to Poverty Reduction? » (2005), *Journal Of Development Studies*, 41(4), 636-656. En ligne < <https://web-b-ebsohost-com.acces.bibl.ulaval.ca/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=df55b5fc-d2a4-4dc7-a6d5-e0685a3a2a14%40sessionmgr105&vid=1&hid=102>>, consulté le 18 mars 2016 ; Banque Mondiale. « Finance for All ? Policies and Pitfalls in Expanding Access » (2008). A World Bank Policy Research Report, Washington, DC. En ligne : <http://siteresources.worldbank.org/INTFINFORALL/Resources/4099583-1194373512632/FFA_book.pdf> ; consulté le 18 mars 2015 ; Beck, T. et R. Levine « Stock Markets, Banks, and Growth : Panel Evidence » (2004), *Journal of Banking and Finance*, 28(3), pp. 423-442.; Patrick HONOHAN et Michael KING «Cause and effect of financial access: cross-country evidence from the finscope surveys» (2009), Prepared for the World Bank Conference *Measurement, Promotion, and Impact of Access to Financial Services*, Washington DC., en ligne : <<http://www.tcd.ie/Economics/staff/phonohan/Honohan%20King%20Mar%2009.pdf>>; Claessens, Stijn, «Access to financial services: a review of the issues and public policy objectives», (2005) 3589, World Bank Policy, Research Working paper. <http://www-wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer/WDSP/IB/2005/05/15/000090341_20050515132903/Rendere d/PDF/wps3589.pdf> ; Thorsten BECK, Asli DEMIRGUC-KUNT et Ross LEVINE, « Finance, Inequality, and Poverty: Cross-Country Evidence » (2004) 10 979, National bureau of economic research, Working Paper. <<http://www.nber.org/papers/w10979.pdf>>; Patrick HONOHAN «Cross-country variation in household access to financial services» 2(007), The World Bank, Trinity College Dublin and CEPR, prepared for the Conference "Access to Finance" Washington DC, March 15-16, <http://siteresources.worldbank.org/INTFR/Resources/Cross_Country_Variation_In_Household_Access.pdf> consulté le 18 mars 2016.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ L'accessibilité financière est une composante de l'inclusion financière. L'enjeu de l'inclusion financière n'est pas tant de posséder un compte bancaire que de s'en servir pour échapper à la pauvreté, faire face à des imprévus et mieux vivre.

¹⁹ Anjali KUMAR, Mukta JOSHI, Loraine RONCHI et Konstantinos TZIOUMIS « Measuring Financial Access » (2007), dans Michael S. BARR, Anjali KUMAR et Robert E. LITAN, dir, *Building Inclusive Financial Systems – A Framework for Financial Access*, Washington, D.C., The World Bank Group, Brookings Institution Press, p. 7-32

²⁰ Jonathan MORDUCH, « The Microfinance Promise » (1999), *Journal of Economic Literature*, vol. 37, p. 1569-1614.

dimensions : la fiabilité, la convenance, la continuité et la flexibilité. La « fiabilité » concerne la disponibilité des ressources lorsqu'elles sont nécessaires. La « convenance » se rapporte à la facilité avec laquelle les clients ont accès aux services financiers. La « continuité » a trait à la disponibilité en continu et la « flexibilité » fait référence à l'adéquation entre le produit et les besoins de la clientèle. Améliorer l'accès aux services financiers revient alors à améliorer la disponibilité des services financiers, à un prix équitable²¹. Une meilleure accessibilité financière peut donc permettre de transformer les conditions de vie d'un individu sur plusieurs plans : nutrition, santé, éducation et habitat²².

L'accessibilité financière est à ce titre une composante importante de l'inclusion financière, mais aussi de l'inclusion sociale²³.

L'inclusion financière peut être définie comme étant la démarche qui vise à ce que les individus et les entreprises aient accès à toute une gamme de services financiers. Ses services doivent être fournis à un prix raisonnable et de façon responsable et être utilisés de façon efficace²⁴. En 2019, 1,7 milliard d'adultes n'ont pas accès aux services financiers formels²⁵. La situation demeure critique en Afrique subsaharienne même si elle s'est améliorée ces dernières années. Trente-quatre pour cent (34 %) des adultes ont un compte bancaire en 2014 contre 24 % en 2011²⁶. La situation est encore plus critique au Moyen-Orient où seulement

²¹ Banque Mondiale, « Finance for All ? Policies and Pitfalls in Expanding Access » (2008). À World Bank Policy Research Report, Washington, DC à la p 28. En ligne : http://siteresources.worldbank.org/INTFINFORALL/Resources/4099583-1194373512632/FFA_book.pdf ; consulté le 18 mars 2016.

²² United Nations Capital Development Fund (UNCDF). *Building Inclusive Financial Sectors for Development*, (2006), New York, 182 p en ligne :

http://www.uncdf.org/sites/default/files/Documents/bluebook_1.pdf; Mariama Olatunde ASHCROFT « Microfinance in Africa – the Challenges, Realities and Success Stories » (2008), MIX (Microfinance Information Exchange) et Womens's World Banking, *Microbanking Bulletin*, no 17, p. 5-11. En ligne : http://api.ning.com/files/N7SHqHJqZ6UQBYclBxnAXabBIUE*RfvNpte1p4ew-xx7mNrYoHMBwFAB3JaDZB95HjCYr6wSge9nSuq4ZsBg1aWB1pg8Igp/MBB17Autumn2008.pdf

²³ Accès des populations à des services de base comme l'emploi, la santé, le logement ou l'éducation.

²⁴ La finance pour tous, « Inclusion financière », Mise à jour le 18 juillet 2019, en ligne :

<https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/finance-perso/banque-et-credit/inclusion-financiere/>, consulté le 20 septembre 2021.

²⁵ Asli DEMIRGUC — KUNT, Leora KLAPPER, Dorothe SINGER, et Peter Van OUDHEUSDEN, « The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World » (2015) Policy Research Working Paper 7255, World Bank, Washington, DC, à la p 4, en ligne : <http://www.worldbank.org/en/programs/globalfindex/infographics/infographic-global-findex-2014-financial-inclusion> consulté le 10 mai 2016.

²⁶ *Ibid*. En ligne <http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/region/sub-saharan-africa> consulté le 10 mai 2016

14 % des adultes ont un compte en 2014, contre 11 % en 2011²⁷. En général, les hommes sont deux fois plus susceptibles d'avoir un compte que les femmes.

L'Afrique subsaharienne est cependant chef de file mondial dans le domaine de l'argent mobile : alors que seulement deux pour cent des adultes dans le monde entier ont un compte de téléphonie mobile, 12 % en Afrique subsaharienne en ont un²⁸. Compte tenu de l'évolution de la dématérialisation dans le domaine des paiements à travers le monde, une telle situation semble plutôt positive pour l'Afrique subsaharienne, même si en tenant compte à la fois de l'accès aux services financiers formels et aux comptes mobiles, la situation reste préoccupante.

Les personnes qui n'ont pas de compte bancaire sont dites exclues du système financier. L'exclusion financière est le processus par lequel une personne éprouve des difficultés à accéder et/ou à utiliser des services et produits financiers proposés par les prestataires classiques²⁹. L'inclusion financière va plus loin que l'accessibilité bancaire, car il ne suffit pas de garantir l'accès aux services financiers pour obtenir une amélioration du taux d'inclusion financière. Par exemple, en Afrique du Nord, même s'il y a d'importantes disparités dans les pays de la région, l'un des principaux freins à l'accès des populations aux services financiers est lié à la réglementation jugée trop prudentielle (coût légal des services jugés élevés, adversité aux risques liés à une clientèle à faibles revenus)³⁰.

L'inclusion financière est donc bien plus qu'une simple question économique, il s'agit d'un véritable processus de réforme juridique, réglementaire et socio-économique. Elle représente d'ailleurs un enjeu majeur, notamment dans les pays en développement, mais aussi dans les pays développés³¹.

²⁷ Asli DEMIRGUC — KUNT, Leora KLAPPER, Dorothe SINGER et Peter Van OUDHEUSDEN, *supra* note 25.

²⁸ *Ibid*

²⁹ Bernard BAYOT et Olivier JÉRUSALMY, « Inclusion financière » Rapport 2011, Réseau Financement Alternatif à la p11. En ligne : <<http://www.ecosocdoc.be/static/module/bibliographyDocument/document/002/1987.pdf>> consulté le 28 février 2016.

³⁰ Franck FAGNON « Services financiers : Plus de 2 milliards de personnes exclues » éd n° : 4690 publié le 20 janvier 2016, en ligne : <<http://www.leconomiste.com/article/983238-services-financiers-plus-de-2-milliards-de-personnes-exclues>> consulté le 28 février 2016.

³¹ L'inclusion financière concerne aussi les pays développés dans la mesure où il peut permettre de palier à plusieurs problèmes : Le surendettement bancaire, la précarité des travailleurs à faibles revenus, la fermeture d'agences bancaires et postales dans les régions. Ces divers problèmes contribuent à éloigner une partie de la population de l'accès aux services bancaires.

Au Canada par exemple, le droit au compte est reconnu pour tout citoyen disposant d'une pièce d'identité acceptable. En effet, une modification apportée en 2001 à la *Loi sur les banques* prévoit l'obligation pour une banque à charte canadienne d'ouvrir un compte de dépôt à prix modique à toute personne qui en fait la demande³². Ce droit au compte favorise la bancarisation et conduit vers l'inclusion financière du plus grand nombre des populations. Le droit au compte permet à toute personne d'ouvrir un compte bancaire personnel même si cette personne se trouve dans l'une ou dans toutes les situations suivantes : elle n'est pas à l'emploi et/ou ne dépose pas à l'instant de l'argent dans le compte et/ou a déjà fait faillite³³. Cependant, le droit au compte n'est pas synonyme d'accessibilité au crédit.

Des dispositions ont été récemment adoptées en Afrique de l'Ouest afin de remédier à la faible bancarisation. En effet, depuis le 1er octobre 2014, la banque centrale recommande que plusieurs services bancaires soient offerts gratuitement par les banques opérant au sein de l'UEMOA³⁴. Ces services gratuits comprennent l'ouverture, le fonctionnement et le suivi d'un compte, ainsi que plusieurs moyens de paiement et la banque à distance, le livret d'épargne, le relevé de compte le récapitulatif des frais annuels, le dépôt et le retrait d'espèces et la domiciliation de salaire³⁵. Cette initiative s'inscrit dans le cadre des actions visant à renforcer l'inclusion financière des populations, l'accélération de la bancarisation, le financement bancaire des États membres et à terme le développement économique dans la sous-région. Bien qu'étant encourageants, les résultats de cette initiative ne sont cependant

³² *Loi sur les banques*, L.C. 1991, c. 46, art. 448.1. Voir aussi : *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, DORS/2003-184.

³³ Agence de la Consommation en matière Financière du Canada (ACFC), « Ouverture d'un compte bancaire personnel : Comprendre vos droits »

En ligne : <<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/publications/vosDroits/Pages/OPENINGA-Ouverture.aspx>> consulté le 10 avril 2016. Au droit au compte, il y a des situations d'exception : toute personne soupçonnée d'avoir commis un crime lié à une banque, qui harcèlerait ou menacerait un membre du personnel de la banque, ou qui présenterait de fausses pièces d'identité n'a pas droit à un compte bancaire personnel. Des mesures sont prises lorsqu'une institution financière refuse d'ouvrir un compte sans motifs valables.

³⁴ Instruction n° 004-06-2014 du 25 juin 2014 relative aux services bancaires offerts à titre gratuit par les Établissements de crédit de l'UMOA à leur clientèle. En ligne :

<http://www.bceao.int/IMG/pdf/instruction_004-06-2014_services_bancaires_offerts_a_titre_gratuit_par_les_ets_de_credits.pdf> consulté le 20 mars 2016.

³⁵ *Ibid.*

pas spectaculaires. En effet, le taux de bancarisation, au sens strict³⁶, est ressorti à 16,1 % au 31 décembre 2016 contre 14 % le 31 décembre 2014³⁷.

... vers l'augmentation des risques pour les clients : l'impératif de la protection des clients contre les risques en microcrédit

Levine³⁸ identifie quatre enjeux importants reliant développement économique et système financier. En l'occurrence, le développement des services financiers permet de mettre en commun l'épargne par le biais de la diversification et de la gestion des risques, d'échanger des biens et des services en réduisant les coûts de transaction, d'améliorer la répartition du capital et d'augmenter la propension des investisseurs à financer de nouveaux projets. De ce fait,

(a) substantial body of empirical work on finance and growth assess the impact of the operations of the financial system on economic growth, whether the impact is economically large, and whether certain components of the financial system, e.g., banks and stock markets, play a particularly important role in fostering growth at certain stages of economic development³⁹.

S'il est vrai que le développement des services financiers et du crédit en particulier, est généralement bénéfique pour la croissance économique, certains chercheurs ont pu démontrer en se basant sur des données de 12 pays de l'Amérique latine entre 1960 et 1985, qu'il existe un seuil à partir duquel la finance commence à avoir un rendement négatif, en raison, parfois, de l'accroissement de la volatilité macroéconomique qu'elle induit⁴⁰. Selon Diaz-Alejandro ce rendement négatif a pour cause l'expansion rapide du secteur financier survenue en l'absence d'un cadre réglementaire adéquat⁴¹. La plupart des pays en

³⁶ Calculé sur la base de la population de plus de 15 ans, hors les comptes ouverts dans les systèmes financiers décentralisés, les émetteurs de monnaie électronique et les services financiers postaux.

³⁷ BECEAO note d'information, 4^{ème} trimestre 2017, n° 52, en ligne : <https://www.bceao.int/sites/default/files/2018-03/Note%20d%27information%20-%20n%C2%B0%2052%2C%204e%20trimestre%202017.pdf>, consulté le 11 octobre 2018.

³⁸ Ross LEVINE, « Finance and Growth: Theory and Evidence » (2005), *Handbook of Economic Growth*, vol. 1, Amsterdam: Elsevier, 865 à la p 888.

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ Jose De GREGORIO et Pablo GUIDOTTI, « Financial Development and Economic Growth » (1995), *World Development*, 23(3), 433.

⁴¹ Carlos DIAZ-ALEJANDRO, « Good-bye Financial Repression, Hello Financial Crash » (1985) 19: 1-2, *Journal of Development Economics*, 1.

développement se situent au-dessous de ce seuil et pourraient donc tirer parti d'une intensification financière⁴².

Cependant, ces pays doivent rester extrêmement prudents et attentifs quant à la réglementation et aux pratiques mises en œuvre par les divers acteurs au sein de leurs systèmes financiers, au risque d'altérer la situation des agents économiques en les exposant à des risques liés au coût des services, au taux d'intérêt, à l'arnaque financière, etc.

Il semble que le développement de l'accessibilité aux services financiers tout en contribuant au développement économique des nations apporte aussi son lot de risques pour les clients.

L'atteinte des objectifs d'inclusion financière passe donc par un traitement juste des clients et membres des institutions financières, d'où la nécessité de la protection des emprunteurs des services financiers. Il est en effet primordial de s'assurer non seulement d'avoir des règles équitables en matière de taux d'intérêt, de coût des services, de garanties exigibles, de pratiques de recouvrement, mais aussi de prendre des mesures pour que ces règles soient effectivement respectées.

Le cas particulier de la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Dans le cadre de cette thèse, nous abordons en particulier le cas de la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin à travers une démarche de sociologie du droit alliant l'analyse du cadre juridique à l'analyse de données empiriques.

Le Bénin est un pays d'Afrique subsaharienne, d'une population de 10 008 749 habitants⁴³, dont l'économie est essentiellement fiscale, avec un secteur « informel » très développé. Sur la période 1990-2008 par exemple, les recettes fiscales au Bénin avoisinaient en moyenne 86 % des recettes publiques ce qui traduit une forte dépendance du pays vis-à-vis de la fiscalité⁴⁴. Ces recettes fiscales sont notamment constituées des impôts et des taxes.

⁴² Ugo, *Supra note* 15 aux pp 1 et 2.

⁴³ Institut National de la Statistique et de l'Analyse Économique, « Résultat définitif du Recensement Générale de la Population et de l'Habitation (RGPH 4) de 2013 » (juin 2015), Direction des études démographiques, à la p 3. En ligne : < <http://www.insae-bj.org/> > consulté le 28 février 2016.

⁴⁴ Mays MOUISSI Bénin 2016 : Un budget de transition conforme aux priorités gouvernementales ? 4 JANVIER 2016, en ligne <<http://www.mays-mouissi.com/2016/01/04/benin-2016-un-budget-de-transition-conforme-aux-priorites-gouvernementales/>> 18 mars 2016.

Les impôts sont composés de ⁴⁵:

1) l'impôt sur le Revenu des Personnes Physiques (IRPP). Il est exigible de toute personne physique dont le domicile fiscal est situé au Bénin. Cinq catégories de revenus ont été retenues par la loi pour faire l'objet d'imposition à l'IRPP. Il s'agit du bénéfice industriel et commercial (BIC), du bénéfice non commercial (BNC), du revenu foncier (RF), des traitements et salaires (TS) et enfin du revenu des capitaux mobiliers (RCM).

2) l'impôt sur les Sociétés (IS)⁴⁶ auquel sont soumises les personnes morales exerçant une activité commerciale, industrielle ou toute autre activité à caractère lucratif. Les sociétés sont notamment : les sociétés anonymes et les sociétés à responsabilité limitée, les sociétés en nom collectif, les sociétés civiles professionnelles, les sociétés en commandite simple, les sociétés en participation, les groupements d'intérêt économique, les sociétés coopératives, les groupements et leurs unions et fédérations, ainsi que les confédérations des sociétés coopératives et des groupements.

Quant aux taxes⁴⁷, elles sont constituées de la taxe sur la Valeur Ajoutée, la taxe sur les hydrocarbures, la taxe sur les tabacs et cigarettes, la taxe sur les boissons, la taxe sur la farine de blé, la taxe sur les produits de parfumerie et cosmétiques, la taxe sur les huiles et corps gras alimentaires, la taxe sur le café, la taxe sur les véhicules de tourisme dont la puissance est égale ou supérieure à 13 chevaux ; la taxe sur les véhicules à moteur, la taxe radiophonique et télévisuelle intérieure, la taxe sur les activités financières et la taxe sur les jeux de hasard.

Les recettes fiscales proviennent notamment de l'exploitation du port maritime de Cotonou, de la commercialisation du coton, des diverses entreprises publiques, mais aussi privées ⁴⁸

⁴⁵Code général des impôts, en ligne : <<http://www.impots.finances.gouv.bj/documentations/code-general-des-impots/>> consulté le 18 mars 2016.

⁴⁶ *Ibid*, art.144 et suivants.

⁴⁷ *Ibid*, Titre II.

⁴⁸ Le secteur informel est l'ensemble des activités économiques qui se réalisent en marge de la réglementation juridique, sociale et fiscale, échappant ainsi à la régulation de l'État. C'est un ensemble d'unités économiques produisant des biens et des services, en vue de générer des revenus. Ces unités travaillent à petite échelle avec un faible niveau d'organisation et une faible division du travail. Elles s'appuient généralement sur les relations de parentés et des relations personnelles. Il n'existe donc pas un cadre légal et réglementaire propre au secteur informel au Bénin. Néanmoins, certaines branches d'activités du secteur informel ont connu une réglementation permettant à l'État de collecter des impôts auprès de promoteurs. Il s'agit notamment de l'artisanat et de l'agriculture.

(agriculture, commerce, artisanat), et de la réexportation de divers produits vers le Nigéria et vers les pays voisins ne disposant pas de port maritime comme le Niger et le Burkina Faso. Il peut paraître paradoxal que le secteur informel contribue au revenu public. Mais entre 2006 et 2011 par exemple le secteur informel a contribué à hauteur de 67,7 % en moyenne à la formation du PIB⁴⁹. Il s'agit d'un secteur qui concentre une impressionnante diversité d'acteurs. Par exemple, 9 entreprises sur 10 (97 %) sont dans l'informel au Bénin et le secteur primaire évolue en quasi-totalité dans l'informel (99,5 %)⁵⁰.

Sur le plan politique, le pays jouit d'une situation stable depuis la fin du régime marxiste-léniniste en 1989 qui a laissé place au renouveau démocratique. Le taux net de scolarisation des 6-11 ans y est de 74,4 %⁵¹, et 53,9 % de la population vivaient avec moins d'un dollar par jour en 2011⁵².

Le secteur financier béninois est caractérisé par un faible taux de bancarisation évalué au quatrième trimestre 2012 à 7,03 %⁵³, même si la situation a connu une amélioration significative ces dernières années avec un taux de bancarisation de 22,1 % au quatrième trimestre 2018⁵⁴. Tout comme dans la plupart des pays en voie de développement, le faible taux de bancarisation au Bénin constitue une barrière à l'entrée pour l'obtention d'un crédit. Il est en effet, peu probable d'obtenir un crédit dans les banques lorsqu'on n'a pas les garanties nécessaires, un revenu régulier ou un compte actif dans une institution bancaire.

⁴⁹ Conseil Économique et Social, « Le secteur informel au Bénin : problématique et perspectives de contribution à l'économie nationale » Rapport du 25 juillet 2011 à la p 10. En ligne : <http://cesbenin.org/public/images/ressource/cesbenin-11092012141807-RAPPORT_CES_BENIN_SECTEUR_INFORMEL.pdf> consulté le 10 février 2016

⁵⁰ Conseil Économique et Social, « Le secteur informel au Bénin : problématique et perspectives de contribution à l'économie nationale » Rapport du 25 juillet 2011 à la p 12. En ligne : <http://cesbenin.org/public/images/ressource/cesbenin-11092012141807-RAPPORT_CES_BENIN_SECTEUR_INFORMEL.pdf> consulté le 10 février 2016.

⁵¹ Alexandre BIAOU et al. « Enquête Modulaire Intégrée sur les Conditions de Vie des ménages (EMICoV 2011) : Principaux indicateurs » 2011-janvier 2012, Institut National de la Statistique et de l'Analyse Économique (INSAE) à la p 35. En ligne <<http://www.insae-bj.org/emicov.htm>>. Consulté le 10 février 2016.

⁵² *Ibid*, à la p 17.

⁵³ Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest, Évolution de l'activité, des résultats et de la situation prudentielle des établissements de crédit de l'UMOA, note d'information 4e trimestre 2012 à la p 6. En ligne : <http://www.bceao.int/IMG/pdf/note_d_information_4e_trimestre_2012.pdf> consulté le 7 mars 2016.

⁵⁴ Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest, Situation du système bancaire de l'UMOA au titre de l'année 2017, note d'information 4e trimestre 2018 n° 56 à la p 13. En ligne : <<https://www.bceao.int/sites/default/files/2019-02/Note%20d%27information%20-%20n%C2%B0%2056%2C%204e%20trimestre%202018.pdf>> Consulté le 15 octobre 2019.

Dans ce contexte, nous assistons progressivement à l'expansion du secteur bancaire alternatif composé des opérateurs postaux, des institutions de microfinance (système financier décentralisé) et des services financiers mobiles. À l'image de l'expansion rapide de la microfinance dans le monde, le secteur financier décentralisé a connu une évolution fulgurante en Afrique de l'Ouest et se démarque nettement dans le domaine bancaire alternatif. Au sein de l'Union Économique et Monétaires Ouest-Africaine (UEMOA⁵⁵), le Bénin se distingue par ces performances en matière de microfinance : deux des plus grandes institutions du top 12 des institutions de microfinance (IMF) de la zone UEMOA se retrouvent au Bénin⁵⁶ et le pays a le taux de pénétration le plus élevé de la zone. Le taux de pénétration de la microfinance est en effet, passé d'environ 9 % en 2006 à 17 % en 2009 et à près de 33 % au 30 janvier 2013⁵⁷.

Fondement, but et démarche méthodologique de la recherche

Dans le contexte béninois, l'amélioration de l'accès au crédit passe par le développement progressif du secteur du microcrédit enregistré ces vingt dernières années. Dans ce contexte, le microcrédit et plus globalement la microfinance deviennent pour une part importante de la population, par ailleurs « vulnérable », le moyen privilégié d'inclusion financière. Contrairement à la situation des pays développés où les bénéficiaires de microcrédit peuvent être des micro-entrepreneurs ou des consommateurs (prêts personnels), les bénéficiaires de microcrédit au Bénin sont exclusivement des micro-entrepreneurs. Le microcrédit n'est en effet pas orienté vers la consommation au Bénin. Nous n'aborderons donc pas dans le cadre de ce travail le cas du microcrédit personnel (ou microcrédit pour la consommation).

⁵⁵ L'Union Économique et Monétaires Ouest Africaine (UEMOA) est une organisation intergouvernementale qui regroupe huit États d'Afrique sub-saharienne qui font également partie de la Communauté Économique des États d'Afrique de l'Ouest (CEDEAO). En 1993, le Bénin, le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire, le Mali, le Niger, le Sénégal et le Togo ont signé le Traité de l'UEMOA à Dakar et celui-ci est entré en vigueur au premier janvier 1994. Et en 1997, la Guinée-Bissau a, elle aussi, signé le Traité être joint les premiers états membres. Il s'agit du seul pays non francophone. Le but premier de cette organisation intergouvernementale est de promouvoir l'intégration économique des pays partageant la même monnaie, c'est-à-dire le franc CFA.

⁵⁶ The Microfinance Information exchange, en ligne : <<http://www.mixmarket.org/data-center>> Consulté le 15 mars 2013.

⁵⁷ Données compilées à partir de plusieurs sources : Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest, rapport annuel 2009, en ligne : <http://www.bceao.int/IMG/pdf/rpa2009__.pdf> ; Affissou Anonrin « Promotion de la microfinance en Afrique : Le modèle béninois séduit la Côte-d'Ivoire » le quotidien béninois la presse du jour du 11 mars 2013, en ligne : <<http://www.lapressedujour.net/?p=22459>> Consulté le 8 avril 2014.

Puisque les bénéficiaires de microcrédit sont en majorité des personnes « vulnérables », il est important de garantir par le biais de la législation, de la surveillance et de la formation une éthique irréprochable au sein du secteur afin d'éviter qu'ils soient la cible d'abus. Notre travail vise à analyser essentiellement la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin pour des raisons que nous exposons dans la suite de l'introduction.

Nous nous interrogeons, d'abord sur l'existence et l'adéquation des règles de droit, ensuite sur l'interaction entre droit et société analysée sous l'angle de comportements des individus vis-à-vis du droit pour enfin aboutir à une analyse globale de l'effectivité de la protection accordée aux emprunteurs de microcrédit au Bénin.

Cette recherche apporte donc une contribution à l'analyse du cadre et de l'effectivité de la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin. Il s'agit d'identifier les mesures mises en place par la législation et par les institutions de microcrédit pour protéger les emprunteurs de microcrédit contre les risques, mais aussi d'évaluer l'effectivité et l'efficacité de l'ensemble des instruments juridiques et institutionnels applicables.

La problématique de la protection des emprunteurs de microcrédit est alors au cœur de la recherche, que nous abordons sous un angle à la fois documentaire (analyse des textes de loi) et empirique (analyse des pratiques institutionnelles et des perceptions des acteurs).

Même si l'ambition première du microcrédit est avant tout sociale, il ne pourra l'atteindre qu'avec une bonne rentabilité financière. La recherche de cette performance financière est aujourd'hui au cœur des préoccupations des institutions de microcrédit, générant un dilemme voire un conflit entre la soutenabilité sociale et la soutenabilité financière⁵⁸.

Malgré les nombreux scandales auxquels l'on a assisté ces dernières années⁵⁹ et des préjudices importants causés à des emprunteurs de microcrédit, la recherche scientifique

⁵⁸. Fatou WADE et Suzanne Anita COLY, « Éthique économique : Une microfinance éthique ? » (2012), CERDI à la p 3. En ligne : <<http://www.ethique-economique.fr/uploaded/une-microfinance-ethique.pdf>> Consulté le 12 avril 2014.

⁵⁹ Au Mexique, en Inde, en Bolivie, au Sri-Lanka mais aussi en Afrique du Sud, au Maroc au Nicaragua, au Pakistan, en Bosnie-Herzégovine plusieurs scandales préjudiciables pour les emprunteurs, les déposants et même pour les institutions de microcrédit ont éclatés récemment. En novembre 2010, la presse locale indienne a fait état du suicide d'une cinquantaine de ses clients, surendettés et harcelés par les agents de crédit. Certains clients ont alors attaqué quelques-unes de ses 2000 agences. Des leaders politiques locaux ont pris fait et cause

notamment dans le domaine du droit s'est très peu intéressée à cette problématique. Dans le chapitre 2, section 3, nous présentons en détail et de façon plus claire sur la question de recherche et la problématique de notre recherche. Il faut préciser que sur la constitution de l'échantillon d'enquête de type qualitative s'inscrit dans le cadre d'une opération de « d'enquête exhaustive⁶⁰ » en ce qui concerne les chefs d'agence des institutions de microcrédit échantillonnées et dans la perspective de la « saturation des données » pour ce qui concerne les emprunteurs. Selon cette perspective, l'enquêteur continue les entretiens jusqu'à atteindre un « moment où plus rien de significatif ne s'ajoute pour accroître (sa) compréhension du phénomène observé⁶¹ ». Dans le cas d'espèce, une marge de 3 répondants a été spontanément ajoutée après la « saturation » pour éviter le « biais de saturation », c'est-à-dire la situation où le chercheur pense que la saturation est atteinte alors qu'elle ne l'était pas encore.

Selon Ayayi, l'engouement des chercheurs pour le secteur de la microfinance s'est développé après 2006, avec une progression importante du nombre de publications scientifiques portant sur la microfinance⁶². Cependant, les recherches sur la microfinance se structurent globalement autour de quatre thèmes de recherche en interrelations à savoir 1) le fonctionnement des institutions de microfinance, 2) le rôle et l'impact des organismes de

pour ce mouvement en incitant à ne pas rembourser les prêts. Dans ce contexte, le gouvernement local a ordonné la suspension temporaire de la collecte des remboursements des prêts et les banques commerciales ont gelé les avances faites aux institutions de microcrédit. En ligne :

<http://www.responsability.com/domains/responsability_ch/data/free_docs/habari!%203%202010%20PDF%20FR.pdf> ; Crédit agricole. Horizon bancaire « La microfinance au carrefour du social et de la finance » (décembre 2007), Direction des études économiques 334, en ligne : kiosque-eco.credit-agricole.fr <http://kiosque-eco.credit-agricole.fr/medias/HB334_decembre2007.pdf>. Consulté le 19 décembre 2012 ; Mathilde FARINE, « La microfinance veut prévenir les crises » (14 février 2011), en ligne : Le Temps.ch <http://www.letemps.ch/Page/Uuid/b8b2c24a-37b9-11e0-bb5c-2676d20c7a9a/La_microfinance_veut_pr%C3%A9venir_les_crisis> consulté le 19 décembre 2012.

⁶⁰ L'enquête est dite exhaustive lorsqu'elle est réalisée sur l'ensemble (ou presque) de la population ciblée. La représentativité est assurée de fait.

⁶¹ Stéphane MARTINEAU « L'observation en situation : enjeux, possibilités et limites » dans *L'instrumentation dans la collecte des données*, Actes du colloque de l'Association pour la recherche qualitative de UQTR, tenu le 26 novembre 2004 à Trois Rivières, 2005

14, en ligne : <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v2/RQ-HS-2-Numero-complet-v2.pdf> consulté le 04 juin 2019.

⁶² Ayi AYAYI et Christine NOEL, « Défis et perspectives de la recherche en Microfinance » (2007), Holder of the chair Banques populaires in microfinance. En ligne :

<<https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-publications-diverses-defis-recherche-en-microfinance-20078.pdf>> Consulté le 20 mars 2015.

microfinance dans la lutte contre la pauvreté, 3) le ciblage des clients des institutions de microfinance et 4) les bonnes pratiques⁶³.

La thématique de la protection des emprunteurs reste donc reléguée au second plan. De plus, même si la recherche en microfinance mobilise souvent trois disciplines (la finance, la sociologie et le droit), la recherche en droit de la microfinance reste relativement minoritaire, en dépit de l'intéressante contribution pionnière de Laurent Lhériaux⁶⁴, qui a permis de lancer les débats universitaires sur la réglementation de la microfinance en Afrique de l'Ouest et sur l'opportunité du développement d'une discipline du droit de la microfinance.

Notre travail de recherche propose ainsi d'apporter un regard des sciences juridiques sur la question de la protection des emprunteurs de microcrédit à travers une approche inscrite dans une perspective de sociologie du droit et permettant de combiner l'analyse documentaire des textes de loi à l'analyse des pratiques institutionnelles et des perceptions des emprunteurs. À cet effet, nous entreprenons une démarche de recherche multi acteurs, caractérisés par une ouverture vers d'autres disciplines telles que la sociologie et l'économie, puisque les outils juridiques sont appelés à être appliqués par et pour des humains, ce qui nécessite qu'ils soient adaptés aux comportements et aux attentes des divers acteurs impliqués.

Nous appréhendons donc l'objet de recherche dans une perspective semi-inductive de sociologie du droit. Il s'agit de porter une attention particulière aux perceptions et aux logiques d'acteurs en évitant le plus possible de partir d'*a priori* ou d'hypothèses toutes faites. Ce faisant, nous nous inscrivons dans le courant de l'interdisciplinarité à travers une approche à la fois documentaire et empirique focalisée sur l'étude approfondie des textes de lois, mais aussi sur la collecte de données auprès des acteurs sociaux sur leurs perceptions des faits. Cette approche qui consiste à faire appel à des concepts et des techniques de collecte et d'analyse de données empiriques, pour les fins d'une appréhension plus globale du phénomène juridique est relativement rare en Sciences juridiques.

⁶³ Il s'agit ici des bonnes pratiques dont les institutions de microfinance doivent faire usage. Il s'agit généralement d'un guide de bonnes pratiques adopté par une entreprise en vue de l'atteinte de ses objectifs.

⁶⁴ Laurent LHÉRIAUX est l'auteur d'un Précis de Réglementation de la Microfinance pour l'Agence Française de Développement), 2e édition en 2009, et la 3e édition en 2015) et d'une quinzaine d'articles publiés principalement dans la revue « Techniques Financières et Développement ».

Un authentique travail interdisciplinaire doit, à notre sens, éviter deux écueils bien résumés dans un article d'Yves Charbit⁶⁵. Il ne saurait d'abord se borner à une simple juxtaposition des diverses disciplines appelées à la rescousse par le chercheur soucieux de proposer une explication globalisante de son objet : droit, sociologie, économie, etc.

Ensuite, l'interdisciplinarité ne doit pas servir d'alibi à un travail médiocre au regard des critères de la discipline centrale à laquelle appartient le chercheur. Conséquemment et dans la mesure des données disponibles sur le sujet, il faut que le dialogue s'établisse autour d'une discipline centrale, sans pour autant qu'il y ait dilution de celle-ci⁶⁶.

Il est important de préciser que dans cette thèse, la référence au cadre juridique canadien en général et au cadre juridique québécois en particulier ainsi qu'à ceux d'autres pays (France, Belgique, Sénégal, Rwanda, etc..) n'est pas fait dans l'optique d'une comparaison transversale au sens strict du thème. Notre démarche vise plutôt à susciter la réflexion en évoquant des exemples d'ailleurs pour illustrer, inspirer ou nuancer certains constats effectués dans le contexte assez complexe du Bénin. Il n'est donc nullement question de faire une étude comparative entre le Bénin et le Canada par exemple relativement à la problématique de la protection des emprunteurs du microcrédit, surtout qu'il y a des différences importantes entre ces pays en ce qui concerne le contexte et les caractéristiques du microcrédit. C'est donc dans cette optique que l'apport du droit de ces juridictions est considéré dans la présente thèse.

Cette thèse est composée de trois grandes parties.

La première partie aborde dans la section 1 les généralités sur les notions fondamentales : la microfinance, le microcrédit et l'éthique en finance. Dans la section 2, elle présente les éléments du développement contemporain de la microfinance à travers l'ampleur et les raisons de son attrait, ses diverses institutions, ses différents types de clients ainsi que ses investisseurs et partenaires au développement. Elle expose dans la section 3, les transformations du droit dans le secteur de la microfinance à partir de la loi PARMEC jusqu'à

⁶⁵ Yves CHARBIT « Famille et fécondité : pour une démographie compréhensive » (1999) 31 : 1, Sociologie et sociétés, à la p. 23. En ligne : <<http://id.erudit.org/iderudit/001131ar>> consulté le 20 mars 2019.

⁶⁶ *Ibid* à la p 23

la loi portant réglementation sur les systèmes financiers décentralisés dans l'espace UEMOA ainsi qu'un aperçu du microcrédit et de sa réglementation dans le contexte du Bénin.

La deuxième partie présente les divers facteurs de risques en microcrédit, expose les éléments de problématique, et propose un cadre théorique puis opératoire et méthodologique pour la recherche à partir d'une adaptation des sept principes de protection des clients en microfinance au cas spécifique des emprunteurs de microcrédit.

Enfin, la troisième et dernière partie est dédiée à l'analyse des principaux résultats de nos investigations.

CHAPITRE I : Microcrédit : historique et contours du concept.

« La dure réalité reste que la plupart des populations les plus pauvres n'aient pas encore accès à des services financiers pérennes et viables, qu'il s'agisse d'épargne, de crédit ou d'assurance ».

Kofi ANNAN, Secrétaire général de l'ONU, 2003

L'origine du microcrédit commence dans les années 1960-1970 avec des figures emblématiques comme le joueur de tennis Joseph Blatchford, fondateur de ACCION⁶⁷ au Venezuela et le Professeur Mohamed Yunus⁶⁸, fondateur de la Grameen Bank⁶⁹ au Bangladesh. À l'origine, le microcrédit concernait l'octroi de « petits » crédits aux plus pauvres. Le microcrédit reste de nos jours l'activité la plus évoquée d'un véritable label dénommé microfinance et qui renferme un ensemble de services financiers. La microfinance consiste à fournir des services de crédit, d'épargne, d'assurance et de transferts d'argent aux personnes, en marge ou insuffisamment intégrées au circuit traditionnel (banque). La microfinance apparaît alors comme une innovation financière majeure, en raison des techniques employées par ses praticiens pour répondre aux besoins de la clientèle.

Plusieurs statistiques permettent de souligner un attrait progressif des agents économiques non titulaires de compte bancaire et même de certains agents économiques bancarisés pour le microcrédit, offert par des institutions dites du système financier décentralisé⁷⁰. En quelques dizaines d'années seulement, « la microfinance a atteint une échelle remarquable : en 2009, plus de 150 millions de personnes [...] dans le monde avaient accès à des services

⁶⁷ Pour en savoir plus sur ACCION International voir en ligne : accion.org
<<http://www.accion.org/page.aspx?pid=796>> consulté le 20 juin 2014.

⁶⁸ Prix Nobel de la Paix 2006.

⁶⁹ Grameen Bank, History, en ligne :

<http://www.grameen-info.org/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=114>. Consulté le 18 décembre 2013.

⁷⁰ Maria NOWAK. *On ne prête pas qu'aux riches : la révolution du microcrédit*, Paris, J.C. Lattès, 2005 aux pp 221-23.

financiers décentralisés comme l'épargne ou le microcrédit [...] il y aurait plus de 10 000 institutions de microfinance (IMF) »⁷¹.

Dans cette première partie, nous présentons d'abord quelques notions générales du secteur (Section 1) puis nous proposons un aperçu général du contexte de la microfinance au Bénin (Section 2), avant d'aborder le contexte législatif, réglementaire et les autorités de régulation (Section 3).

Section 1 : Notions fondamentales

L'histoire du microcrédit est considérablement diversifiée d'un continent à l'autre et d'un pays à l'autre. La forme actuelle du microcrédit tiendrait son origine de pratiques financières très anciennes, semblables au microcrédit. Selon certains auteurs, le microcrédit serait aussi vieux que le monde, puisque des historiens situent sa naissance en Babylonie, quelque 3400 ans avant Jésus-Christ⁷². Depuis, le microcrédit a connu plusieurs phases d'évolution ayant conduit à sa modernisation et à sa diversification, ainsi, vers l'émergence de la microfinance. Nous pouvons retenir que le microcrédit concerne le prêt de petit montant à des personnes n'ayant pas accès aux banques conventionnelles, alors que la microfinance intègre à la fois le microcrédit, et l'ensemble des autres services financiers (transfert d'argent, micro-assurance, dépôt à terme, etc.) offerts à la clientèle « pauvre » n'ayant pas accès aux banques.

L'histoire du microcrédit contemporain présente une évolution en trois phases essentielles (1,1). Cette évolution en trois phases délimite bien le concept de microfinance, parfois utilisé à tort comme synonyme du concept de microcrédit (1,2). Le développement fulgurant du microcrédit n'est pas le fruit d'un hasard, plusieurs facteurs ayant contribué à cette percée et à la transformation du microcrédit (1,3).

⁷¹ Sébastien BOYÉ, Jérémy HAJDENBERG et Christine POURSAT avec la collaboration de David MUNNICH et Alix PINEL. *Le guide la microfinance : Microcrédit et épargne pour le développement*, 2e éd, Paris, Organisation, 2009 à la p 17.

⁷² Ténin Fatimata DICKO, *Rôles des coopératives financières en microfinance*, mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en administration des affaires, Université du Québec à Montréal, 2009. En ligne : <<http://www.archipel.uqam.ca/2496/1/M11187.pdf>> et Pascal Kengue MAYAMOU, *La microfinance en Tunisie et en Égypte : un outil au service du développement local*, Sociology. Université Rennes 2, 2012. En ligne : <<https://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-00713847/document>> consulté le 7 mars 2016.

1.1 Aperçu historique du microcrédit

L'histoire du microcrédit contemporain s'est déroulée en plusieurs étapes. Le recouplement de diverses sources de données nous permet ici de proposer un découpage en trois grandes phases de l'histoire contemporaine du microcrédit.

1.1.1 Prémices du microcrédit professionnel

Même s'il est largement reconnu que l'origine du microcrédit remonte à plusieurs millénaires avant Jésus-Christ, les prémices du secteur les plus souvent abordées dans la littérature concernent des pratiques datant de plusieurs siècles et revêtant au moins en partie les mêmes objectifs que ceux visés par le microcrédit contemporain. Il s'agit en l'occurrence du prêt usuraire, du prêt sur gage, des ECRA (Épargne et Crédit Rotatif par Association) ou ROSCAs (Rotating saving and credit associations) et des coopératives et organisations mutualistes.

- a) Les ROSCAs (Rotating saving and credit associations⁷³ ou associations rotatives d'épargne et de crédit)

La ROSCA recouvre les méthodes les plus répandues d'épargne et de crédit collectif informel⁷⁴. L'idée à la base de ces systèmes d'épargne rotative est relativement simple. Des individus généralement du même voisinage, ou appartenant à la même famille, s'entendent pour épargner régulièrement une certaine somme d'argent qui constitue un fonds commun distribué à tour de rôle à chaque membre du groupe. En Afrique de l'Ouest, ce type de système est généralement connu sous le nom de tontines⁷⁵. Divers types ou appellations de ROSCA existent dans plusieurs pays d'Afrique, d'Amérique latine et d'Asie : « njangi » (Cameroun), « susu » (Ghana), « arisan » (Indonésie), « ekub » (Ethiopie), « upatu » (Tanzanie), « su » ou « gbè » au Bénin, « hui » (Taïpei), « tanda » (Mexique), « poila »

⁷³ Cette appellation est de BOUMAN qui a été le premier auteur à s'intéresser véritablement à l'étude des systèmes rotatifs d'épargnes et de crédit collectifs informels. Voir F.J.A., BOUMAN, *Indigenous savings and credit societies in third world: A message*, Savings and Development, n.4, 1977; F.J.A., BOUMAN, *The Rosca: financial technology of an informal savings and credit institution in developing countries*, Savings and Development n*4, 1979 III; F.J.A., BOUMAN, *Rosca: on the origin of the species*, Savings and Development, n*.2,1995.

⁷⁴ Ji-Yeune RIM et John ROUSE, *Manuel de référence de l'épargne collective*, Jonathan Cook, FAO, 2003, en ligne : fao.org <<http://www.fao.org/DOCREP/005/Y4094F/y4094f04.htm>>consulté le 6 octobre 2015.

⁷⁵ *Ibid.*

(Chili), etc. Jusque dans les années 90, des études ont montré qu'au moins la moitié des résidents des zones rurales du Cameroun, de la Côte d'Ivoire, du Congo et du Nigeria participaient encore aux ROSCAs⁷⁶. En Taiwan, à la même époque plus de 20 % de la population utilisaient ce même procédé⁷⁷.

b) Le prêt usuraire

Le prêt usuraire est à l'origine, un prêt à intérêt pratiqué depuis au moins le IV ou le Ve siècle, comme nous pouvons le déduire de la décrétale canonique du pape Léon 1er en 445, interdisant le prêt à intérêt et l'usure⁷⁸. Le mot « usure » vient du latin « usura » qui signifie « intérêt de l'argent ». L'usure se rapporte donc à l'origine, au prêt d'argent octroyé par une personne (usurier) qui perçoit des intérêts sur le capital de la créance.

Dans son acception moderne, l'usure consiste à exiger du débiteur d'un capital, un taux supérieur au taux d'intérêt couramment admis par l'usage ou au taux d'intérêt légal, dit taux de l'usure.

De nos jours, l'usure consiste dans tout bénéfice injuste, perçu à propos d'un prêt d'argent et de toute chose consommable, ou d'un contrat plus ou moins analogue au prêt⁷⁹. Considéré sous sa forme plus moderne et plus large, le concept d'usure est une notion du droit des obligations qui intègre la lésion et la disproportion choquante des obligations, résultant de l'exploitation du besoin, de la légèreté ou de l'inexpérience d'autrui. Un prêt usuraire, c'est aussi lorsque le consommateur conclut un contrat de crédit à coût élevé alors que son ratio d'endettement excède celui identifié par règlement⁸⁰. Par conséquent, il est présumé avoir contracté une obligation excessive, abusive ou exorbitante.

Le prêt usuraire a persisté malgré les oppositions et interdictions variables que nous notons au regard des législations antiques (Babylone, Grèce antique, par exemple), de la morale

⁷⁶ Beatriz ARMENDÀRIZ de AGHION et Jonathan MORDUCH, *The Economics of Microfinance*, Massachusetts Institute of Technology, First MIT Press Paperback edition, 2007, à la p 59.

⁷⁷ *Ibid*

⁷⁸ Édouard LABOULAYE et Rodolphe DARESTE. Nouvelle revue historique de droit français et étranger, Sirey, 1878. En ligne :

<http://books.google.ca/books?id=HGC09_efI4EC&printsec=frontcover&hl=fr&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>consulté le 20 mars 2014.

⁷⁹ François CLERC, *Cours élémentaire sur le Code pénal suisse*, Partie spéciale, 1943 aux pp 149 et 150.

⁸⁰ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P -40.1, art. 103.5.

catholique, du droit canonique, de la loi islamique et du droit moderne⁸¹. L'opposition au prêt usuraire s'est manifestée sous la forme d'une opposition à la perception de tout intérêt sur le capital prêté⁸² et sous la forme de l'interdiction et de la criminalisation de la perception d'un taux d'intérêt injuste ou excessif⁸³.

Il y a une grande difficulté à contrôler efficacement l'escroquerie reliée au prêt usuraire, car de multiples stratagèmes peuvent être mis en place pour permettre d'afficher un taux d'intérêt apparemment légal, tout en appliquant un taux d'intérêt réel supérieur au taux d'usure. Il est aussi difficile en général de prouver hors de tout doute qu'on est présence d'un cas d'extorsion ou de violence et il est très difficile de trouver des victimes prêtes à témoigner⁸⁴.

c) Le prêt sur gage : une attention particulière à la dimension sociale

Le prêt sur gage est l'une des formes de crédit monétaire les plus anciennes ayant existé dans plusieurs régions du monde sous de nombreuses variantes⁸⁵. Selon Linteau,

[u]n prêteur sur gages est un commerçant qui octroie des prêts d'argent à des clients qui doivent, comme garantie, laisser un bien en gage. Les biens mis en gage qui n'auront pas été récupérés par leur propriétaire seront mis en vente, ce qui fait des établissements de prêts sur gage des commerces de vente d'articles usagés⁸⁶.

Le prêt sur gage est généralement un prêt personnel de petite valeur en argent comptant, garantie par une sûreté mobilière déposée par l'emprunteur au prêteur, sous forme d'un bien matériel d'une valeur supérieure à celle du prêt consenti. À la fin du terme du contrat

⁸¹ Cardahi CHOUCRI « Le prêt à intérêt et l'usure au regard des législations antiques, de la morale catholique, du droit moderne et de la loi islamique » (1955) 7 : 3, *Revue internationale de droit comparé*, 499.

⁸² Par exemple au XIII^e siècle, l'argent est devenu une problématique économique, sociale et religieuse. L'Église mena contre les usuriers une campagne spectaculaire, en particulier par le biais des images. Les sculptures figurent souvent un usurier portant au cou une bourse dont le poids l'entraîne vers les profondeurs de l'enfer. Les prêteurs, les prédicateurs, commentaient ces représentations aux fidèles.

⁸³ *Code criminel* art 347 (1) ; *Loi-cadre portant définition et répression de l'usure* art. 7 et 8.

⁸⁴ Comptes-rendus du Comité sénatorial sur les banques et le commerce du Parlement canadien, n° 22, le 4 novembre 1980, à la p 22, en ligne : cba.org

<http://www.cba.org/abc/sections_realprop_f/pdf/Criminal_Interest_Rate_347_ULC2008_FR.pdf> ;

⁸⁵ Jack CASHILL. *Popes and Bankers. A Cultural History of Credit from Aristotle to AIG*. Nashville : Thomas Nelson. 2010.

⁸⁶ Véronique LINTEAU « Les prêteurs sur gage dans le marché des biens volés à Montréal et leur impact sur la criminalité contre les biens » (2004), *Criminologie*, Vol. 37, no 1, printemps, p. 127-148, à la p 134. En ligne : <<http://id.erudit.org/iderudit/008720ar>> consulté le 15 octobre 2013.

d'emprunt, l'emprunteur doit rembourser le montant prêté, les intérêts sur la somme en plus de frais variables, sans quoi le prêteur sur gage devient propriétaire du bien mis en gage et peut le placer en vente.

Selon certains auteurs, le prêt sur gage est le véritable ancêtre du système bancaire⁸⁷. Les prêteurs sont d'ailleurs historiquement nommés « banquier lombard » par référence aux origines de la pratique dans la prospère Italie du Nord médiévale⁸⁸. En effet, jusqu'au XIIe siècle, l'Église condamne l'usure, mais la montée de la pauvreté la contraint à chercher des mesures alternatives à l'aumône et à la charité.

S'il est interdit aux chrétiens depuis Léon I^{er} (pape de 440 à 461) de faire profiter de l'argent prêté en exigeant des intérêts, la loi chrétienne permet néanmoins de contracter avec quelqu'un une relation d'hypothèque tout autant que de demander des garanties, des gages (d'une valeur laissée à la discrétion du prêteur), en échange d'une somme « officiellement » prêtée sans intérêt⁸⁹.

Dans ce contexte, la pratique du prêt sur gage se développe rapidement et se multiplie à travers le temps et l'espace. Plus tard, à partir de dons, les premiers Mont-de-Piété, approuvés par l'Église et proposant des prêts « sans intérêts »⁹⁰ voient le jour à Pérouse et à Orvieto en Italie. Le premier Mont-de-Piété a été créé en Italie en 1468, et existe encore aujourd'hui en France par le biais des Caisses de Crédit Municipal qui détiennent le monopole des prêts sur gages corporels⁹¹. En effet, en France, le premier établissement Monts-de-Piété a été ouvert à Avignon en 1577, puis en 1643, le roi Louis XIV autorisa l'ouverture de 58 Monts-de-Piété⁹². C'est ainsi que les caisses de Marseille, Lille, Tarascon, Brignoles, Angers,

⁸⁷ Raymond DEROOVER, « Money, Banking and Credit in Mediaeval Bruges: Italian Money Bankers, Lombards and Money Changers – a Study in the origins of banking » (2008) Londres : Rinsland Press; Jack CASHILL « Popes and Bankers. A Cultural History of Credit from Aristotle to AIG » (2010), Nashville : Thomas Nelson.

⁸⁸ Kim TURCOT DIFRUSCIA, « C'est bien de valeur, mais... Portrait d'un pawn shop montréalais » (2011) 8 : 1, *Altérités*, 159, à la p 167. En ligne :

<http://www.alterites.ca/vol8no1/pdf/TurcotDiFruscia_81.pdf > consulté le 2 août 2013

⁸⁹ *Ibid.*

⁹⁰ Les clients devraient tout de même payer un certain montant destiné uniquement à couvrir les frais de gestion de l'entreprise.

⁹¹ Laurent LHÉRIAU, *Précis de Réglementation de la microfinance : le droit financier et la microfinance*, dans collection Notes et Documents, t 1, Agence Française de Développement, 2005 à la p 13.

⁹² Jean BERAUD, « Le Mont de Piété ». En ligne <<https://raconte-moi.skyrock.com/3241689773-Mont-de-piete.html>> consulté le 20 septembre 2019.

Montpellier, etc., voient le jour. Mais le 1er mars 1644, un arrêt du Parlement met fin aux activités des Monts-de-Piété sous la pression des usuriers qui pratiquaient généralement à l'époque un taux d'intérêt de l'ordre de 120 %. Sur la base des abus de l'usure dont il est témoins depuis 1760, M. Framboisier de Beaunay, procureur honoraire au Bailliage de Lyon propose en juin 1777 au lieutenant général de police Jean-Charles-Pierre Lenoir de rétablir les Monts-de-Piété afin de venir en aide aux pauvres endettés dont la situation économique pourrait les amener au vagabondage ou aux larcins⁹³. Le roi Louis XVI, conscient de la mendicité provoquée par la ruine de ces endettés, établit une ordonnance le 9 décembre 1777 pour rétablir l'institution par lettres patentes sur le principe du prêt sur gage à très faible taux d'intérêt, 10 % à l'époque⁹⁴.

L'objet de l'établissement ainsi autorisé était d'« assurer des secours d'argent peu onéreux aux emprunteurs et en faire tourner le bénéfice au soulagement des pauvres. », bien loin de toute idée de spéculation financière. D'ailleurs, le nouvel établissement est mis sous la tutelle légale de l'Hôpital Général et dirigé par le Lieutenant-général de Police Jean-Charles-Pierre Lenoir appuyé par 4 administrateurs de l'hôpital dont les fonctions sont entièrement gratuites⁹⁵.

Pendant la Révolution française de 1789, la dépréciation des assignats⁹⁶ provoque la chute des engagements de biens personnels, conduisant les Monts-de-Piété dans une situation languissante et à fermer leurs portes en 1795⁹⁷. La reprise de l'usure par les maisons de prêt avec des taux d'intérêt généralement autour de 20 % par mois entraîne la réouverture des Monts-de-Piété le 10 février 1797 avec des taux d'emprunt à 7 puis 4 %.

Le 24 octobre 1918, un décret réorganise les Monts-de-Piété et les autorise à porter le nom de caisses de crédit municipal⁹⁸. Ce changement de dénomination s'accompagne du

⁹³ Robert BIGO « Aux origines du Mont-de-Piété parisien : bienfaisance et crédit (1777-1789) » *Annales d'histoire économique et sociale*. 4^e année, N. 14, 1932. pp. 113-126 à la P 116. En ligne : <https://www.persee.fr/doc/AsPDF/ahess_0003-441x_1932_num_4_14_1503.pdf> consulté le 08 mai 2020.

⁹⁴ Jean BERAUD *supra* note 92.

⁹⁵ Robert BIGO, *supra* note 93 à la P 117.

⁹⁶ Selon le Dictionnaire Larousse, l'assignat est un Billet émis en France de 1789 à 1796. L'assignat n'était pas convertible en espèces, mais remboursable sur le produit de la vente des biens du clergé. Il devint rapidement du papier-monnaie qui subit une dépréciation constante. *Dictionnaire Larousse*, sub verbo « assignat ». En ligne : [larousse.fr <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/assignat/5830>](http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/assignat/5830) consulté le 21 septembre 2019.

⁹⁷ Robert BIGO, *supra* note 93 à la P 121 et Jean BERAUD *supra* note 92.

⁹⁸ *Décret du 24 octobre 1918 réorganisant les monts-de-piété et les autorisant à adopter le titre de caisse de crédit municipal*, JO, 1 novembre 1918, 9482,

développement d'activités bancaires parallèlement aux prêts sur gages. De ce fait, la Loi n° 84-46 du 24 janvier 1984⁹⁹ relative à l'activité et au contrôle des établissements de crédit considère les caisses de crédit comme étant des établissements de la catégorie des établissements de crédit, soumis à la législation bancaire, mais conservant une gouvernance issue des communes qui en détiennent la propriété¹⁰⁰.

Le prêt sur gage et le prêt usurier offrent des solutions monétaires aux personnes ayant besoin de ressources financières à des fins diverses. Pour les personnes qui n'ont pas accès au système bancaire, il s'agit même de sources de financement privilégiées. Mais ces pratiques se sont développées avec des conditions de prêts très défavorables, voire même éthiquement inacceptables pour l'emprunteur. Nous pouvons citer par exemple la dépossession fréquente, parfois illégale, des biens mis en gage et les taux d'usure considérablement élevés. Dans ce contexte, le microcrédit, prêt d'une petite somme d'argent, est apparu comme une alternative sérieuse protégeant contre les dérives du prêt sur gage et du prêt usurier. Ainsi, le microcrédit s'est très rapidement propagé notamment dans les communautés où les femmes (généralement) étaient à la recherche de petits prêts pour développer des activités génératrices de revenus.

d) Les coopératives et organisations mutualistes

En Europe et plus globalement dans les Pays développés, à partir de la seconde moitié du XIXe siècle, il s'est développé un véritable mouvement de bancarisation alternatif de masse avec les systèmes de Crédit Mutuel/coopératives d'épargne et de crédit à l'initiative de notables et parfois avec le soutien de l'État¹⁰¹. Ceci se traduit par la création, notamment en zones rurales, des premiers réseaux mutualistes en Allemagne en 1849¹⁰², en France (et notamment en Alsace en 1865, puis au cours de la décennie 1880) et au Québec en 1900 par le Mouvement Desjardins. Plus précisément, le Mouvement Desjardins est le symbole d'une transformation historique des pratiques financières au Québec. L'histoire du mouvement Desjardins a fait l'objet d'une publication majeure en trois tomes publiés à la suite de

⁹⁹ Loi n° 84-46 du 24 janvier 1984 relative à l'activité et au contrôle des établissements de crédit, JO, 25 janvier 1984, 389,

¹⁰⁰ Crédit municipal Toulouse « Histoire ». En ligne : [credit-municipal-toulouse.fr <https://www.credit-municipal-toulouse.fr/content/fr/Le-credit-municipal-de-Toulouse/Histoire/>](https://www.credit-municipal-toulouse.fr/content/fr/Le-credit-municipal-de-Toulouse/Histoire/) consulté le 18 septembre 2019.

¹⁰¹ *Ibid* à la p 23.

¹⁰² Sébastien BOYÉ, Jérémy HAJDENBERG et Christine POURSAT, *supra* note 71 à la p 19.

recherche historique conduite par la Société historique Alphonse-Desjardins¹⁰³. À la fin du XIXe siècle, la grande majorité des habitants du Québec vit une situation difficile. Les dernières décennies ont été fortement marquées par une série de mauvaises récoltes ; les approvisionnements coûtent cher et les revenus sont faibles. Plusieurs d'entre eux ont accumulé de lourdes dettes¹⁰⁴. Compte tenu de la situation économique difficile qui entraîne une baisse de la capacité de remboursement des populations, les banques deviennent réticentes à prêter aux citoyens. Ceux qui désirent emprunter deviennent ainsi des victimes potentielles de prêteurs usuraires. Ces derniers, libres de toute contrainte, finissent souvent par mettre la main sur les biens de leurs clients. Sténographe québécois à la Chambre des communes, Alphonse Desjardins est sensibilisé à ce phénomène au cours d'un débat : Michael Quinn, alors député, fait état d'un cas où les intérêts ont atteint 3 000 %¹⁰⁵. Scandalisé par tant d'injustice, Alphonse Desjardins décide de se documenter à partir d'avril 1897 sur les moyens pris ailleurs dans le monde pour contrer ces pratiques. Ses recherches lui font découvrir le livre *People's Banks*, de Henry W. Wolff, consacré aux banques populaires et aux caisses rurales existant en Europe. Il écrit à l'auteur, qui le met alors en relation avec les dirigeants de ces institutions. Au fil de ces échanges s'élabore le projet d'un nouveau modèle de coopérative d'épargne et de crédit, qui permettra à la classe laborieuse de devenir son propre banquier. Desjardins entend ainsi combattre l'usure et donner à sa communauté un instrument d'organisation économique basé sur l'incitation à l'épargne et la mise en commun de cette dernière en vue de garantir une offre « saine » de crédit à taux d'intérêt moralement « acceptable »¹⁰⁶.

Pour des raisons financières, mais aussi morales, ces coopératives et mutuelles ont rapidement mis l'accent sur la primauté de l'épargne individuelle et collective sur le crédit. Inspiré par ce modèle, de nombreuses institutions se sont développées aussi bien en Europe,

¹⁰³ Pierre POULIN, *Histoire du Mouvement Desjardins* t. I (1900-1920), t. II (1920-1944) et t. III (1945-1971), Montréal, Québec Amérique, 1990 (t. I), 1994 (t. II), 1998 (t. III).

¹⁰⁴ Serge COURVILLE, « La crise agricole du Bas-Canada, éléments d'une réflexion géographique (deuxième partie) » (1980). *Cahiers de géographie du Québec*, 24 (63), 385, en ligne <<https://www.erudit.org/fr/revues/cgq/1980-v24-n63-cgq2636/021487ar.pdf>> Consulté le 10 mars 2018.

¹⁰⁵ Gilles CAUCHON, « Le sixième maillon du projet d'Alphonse Desjardins » (1987) *Cap-aux-Diamants*, 3 (1), 75, en ligne <<https://www.erudit.org/fr/revues/cd/1987-v3-n1-cd1039403/6586ac.pdf>> Consulté le 13 mars 2018.

¹⁰⁶ Claude TURCOTTE « Desjardins fête Alphonse » *Économie*, 30 octobre 2004, en ligne : ledevoir.com <<https://www.ledevoir.com/economie/67375/desjardins-fete-alphonse>> Consulté le 13 mars 2018.

qu'en Amérique du Nord et en Afrique¹⁰⁷. Ces institutions étaient essentiellement focalisées sur la collecte de l'épargne avec une offre de produits de crédit assez limités.

Dans les années 1960-1970, période suivant les indépendances dans plusieurs pays africains, des coopératives offrant de petits crédits ont été mises en place pour soutenir le développement rural et agricole. Des banques publiques de financement agricole ont alors été créées dans plusieurs pays du Sud, offrant aux paysans des crédits aux taux d'intérêt subventionnés¹⁰⁸.

Ces initiatives vont connaître rapidement toutes sortes de difficultés : leur gestion était soumise à de fortes pressions politiques et électorales, elles avaient de forts taux d'impayés et de surcroît des taux d'intérêt trop faibles pour espérer atteindre la pérennité financière. Après quelques années, une grande partie de ces banques de développement se voit dans l'obligation de disparaître, laissant en place une véritable problématique d'accès aux services financiers.

Les raisons de ce désastre quasi général ont été amplement analysées dans le guide de la microfinance¹⁰⁹.

En effet, les coopératives opéraient dans des économies de type traditionnel, où l'agriculture est fondée sur des petites exploitations, sans titre de propriété individuelle. Dans ce contexte, le modèle de coopérative qui avait fait ses preuves dans les pays industrialisés, rencontre très vite plusieurs anicroches notamment des problèmes liés aux garanties et aux débouchés préalables¹¹⁰. Pire, les paysans n'étaient pas souvent associés à la définition des besoins matériels et à la définition des montants de crédit qui étaient déjà arrimés aux projets de développement agricoles subventionnés par les bailleurs de fonds comme la Banque Mondiale.

Les objectifs de ces projets étaient donc rarement atteints et les paysans, ne se considérant pas comme responsables, ne remboursaient pas les crédits¹¹¹, ce qui donna lieu à de nombreux « éléphants blancs ». C'est le cas par exemple des nombreuses coopératives des périmètres d'aménagement rural (comme celles de Houin-Agamè et de Tori-bossito)

¹⁰⁷. Sébastien BOYÉ, Jérémy HAJDENBERG et Christine POURSAT, *supra* note 71 à la p 20.

¹⁰⁸ *Ibid.*

¹⁰⁹ Ouvrage incontournable réalisé par Boyé et al. en 2009, Sébastien BOYÉ, Jérémy HAJDENBERG et Christine POURSAT, *supra* note 71.

¹¹⁰ *Ibid.*

¹¹¹ *Ibid* à la p 96.

installées un peu partout dans le sud du Bénin dès les années 1962 dans le but d'intensifier la production des palmeraies et d'installer des huileries coopératives¹¹². Après plusieurs années de difficultés, les coopératives ont été abandonnées donnant lieu à des « éléphants blancs ».

Après cet échec enregistré dans les années 1960-1970, plusieurs innovations mises en place dans la décennie suivante (1970-1980), vont permettre à la microfinance de connaître une véritable période euphorique.

1.1.2 De la période pionnière à la période euphorique (1970-1990 et 1990-2000)

La révolution du microcrédit à partir des années 1970-1980, loin d'être le fruit du hasard, a été le résultat combiné de plusieurs éléments tant sur le plan local et régional que sur le plan international. En effet, les échecs des politiques de développement mises en œuvre depuis le début des années 1960 dans la plupart des pays en voie de développement, ajoutés à la crise économique et financière de l'époque, ainsi que la crise de confiance envers le système bancaire, ont résolument conduit à la libéralisation du secteur financier. La libéralisation financière tire son essence des recommandations de politique économique de Mac Kinnon et Shaw¹¹³, qui dénonçaient déjà le contrôle du secteur financier par l'État. La libéralisation financière se traduit par plusieurs facteurs comme : l'élimination des contrôles de crédit ; la déréglementation des taux d'intérêt et la privatisation du secteur bancaire. Cette situation conduit au désengagement de l'État du système financier et la libre entrée dans le secteur bancaire¹¹⁴.

Ce contexte conduit aussi à la redécouverte de « l'autre économie » sous l'effet d'un changement de paradigme pour l'étude de l'économie avec comme conséquence la restructuration de l'économie et de la montée des nouveaux mouvements sociaux.

On assiste en effet, à la publication de plusieurs travaux sur l'économie alternative, conçue non seulement en rupture avec les approches disciplinaires dominantes, mais aussi engagées

¹¹² Office de la recherche scientifique et technique Outre-Mer. *Maîtrise de l'espace agraire et développement en Afrique tropicale : logique paysanne et rationalité technique*, ORSTOM, Paris l', 1979 à la p 59.

¹¹³ Ronald I. McKINNON, *Money and Capital in Economic Development*, Brookings Institution, Washington, DC, 1973; Edward SHAW, *Financial Deepening in Economic Development*, Oxford University Press, New York, 1973.

¹¹⁴ Fulbert AMOUSSOUGA GERO et Jude EGGOH, *Libéralisation financière et pouvoir de marché des banques béninoises*, Conseil d'Analyse Économique, Cotonou, 2010 à la p v.

dans la réalisation d'alternatives économiques et sociales¹¹⁵. Selon Robertson, la priorité de l'économie sociale « serait de rendre les gens, les régions et pays (notamment ceux du Tiers-Monde) capables de prendre en main les destinées de leur propre économie, de développer leur capacité pour les coopératives et leur sens des responsabilités sociales et écologiques »¹¹⁶. Par conséquent, nous assistons à l'augmentation des recours au secteur bancaire alternatif et au développement de la microfinance.

Dans les années 1970, alors que les institutions internationales redécouvraient le livre de Soto, intitulé *El otro sendero*¹¹⁷, « simultanément au Bangladesh et en Bolivie, de nouveaux systèmes ont été créés pour lutter contre les pratiques des usuriers afin de sortir les plus pauvres de la misère »¹¹⁸.

En 1977, lors d'une visite du professeur Muhammad Yunus dans des villages bangladais, ce dernier rencontra dans le village Jorba un groupe de femmes¹¹⁹ qui fabriquaient des tabourets en bambou, en empruntant des fonds chez des commerçants, pour acheter de la matière première en échange de laquelle elles devaient leur vendre les tabourets à un prix déterminé, à peine supérieur au prix de cette matière première¹²⁰. Malgré un taux d'intérêt vraisemblablement très élevé, les femmes remboursaient toujours ; ce qui démontre non seulement que les pauvres peuvent efficacement gérer et rembourser des crédits, mais aussi qu'ils peuvent payer des intérêts élevés, et que le prêteur peut ainsi couvrir ses propres coûts.

Muhammad Yunus prit l'initiative d'accorder un prêt de petit montant sans intérêt (équivalent à 27 \$) au groupe de quarante-deux femmes (micro-entrepreneurs) afin qu'elles investissent dans des moyens de production¹²¹. Comme ces femmes peuvent maintenant vendre elles-mêmes leurs tabourets sur le marché, elles en obtiennent nettement plus de

¹¹⁵ Nanneke REDCLIFT et Enzo MINGIONE, *Beyond employment. Household, gender and subsistence*, New York et Oxford: Basil Blackwell, 1985 à la p 3.

¹¹⁶ James ROBERTSON (1979), « The sane alternative », 2^e éd., J. R. : Ironbridge, Saint Paul (Minnesota) River Basin Publishing, 1983 ; James ROBERTSON (1987), « A new economics by the year 2 000 » (3 September), *New Economics* à la p 4.

¹¹⁷ De Soto Hernando, *El otro sendero*, Editorial La oveja negra, Bogota: Colombia, 1987. Ouvrage intitulé « L'autre sentier », par opposition au sentier lumineux, plaide le développement du secteur informel à travers la légalisation des titres de propriété et une simplification de l'environnement administratif.

¹¹⁸ Laurent LHÉRIAU, *supra* note 91 à la p 14.

¹¹⁹ Michel, LELART, « Le père du microcrédit honoré par le prix Nobel... de la paix », *Revue d'économie politique* 2/2007 (Vol. 117), p. 197, au para 3. En ligne : <www.cairn.info/revue-d-economie-politique-2007-2-page-197.htm>. Consulté le 10 janvier 2015.

¹²⁰ *Ibid.*

¹²¹ *Ibid.*

bénéfice et remboursent le crédit. Muhammad Yunus étendra alors, l'activité de prêts sur fonds personnel avec l'aide de ces étudiants, à d'autres femmes pauvres organisées en groupes solidaires : ce fut le début de la Grameen Bank en 1977¹²².

L'activité de microcrédit s'est très vite développée grâce au soutien ferme, mais relativement tardif de la banque locale et de la banque centrale ayant conduit à la création officielle de la Grameen Bank¹²³ (ou Banque rurale) en 1986. Cette « banque rurale » a ainsi popularisé le « crédit solidaire », un crédit à un groupe d'individus dont chaque membre est solidaire du remboursement de tous les autres.

Si l'exemple de la Grameen Bank est le plus cité, il faut dire qu'avant elle, dans les années 60, à Caracas (Venezuela), un joueur de tennis américain, Joseph Blatchford, avait déjà créé ACCION¹²⁴, une ONG visant à aider les plus pauvres et à s'aider eux-mêmes ; il commence à installer des lignes électriques, à construire des écoles et des centres communautaires, puis décide de soutenir des micro-entreprises et des programmes qui les soutiennent. Plusieurs autres institutions et associations d'institutions verront le jour après.

En 1992, PRODEM, ONG bolivienne créée en 1986, décide de « filialiser » ses activités de microcrédit sous forme de banque en créant Banco Solidario SA (BancoSol)¹²⁵. Elle accorde des prêts au logement, des fonds de roulement et du capital d'investissement ; elle reçoit des dépôts d'épargne à vue et à terme et organise un service d'assurance, de transfert de fonds et de cartes de crédit.

Dans les années 1980 en Afrique (notamment au sud du Sahara), des institutions (coopératives, associations) inspirées du système des tontines et des expériences en Amérique du Nord sont créées étant donné que le besoin de trésorerie pour l'investissement agricole et l'amélioration des conditions de vie étaient à leur plus grand niveau, dans un contexte affaibli par la faillite générale des expériences de crédit pilotées par les banques agricoles et des difficultés ayant conduit à la libéralisation du secteur financier. Ces

¹²² Michel, LELART, *supra* note 119, para 4.

¹²³ Voir en ligne : [grameen-info.org](http://www.grameen-info.org)

<http://www.grameen-info.org/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=114> consulté le 12 mai 2013.

¹²⁴. Pour en savoir plus sur ACCION International voir sur son site, en ligne :

<<http://www.accion.org/page.aspx?pid=796>> consulté le 2 avril 2013.

¹²⁵. Elisabeth RHYNE, *Mainstreaming Microfinance : How Lending to the Poor Began, Grew, and Came of Age in Bolivia*, Kumarian Press, Inc., 2001 à la p 55 (voir *ibid* à la p 28 pour plus de détail sur la transformation des ONG en institution bancaire de microcrédit).

institutions favorisent la formation des groupes solidaires, garantissant le remboursement de chacun de ses membres. C'est d'abord le cas de KREP (Kenya Rural Enterprise Program) au Kenya¹²⁶, des Caisses Locales de Crédit Agricole¹²⁷ au Bénin et d'autres coopératives finançant les récoltes du coton, comme Kafo Giginew au Mali ainsi que dans tout l'espace UEMOA (le Bénin, le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire, la Guinée Bissau, le Mali, le Niger, le Sénégal, le Togo). Soutenus par la Compagnie Française de Développement Textile (CFDT), les prêts servaient d'abord à préfinancer la production du coton, avant de se généraliser à d'autres secteurs d'activités (comme le commerce), tenus notamment par les femmes¹²⁸.

Les années 1990 marquent le début d'une période d'euphorie pour le microcrédit : la mise en place des institutions de microcrédit est favorisée un peu partout dans le monde même en Europe centrale et orientale puis en Amérique. Face à la concurrence, la viabilité financière devient l'enjeu central du secteur. Basé au départ sur le microcrédit destiné aux activités productives, garanties par un système de caution solidaire, le développement du microcrédit a ensuite permis l'avènement de plusieurs types de services financiers, dont la collecte de l'épargne, la micro-assurance et le transfert d'argent tout en maintenant la priorité du crédit productif sur la thésaurisation¹²⁹. Ainsi, nous sommes passés du concept moderne de « microcrédit » à celui de « microfinance » et l'ensemble des institutions offrant des services de microcrédits associés à d'autres types de services (épargne, transfert de fonds, etc.) sont alors réunies sous la dénomination d'Institution de Microfinance (IMF) ou de secteur financier décentralisé.

¹²⁶. Voir Microfinancegateway, « Case studies in microfinance : Kenya Rural Enterprise Program », (2004), en ligne : <http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.27826/2004_file_2004.pdf> consulté le 15 avril 2013

¹²⁷. Ibrahima FANE CAMARA, *Structures mutualistes d'épargne et de crédit dans l'Union Monétaire Ouest-Africaine (UMOA)*, Document de travail N° 8, Services financiers et allègement de la pauvreté, en ligne : <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_118282.pdf> consulté le 12 mai 2013.

¹²⁸. Maria NOWAK, *supra* note 70 à la P 113.

¹²⁹ La thésaurisation est un prélèvement sur les circuits productifs. C'est un refus de consommer ou d'investir sous une forme quelconque. Guy THUILLIER et Yann GAILLARD « Sur la thésaurisation » (1965) 16 *Revue économique* 5, 796, en ligne : <https://www.persee.fr/doc/reco_0035-2764_1965_num_16_5_407681> consulté le 28 mai 2019.

1.1.3 Vers la maturité : du microcrédit à la microfinance

La période 1990-2000 a permis la libéralisation économique de suivre son cours et plusieurs institutions de microcrédit ont été légalisées ou créées à travers le monde. À la fin de cette décennie, alors qu'une vague de reconnaissance médiatique encadrerait le secteur de la microfinance, d'importantes difficultés vont apparaître.

La croissance extrêmement rapide de certaines institutions, obnubilées par la recherche rapide de l'équilibre financier, voire des bénéfices financiers, s'est soldée dans certains cas par des échecs retentissants¹³⁰. Les premières faillites médiatisées de la Corposol, en Colombie en 1996, puis ensuite de PRODEM en Bolivie en 1999 ont dicté le ton à plusieurs autres en Asie comme en Afrique. Cette crise a été le résultat de l'entrée sur le marché des institutions de microfinance offrant des crédits à la consommation qui ont totalement déséquilibré le marché. En effet, le crédit à la consommation est un crédit servant généralement à couvrir les dépenses de santé, d'alimentation, de logement, d'éducation des enfants, etc. Ces prêts ne peuvent donc pas directement générer les ressources qui permettraient de procéder au rembourser les prêts. Bien que ce type de prêts soit nécessaire, des pratiques indifférenciées appliquées à tous les types de prêts génèrent des abus face à des emprunteurs dont nous évaluons mal la capacité réelle de remboursement. De plus, les agents de crédit, rémunérés en partie suivant le nombre de crédits placés et selon les performances de remboursement, peuvent encourager les pratiques de cavalerie en proposant aux familles de payer les dernières traites d'un crédit déjà contracté avec un nouveau crédit. Par exemple avec la complicité d'un agent de crédit, un nouveau prêt peut être octroyé dans le but de rembourser un précédent. Ils peuvent ainsi afficher un taux de remboursement de 100 % tout en augmentant le nombre et le volume des crédits placés. À tout ceci, s'ajoutent parfois des méthodes abusives de récupération de prêts, mettant ainsi une pression indue sur les emprunteurs.

À titre illustratif, certaines institutions de microfinance comme Banco Del Estado au Chili, ont d'abord, octroyé des crédits à la consommation aux salariés¹³¹. Ensuite, elles ont dirigé

¹³⁰ Sébastien BOYÉ, Jérémy HAJDENBERG et Christine POURSAT, *supra* note 71 à la p 21

¹³¹ Robert PECK CHRISTEN, Timothy R. LYMAN et Richard ROSENBERG. *Directives concertées pour la microfinance : Principes directeurs en matière de réglementation et de supervision de la microfinance*, traduit

cette offre vers des travailleurs indépendants sans revenu fixe, sans avoir analysé la capacité de remboursement et la capacité d'endettement de ces derniers. Enfin, ces institutions se sont lancées dans des politiques très agressives pour gagner des parts de marché en distribuant à leur personnel des primes (sous forme de commission, par exemple), pour l'inciter à promouvoir l'accroissement du portefeuille plutôt que la qualité de ce dernier¹³².

Les résultats ont été sans appel avec des niveaux d'impayées très élevés suivi d'une vague d'endettement croisé. Un effet d'alarme a été créé et interpelle une prise de conscience des institutions de microfinance. Pour faire face à ces problèmes, des consultations se sont déroulées au niveau international. C'est ainsi que la Banque Mondiale a proposé en décembre 1993 lors de la conférence internationale sur les actions de réduction de la faim, la mise sur pied d'un groupe international consultatif pour améliorer l'accès des pauvres aux services financiers¹³³.

Le CGAP¹³⁴, Consultative Group to Assist the Poor ou groupe consultatif d'assistance aux pauvres) fût effectivement mis en place en 1995, abrité par la Banque Mondiale, mais intervenant comme un consortium autonome composé de neuf bailleurs et d'une trentaine de bailleurs de fonds multilatéraux, bilatéraux et privés travaillant pour mettre en œuvre des systèmes financiers adaptés aux besoins des pauvres dans les pays en développement.

Il constitue un pôle de référence reconnu pour la production de standard d'outils pratiques, de services d'appui technique et de conseil, formation et information sur les meilleures pratiques en matière de microfinance. L'intérêt croissant pour l'accès des pauvres au microcrédit a conduit au premier sommet sur le microcrédit qui s'est tenu à Washington en février 1997¹³⁵. Ce sommet a représenté un tournant dans la prise de conscience de

par Anne Vincent, Washington, D.C. : CGAP, 2003 aux pp 6-7. En ligne : <<https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Occasional-Paper-Commercialization-and-Mission-Drift-The-Transformation-of-Microfinance-in-Latin-America-Jan-2001-French.pdf>> consulté le 20 juillet 2014.

¹³² Jean-Quentin, HEITZ et Jérémie, RANDOLET, *Panorama du secteur de la microfinance en Amérique du Sud*, Étude en autonomie, École Centrale Paris, 2006 aux pp 24-5, en ligne : <<http://perso.campus.ecp.fr/~objectifdd/Odd2006/Etudes%20et%20fiches/EA%20-%20Panorama%20du%20secteur%20de%20la%20MF%20en%20AmSud.pdf>>, consulté le 02 juin 2012.

¹³³ Voir CGAP et Independent Evaluation Group (world bank), *Corporate and Global Evaluations and Methods*, Vol 3, Global program review 1, 2008 à la p 1. En ligne : <<http://siteresources.worldbank.org/EXTGLOREGPARPROG/Resources/CGAP.pdf>>. Consulté le 20 mai 2014.

¹³⁴ Voir CGAP en ligne : [cgap.org <http://www.cgap.org/p/site/c/aboutus/>](http://www.cgap.org/p/site/c/aboutus/), pour plus de détail sur le CGAP et ses activités.

¹³⁵ Voir la Note d'orientation établie par l'UNESCO lors du sommet sur le microcrédit, en ligne : <<http://www.unesco.org/most/povmicr2.htm>>. Consulté le 18 août 2014.

l'importance, mais aussi des problèmes et des défis à surmonter pour atteindre les objectifs visés par l'industrie de la microfinance.

L'implication active des divers acteurs dans la recherche de solutions aux défis du moment a conduit à la diversification des produits proposés pour s'adapter aux demandes de différentes natures.

De nouveaux produits comme l'épargne, les transferts de fonds, la micro-assurance, sont alors de plus en plus développés. Ces nouveaux produits ont connu aussi un développement dans les pays développés, qui acculés de plus en plus par les différentes crises financières, ont opté pour une microfinance axée sur les crédits mutuels et les coopératives d'épargne et de crédit. Nous les retrouvons un peu partout en France, en Roumanie, en Ukraine, au Canada, aux États-Unis, etc. Au Canada par exemple, nous retrouvons le réseau québécois de crédit communautaire dont les membres offrent des services de microcrédit et d'aide à l'entrepreneuriat aux populations vulnérables (voir plus de détail dans la section 2 et plus précisément au 2.1 intitulé Microcrédit au Canada : ampleur et attrait vers un nouveau type de crédit alternatif).

Tout s'est donc déroulé comme si les différentes crises ont permis à la microfinance d'atteindre une certaine maturité par le biais de la diversification des services et la création d'une véritable industrie offrant des services bancaires alternatifs de plus en plus réglementés et supervisés.

Même si cette maturité n'est pas exempte de controverses, de limites et d'imperfections, elle a été porteuse de plusieurs acquis durant les trois dernières décennies.

Pour marquer l'importance de la microfinance comme instrument de lutte contre la pauvreté, l'année 2005 a été d'ailleurs proclamée « année internationale du microcrédit » par l'assemblée générale des Nations Unies¹³⁶. Dans le contexte des politiques de lutte contre la pauvreté, soutenues par les institutions internationales, la microfinance tient désormais une place importante et apparaît comme un vecteur privilégié. Nous pouvons le noter dans la mise en œuvre des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD¹³⁷), dans les réformes

¹³⁶ Organisation des Nations Unies, « Lancement de l'année internationale du Microcrédit 2005 » (18 novembre 2004), communiqué DEV/2493 — AG/EF/3098, en ligne : Recherche de communiqué de presse des Nations Unies <<http://www.un.org/News/fr-press/docs/2004/DEV2493.doc.htm>> Consulté le 2 mars 2011.

¹³⁷. Notamment l'OMD 1 qui vise à réduire de moitié les populations pauvres qui vivent sous le seuil de pauvreté d'ici 2015 (Objectifs de développement du millénaire).

de politique économique soutenues par le Fonds Monétaire International (FMI), dans le cadre des Documents Stratégiques de Réduction de la Pauvreté (DSRP) et dans les Documents Stratégiques de Croissance et de Réduction de la Pauvreté (DSCR)¹³⁸.

Après cet exposé sur l'historique du secteur de la microfinance, nous définirons les principaux concepts de microcrédit et de microfinance au cœur de la présente recherche.

1.2 Le microcrédit et la microfinance : définition des concepts

Le concept de microfinance est parfois confondu avec celui de microcrédit. Pourtant, il y a une distinction à faire entre les deux concepts. Dans cette section, nous expliquons le contenu de chacun de deux concepts, ainsi que les distinctions et les liens entre les concepts de microfinance et de microcrédit.

1.2.1 Concept de microcrédit

1.2.1.1 Définition

Le microcrédit est une composante du secteur financier, non traitée par le secteur bancaire que l'on qualifie de « classique »¹³⁹. Il est pour l'essentiel offert par des établissements de crédit alternatif, appelés Systèmes Financiers Décentralisés (SFD)¹⁴⁰. Selon la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), un Système Financier Décentralisé est une « institution dont l'objet principal est d'offrir des services financiers à des personnes qui n'ont généralement pas accès aux opérations des banques et établissements financiers tels que définis par la loi portant réglementation bancaire et habilitée aux termes de la présente loi à fournir ces prestations¹⁴¹ ». Les opérations de microcrédit sont caractérisées par de

¹³⁸. Voir Marc LABIE, Michel LELART et Thierry MONTALIEU, « Microfinance : le temps de la maturité ? », *supra* note 7

¹³⁹. Laurent LHÉRIAU, *Supra* note 91 à la p 24.

¹⁴⁰ Art. 2 al. 2 de la *Loi portant réglementation sur les Systèmes Financiers Décentralisés*. En ligne <http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf> Consulté le 18 mai 2016

¹⁴¹ BCEAO « recueil des texte légaux Chapitre VII Réglementation spécifique aux institutions de microfinance » à la P VII-5, en ligne : [bceao.int <https://www.bceao.int/sites/default/files/inline-files/chapitre_7_-_reglementation_specifique_aux_institutions_de_microfinance.pdf>](https://www.bceao.int/sites/default/files/inline-files/chapitre_7_-_reglementation_specifique_aux_institutions_de_microfinance.pdf) consulté le 15 septembre 2019.

faibles montants et s'orientent vers les personnes vulnérables, résidant pour la plupart dans les zones rurales, périurbaines ou dans les villes secondaires. Les personnes vulnérables sont des personnes exclues du système bancaire, n'ayant pas de garantie, des chômeurs ou des personnes en situation financière difficile.

On retrouve dans la littérature une variété de définitions du microcrédit. Selon François Barrière, lorsqu'on évoque la thématique du microcrédit, c'est l'idée de l'octroi d'un crédit de « petite ampleur » qui vient de façon spontanée à l'esprit¹⁴². Mais, il serait incomplet de s'arrêter à cet élément de définition. Pour Mohamed Yunus¹⁴³, le microcrédit « consiste à aider les pauvres à créer une petite activité économique en leur accordant des prêts de montant réduit »¹⁴⁴ et en cherchant à les convaincre qu'ils peuvent avoir des idées d'activités économiques à créer¹⁴⁵.

Ces deux tentatives de définition présentent une certaine insuffisance à cerner le concept. Nous nous retrouvons en effet, face à une difficulté conceptuelle lorsqu'il s'agit d'identifier concrètement ce que l'on entend par « crédit de petite ampleur », « prêts de montant réduit », « pauvre » et « personne vulnérable ».

Selon Fenouillet, la difficulté d'une définition du microcrédit tient au fait que, de sa naissance dans les pays en développement à sa transposition dans les pays développés, le microcrédit s'est considérablement diversifié si bien que le droit peine aujourd'hui à saisir cette réalité très hétérogène¹⁴⁶. Celle-ci porte sur la diversité des caractéristiques personnelles (tant du côté du client que du prêteur) et matérielles de l'opération (montant octroyé, conditions d'octroi, taux d'intérêt, garantie, finalité d'investissement ou de consommation du crédit)¹⁴⁷.

¹⁴². François BARRIÈRE, « Liberté d'entreprendre et micro-entreprise » dans *La microfinance : Du microcrédit au social business*. Actes du colloque du Magistère de juriste d'affaires DJCE et du MBA de droit des affaires et de management-gestion de l'Université Panthéon-Assas, tenu le 11 mai 2010 en Sorbonne, LexisNexis, 2010 à la p 101.

¹⁴³. Mohamed Yunus est prix Nobel de la Paix et fondateur de la Grameen Bank, point de départ de la génération du microcrédit sous sa forme moderne.

¹⁴⁴. Mohamed YUNUS, *Vers un nouveau capitalisme*, traduit par Béatrice MERLE d'AUBIGNÉ et Annick STETA, J. C. Lattès, c2008, à la p 14.

¹⁴⁵. *Ibid.*, à la p 41.

¹⁴⁶. Dominique FENOUILLET, « Le microcrédit en droit de la consommation » dans *La microfinance : Du micro-crédit au social business*. Actes du colloque du Magistère de juriste d'affaires DJCE et du MBA de droit des affaires et de management-gestion de l'Université Panthéon-Assas, tenu le 11 mai 2010 en Sorbonne, LexisNexis, 2010 à la p 91.

¹⁴⁷. *Ibid.* à la p 92.

Pour mieux appréhender le concept de microcrédit, il faut recourir aux composantes de la microfinance définies par le Consultative Group to Assist the Poor (CGAP)¹⁴⁸. Selon le CGAP, la microfinance intègre le microcrédit, le transfert de fonds, la micro-assurance et les services d'épargne. Le microcrédit serait alors défini comme la prestation de service de type « bancaire » aux personnes à faible revenu, notamment les pauvres et les très pauvres¹⁴⁹.

Le CGAP n'indexe pas un montant fixe pour désigner l'expression « faible montant », mais avance que le montant moyen des microcrédits tend à être inférieur au revenu national par habitant selon le pays considéré¹⁵⁰. Par exemple à l'échelle de la zone UEMOA, le montant moyen des microcrédits est passé de 46 001 francs CFA (environ 105 dollars CAD) en 2002 à 79 401 francs CFA (environ 180 dollars CAD) en 2006¹⁵¹.

Dans la définition du CGAP, le concept de pauvreté est conçu au sens de la Banque mondiale. Ainsi, les pauvres sont les personnes qui vivent sous le seuil de la pauvreté¹⁵².

Enfin, la notion de vulnérabilité est discrète dans la définition du CGAP. La vulnérabilité de la cible du microcrédit fait notamment référence aux dimensions sociale et économique de la pauvreté. Selon la Banque Mondiale « la vulnérabilité et l'exposition au risque »¹⁵³, sont au cœur des problèmes de pauvreté et constituent des atteintes aux capacités des individus, notion empruntée à Amartya Sen¹⁵⁴. Ainsi perçue, la vulnérabilité comporte deux aspects définis par Chambers¹⁵⁵. Un aspect externe, qui concerne l'exposition aux crises, aux chocs et aux risques ; puis un aspect interne, qui fait référence au fait d'être sans défense, de ne pas disposer des moyens adéquats pour affronter convenablement les événements

¹⁴⁸ CGAP, *supra* note 6.

¹⁴⁹ Robert PECK CHRISTEN, Timothy R. LYMAN et Richard ROSENBERG. *Directives concertées pour la microfinance : Principes directeurs en matière de réglementation et de supervision de la microfinance*, traduit par Anne Vincent, Washington, D.C. : CGAP, 2003 à la p 6.

¹⁵⁰ *Ibid* à la p 29.

¹⁵¹ Sandrine KABLAN, « Efficacité des institutions de microfinance en UEMOA : une approche outreach-intermediation financière » (2012) à la p 5. En ligne :

<<http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/71/02/06/PDF/kablan-RED2.pdf>>. Consulté le 12 mai 2014.

¹⁵² Compte-tenu de la hausse des prix, la Banque mondiale a relevé en 2008 ce seuil de 1 à 1,25 puis en 2015 de 1,25 à 1,90 dollar.

¹⁵³ Banque mondiale « Combattre la pauvreté » (2000), Rapport sur le développement dans le monde 2000-2001, Paris, Eska.

¹⁵⁴ Prix Nobel d'économie 1998.

¹⁵⁵ R. CHAMBERS, « Poverty and Livelihoods: Whose Reality Counts? » (1995) 7, *Environment and Urbanization*, 173, à la p 33, en ligne : <http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/drivers_urb_change/urb_society/pdf_liveli_vulnera/IIED_Chambers_poverty.pdf> consulté le 15 janvier 2014.

dommageables¹⁵⁶. Généralement, le risque est défini comme étant un danger éventuel plus ou moins prévisible¹⁵⁷. C'est aussi la possibilité ou la probabilité de survenance d'un événement. L'événement peut être par exemple une catastrophe naturelle, la spoliation ou l'arnaque dans le domaine bancaire, la perte de récolte ou l'inflation dans le domaine socio-économique. Cependant, tous les individus d'une communauté ne sont pas soumis de manière égale au risque, puisque tout le monde n'a pas la même résilience. Par exemple, une personne qui détient une épargne dans un compte bancaire peut recourir à cette épargne afin de subvenir à ces besoins en cas de survenance d'une perte de récolte ou d'une inflation, alors qu'une personne qui ne détient aucune épargne connaîtra la famine.

Le client de microcrédit, consommateur moyen¹⁵⁸, serait souvent en situation de vulnérabilité face aux situations d'asymétrie par rapport aux ressources intellectuelles ou informationnelles, aux connaissances techniques et juridiques, aux ressources financières et organisationnelles¹⁵⁹. Il est important de noter que si dans les pays développés la cible du microcrédit est à la fois les micro-entrepreneurs et les demandeurs de crédit à la consommation, dans les pays en voie de développement la cible demeure généralement des micro-entrepreneurs.

Le microcrédit est fourni selon des méthodes de modalités particulières (absence de garantie conventionnelle et allègement du fardeau contraignant des démarches bureaucratiques d'octroi classique de crédit bancaire), mises au point depuis 1980¹⁶⁰. Les institutions qui offrent les services de microcrédit étaient en majorité des organisations non gouvernementales (ONG) à mission sociale, mais aujourd'hui nous y retrouvons des banques commerciales, des banques publiques de développement, des coopératives financières et toute une série d'autres établissements non bancaires, agréés ou non.

¹⁵⁶ *Ibid* à la p 175.

¹⁵⁷ *Le Petit Robert*, 2016, sub cornu « risque ».

¹⁵⁸ la Cour suprême de Canada dans l'affaire *Richard c. Time Inc.*, a retenu la définition du consommateur moyen largement employée par la jurisprudence prédominante au Québec comme étant le consommateur crédule et inexpérimenté qui pouvait être induit en erreur afin de respecter le libellé et l'esprit de l'art. 218 *L. p.c. Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8 (CanLII), [2012] 1 RCS 265, à la p 301 para 78 <<http://canlii.ca/t/fq9tf>>, consulté le 20 mai 2020.

¹⁵⁹ Marc LACOURSIÈRE, « *Richard c. Time Inc. : à la recherche de la définition du consommateur moyen* », (2011) 90 *Revue du Barreau canadien* 495-510.

¹⁶⁰ Robert PECK CHRISTEN, Timothy R. LYMAN et Richard ROSENBERG, *supra* note 149 à la p 6.

Tenant compte des diverses critiques, le microcrédit est défini dans le cadre de notre travail comme un instrument financier alternatif permettant d'offrir des opportunités de financement prioritairement aux personnes n'ayant pas ou ayant très peu accès au crédit dans les banques « classiques », et de ce fait, « économiquement et socialement vulnérables ». C'est un prêt qui, selon le pays où il est pratiqué, est un outil de promotion de la bancarisation et/ou de lutte contre l'exclusion financière et d'évitement des prêts particulièrement onéreux tels que le prêt sur gage, le prêt sur salaire, l'encaissement de chèque.

1.2.1.2 Taux d'intérêt et durée des micro-prêts

La littérature sur le taux d'intérêt applicable en microfinance, laisse apparaître une polarisation autour de trois principaux courants.

Un premier courant défend le principe selon lequel les pauvres ne peuvent payer des intérêts au prix du marché et qu'en conséquence, il faut prêter sans intérêt ou à des taux d'intérêt très bas (1 à 3 % maximum)¹⁶¹. Ce modèle ne peut être réaliste que dans le cas d'un microcrédit soutenu par des donateurs altruistes ou par des dons de l'aide internationale.

Un deuxième courant prône des taux d'intérêt en dessous de ceux du marché dans un contexte où l'épargne collectée sera peu ou pas du tout rétribué, ou que l'institution bénéficie des lignes de crédit subventionné et/ou de dons de l'aide internationale¹⁶². Cette perspective plutôt mutualiste est appliquée dans de nombreux pays en Asie, en Afrique et en Amérique latine.

Enfin, le dernier courant soutient que la gestion du microcrédit doit pouvoir couvrir les coûts effectifs de son déploiement pour pérenniser les actions. Nous parlons alors de professionnalisation du microcrédit et les taux d'intérêt sont au-dessus des taux pratiqués par

¹⁶¹ Denis H. ACCLASSATO, « Taux d'intérêt effectif, viabilité financière et réduction de la pauvreté par les institutions de microfinance au Bénin » (2006), Séminaire de recherche du LEO, à la p 3, en ligne : [halshs.archives-ouvertes.fr <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00009788/document>](https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00009788/document) consulté le 15 janvier 2018.

¹⁶² Fernand VINCENT, « Le microcrédit est-il un instrument de développement ? » (1999) IRED Genève, à la p 6, en ligne : <http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-publications-diverses-portees-et-limites-du-microcredit-11-1999.pdf> consulté le 15 janvier 2016.

les banques¹⁶³. Ce courant entrevoit même la nocivité des législations sur l'usure qui empêcheraient des transactions mutuellement avantageuses¹⁶⁴.

Les institutions de microcrédit concernées défendent que ce taux apparemment élevé n'asphyxie en rien les clients micro-entrepreneurs. En réalité, des travaux de recherche menés en Inde, au Kenya et aux Philippines ont permis de montrer que les rendements des activités des micro-entrepreneurs sont plus élevés par unité de capital que ceux de plus grosses entreprises¹⁶⁵. Plus précisément, le taux annuel moyen du rendement de l'investissement dans les micro-entreprises peuvent aller jusqu'à 847 %¹⁶⁶ contre un taux d'intérêt annuel autour de 60 % appliqué en microfinance. L'application de taux d'intérêt élevé visant à couvrir l'ensemble des frais dû par l'institution de microcrédit (loyer, matériel, personnel, etc.) et à garantir l'autonomie et la durabilité des services ne compromettraient donc pas la capacité de remboursement des clients. Au Québec (Canada), les taux d'intérêt dans le secteur du microcrédit oscillent en moyenne autour de 5 à 6 %, mais peuvent varier de 0 à 10 % selon les types d'organismes et la provenance des fonds utilisés¹⁶⁷. Ces tranches de taux d'intérêt existent aussi ailleurs dans les pays en voie de développement. Mais, en Afrique de l'Ouest par exemple, des institutions de microcrédit viables financièrement, ont eu à appliquer des taux d'intérêt jusqu'à 84 % et en Indonésie, la Bri Unit Desa a des taux compris entre 35 % à 60 %¹⁶⁸. En Bolivie par exemple, la Banco Sol. Corporsol a eu à appliquer un taux effectif de 52 % pour avoir un rendement réel de 4,9 % sur le total de son actif¹⁶⁹. Même dans ce

¹⁶³ Maty SENE « Les déterminants de la viabilité financière » Banque Populaire Chair in Microfinance, JEL Classification : C22 G21, I30, R00, à la p 6, en ligne :

<https://smartech.gatech.edu/bitstream/handle/1853/35508/1231941642_MS.pdf> consulté le 15 janvier 2016.

¹⁶⁴T., BAUDASSÉ et A. LAVIGNE « Pourquoi et comment légiférer sur l'usure ? » (2000) 58 Revue d'Économie Financière ; R., BLITZ et M. LONG « The Economics of Usury Regulation » (1965) Journal of Political Economy.

¹⁶⁵ Vijay MAHAJAN et Bharti Gupta RAMOLA « Microfinance in India – Banyan Tree and Bonsai » (2003), 64966 Review paper for the World Bank à la p 6, en ligne :

<<http://documents.worldbank.org/curated/en/720741468260360015/pdf/649660WP0Micro0ICIAL0USE0ONLY00070.pdf>> consulté le 2 avril 2016.

¹⁶⁶ Cela signifie qu'un investissement de 100 unités monétaires dans une micro-entreprise peut rapporter en moyenne 847 unités monétaires : un rendement très élevé comparativement aux entreprises de plus grande taille.

¹⁶⁷ Aimé Marc SARR. *La microfinance au Québec*, mémoire de maîtrise en science de gestion, Université de Québec à Montréal, Québec, juillet 2015 à la p 86-87, en ligne

<<https://archipel.uqam.ca/7973/1/M14009.pdf>> consultée le 15 mars 2018.

¹⁶⁸ Denis H. *supra*, note 160 à la p 13.

¹⁶⁹ Mohini MALHOTRA « Comment maximiser l'étendue du financement des microentreprises : Ce que nous enseignent les institutions performantes » (1995) Note focus 2, CGAP à la p2, en ligne : <<http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Maximizing-the-Outreach-of-Microenterprise-Finance-The-Emerging-Lessons-of-Successful-Programs-Oct-1995-French.pdf>> consulté le 20 janvier 2015.

scénario, le microcrédit permet encore d'échapper aux usuriers qui eux, imposent des taux d'intérêt de 100 à 400 %.

Cependant, certaines institutions appliquent des taux d'intérêt très élevés, déterminés de manière totalement arbitraire, sans aucun lien avec les coûts réels engagés. Les pouvoirs publics ont alors recours au plafonnement des taux d'intérêt pour tenter de protéger les clients contre les pratiques abusives et ceci en fixant un taux d'intérêt dit abusif au-delà duquel aucune institution ne doit légalement proposer un microcrédit. Une quarantaine de pays en développement et en transition en 2004 plafonnaient déjà leurs taux d'intérêt¹⁷⁰. En Afrique de l'Ouest, la Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) plafonne à 27 % les taux d'intérêt que peuvent demander les prêteurs non bancaires¹⁷¹. Malheureusement, il semble que cette pratique porte davantage préjudice aux personnes les plus vulnérables, qu'elle ne les protège pas en favorisant la dissimulation du taux d'intérêt réel et en restreignant l'accès des pauvres aux services financiers, puisque certaines institutions sont désormais plus adverses au risque de non-remboursement, d'autres ont augmenté le montant moyen des microcrédits, et d'autres encore préfèrent recentrer leurs opérations sur les zones urbaines où il leur coûte moins cher de fournir des services¹⁷².

Dans le contexte de l'Afrique de l'Ouest, il semble que l'approche de plafonnement du taux d'intérêt devrait permettre aux institutions de microfinance d'avoir la possibilité d'ajuster leur taux d'intérêt à leur coût et à leur clientèle sans occulter leur rôle social et sans craindre le risque de connaître des pertes financières préjudiciables à la durabilité financière. Il faut à cet effet une stricte supervision du secteur par l'autorité de régulation afin de déceler les déviations et de corriger les abus.

1.2.2 Concept de microfinance

¹⁷⁰ Brigit HELMS et Xavier REILLE, « Le plafonnement des taux d'intérêt et la microfinance : qu'en est-il à présent ? » (2004), Étude spéciale 9 CGAP, à la p 1. En ligne : <<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-publications-diverses-plafonnement-des-taux-interet-et-microfinance-09-2004-etude-speciale.pdf>> consulté le 20 janvier 2015.

¹⁷¹ *Ibid* à la p 6.

¹⁷² Ann DUVALL « L'impact du plafonnement des taux d'intérêt sur la microfinance » (2004) Note sur la Microfinance 18, CGAP à la p 1, en ligne : <<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-publications-diverses-impact-plafonnement-des-taux-interet-05-2004.pdf>> consulté le 18 janvier 2015.

Le concept de microfinance recouvre un champ beaucoup plus large que celui de microcrédit. Mais le ciblage des personnes pauvres reste l'objectif commun.

L'industrie de la microfinance est aujourd'hui un outil de fourniture de services financiers aux populations les plus démunies dans des environnements à faible taux de bancarisation et par la même comme un vecteur de lutte contre la pauvreté. Nous nous attarderons ici sur la définition du concept de microfinance, les produits offerts ainsi que les acteurs impliqués.

1.2.2.1 Définition de la microfinance

Le terme « microfinance » fait référence à la provision d'une gamme de services financiers modestes à des clients à faibles revenus¹⁷³ et aux autres individus exclus du système financier classique¹⁷⁴.

À l'origine, les institutions de microfinance moderne étaient des organisations non gouvernementales qui offraient des microcrédits. Mais avec le développement du secteur, les

¹⁷³. Joanna LEDGERWOOD, « Microfinance handbook : An Institutional and Financial Perspective » (1999), Washington, D.C., The International Bank for Reconstruction and Development, The World Bank, Sustainable Banking with the Poor, 286 p.

Anne-Lucie LAFOURCADE et al., *Étude sur la portée et les performances financières des institutions de microfinance en Afrique*, (2005). MIX (Microfinance Information Exchange) et CGAP (Consultative Group to Assist the Poor).

¹⁷⁴. Brigit HELMS. *Access for All: Building Inclusive Financial Systems*, Washington, DC, Banque Mondiale, 2006 à la p 170. En ligne : <<http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Access-for-All-Jan-2006-French.pdf>> ; CGAP. *Beyond Good Intentions: Measuring the social performance of microfinance institutions*, Focus note no (2007) 41, Washington, DC. En ligne : <<https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Beyond-Good-Intentions-Measuring-the-Social-Performance-of-Microfinance-Institutions-May-2007-French.pdf>>. Consulté le 30 juin 2014.

institutions de microfinance offrent maintenant une gamme très diversifiée de services financiers¹⁷⁵.

1.2.2.2 Divers produits de la microfinance

La principale activité la plus médiatisée de la microfinance reste l'octroi de microcrédits qui consiste à octroyer des prêts de petit montant à des clients pauvres exclus du système financier traditionnel¹⁷⁶. Mais la microfinance concerne aussi l'octroi de trois autres groupes de services que sont :

- Les comptes d'épargne qui permettent aux clients d'effectuer une épargne formelle et en sécurité.
- Les services de paiement comme les transferts locaux et internationaux, relativement nouveaux et dont le développement a été favorisé par l'impulsion de progrès technologiques (téléphonie mobile, internet, etc.) qui rendent les transferts plus aisément réalisables avec plus de sécurité.
- La micro-assurance, qui permet d'assurer la protection des personnes à faibles revenus contre certains risques spécifiques en échange du paiement régulier de primes proportionnelles à la probabilité de survenance et au coût du risque couvert. Il s'agit de mettre en place des produits répondants spécifiquement aux besoins des personnes visées, qui du fait de leur situation socio-économique sont sujettes à un niveau de risque relativement plus élevé.

Pour assurer l'ensemble de ces services, le secteur de la microfinance a progressivement adapté ces trente dernières années son organisation et son mode de déploiement tout en se complexifiant.

À titre d'illustration, la multiplication récente des services de microfinance numérique constitue une évolution importante du secteur de la microfinance ces dernières années. Selon

¹⁷⁵. Clémie VANDERWAUWEN, « Impacts de la régulation institutionnelle sur le secteur de la microfinance en Afrique de l'Ouest Le cas du Sénégal » (2011), à la p 9. En ligne : <http://www.positive-awards.be/IMG/pdf/Vanderwauwen_Cle_mie_-_Microfinance_-_2011.pdf>. Consulté le 30 juin 2014.

¹⁷⁶ Voir les détails sur le concept de microcrédit au 1.1.2.1

Hwang et Tellez¹⁷⁷, la tendance des petits prêts octroyés rapidement par le biais de canaux numériques est en hausse dans les pays à faible revenu, en particulier en Afrique subsaharienne. Comme le révèle l'étude d'une dizaine de services de microfinance numérique, même si la microfinance numérique est souvent de plus petit montant par rapport à la microfinance par le biais des agences physiques, elle permet de toucher rapidement un plus grand nombre de personnes, à moindre coût, et de manière très pratique¹⁷⁸.

Les services de microfinance numérique s'appuient sur le développement des technologies mobiles à travers l'accès aux téléphones et à la connexion internet mobile. Les opérations vont au-delà des seuls paiements numériques (dépôts et retraits), pour inclure par exemple la demande de crédit numérique, le versement de microcrédit numérique et l'épargne numérique. La mise en place de ces services de microfinance numérique est le fruit de partenariats entre des opérateurs de réseaux mobiles et des institutions de microfinance.

Au Bénin par exemple, un partenariat entre l'institution de microfinance dénommée ALIDé (l'Association de Lutte pour la promotion des Initiatives de Développement) et l'opérateur de téléphonie mobile MTN permet à ALIDé d'utiliser la plateforme de MTN pour lancer le produit « Bank-to-wallet » permettant de distribuer ses produits partout dans le pays, particulièrement les localités où l'institution n'a aucune agence. Ce recours à la microfinance numérique permet à ALIDé d'acquérir rapidement de nouveaux clients (épargne, prêt) surtout en zone rurale, sans avoir à faire d'importants investissements ou d'ouvrir de nouvelles agences¹⁷⁹.

Au Kenya, les produits numériques dénommés M-Shwari et KCB M-Pesa proposés par l'opérateur mobile Safaricom en partenariat avec, respectivement, la Commercial Bank of

¹⁷⁷ Byoung-Hwa HWANG et Camilo TELLEZ « La multiplication des services de crédit numérique » (mars 2016) Note d'information, CGAP, Washington, D.C, en ligne : <<http://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Proliferation-of-Digital-Credit-Deployments-Mar-2016-French.pdf>> consulté le 20 mai 2018.

¹⁷⁸ *Ibid.*

¹⁷⁹ Sabine MENSAH and Jamelino AKOGBETO « A first in Benin: a microfinance bank-to-wallet service » (Août 2018) UNCDF, en ligne : [uncdf.org <http://www.uncdf.org/article/3868/a-first-in-benin-a-microfinance-bank-to-wallet-service>](http://www.uncdf.org/article/3868/a-first-in-benin-a-microfinance-bank-to-wallet-service) Consulté le 14 août 2018.

Africa (CBA) et la Kenya Commercial Bank (KCB), permettent d'offrir de petits prêts numériques à des emprunteurs clients de Safaricom depuis au moins six mois¹⁸⁰.

1.2.2.3 Acteurs du secteur de la microfinance

Le secteur de la microfinance est placé sous la supervision et la réglementation des pouvoirs publics au niveau national et régional notamment.

Les pouvoirs publics interviennent non seulement au niveau du cadre juridique, mais aussi dans la définition des stratégies nationales et régionales de développement de la microfinance et dans l'accompagnement des acteurs. Le rôle des pouvoirs publics est sous l'influence des bailleurs de fonds et des réseaux d'institutions de microfinance (IMF) qui exercent un certain lobbying en direction des pouvoirs publics. Les fonds de la microfinance proviennent des clients (dépôts-épargnes), mais aussi dans plusieurs cas de bailleurs de fonds (par exemple Banque islamique de développement), des banques et de divers véhicules d'investissement¹⁸¹ ayant permis à la microfinance de connaître son développement fulgurant. Selon le cas, des fonds peuvent transiger vers les IMF en provenance des bailleurs de fonds (Banque Mondiale, Banque africaine de Développement, Banque islamique de développement, etc.), des banques commerciales ou de divers véhicules d'investissement en microfinance comme le Fonds d'emprunt du Québec ou encore le fonds national de microfinance (Bénin), mise en place par le programme public de microcrédit aux plus pauvres lancé en février 2007 avec le soutien de plusieurs bailleurs de fonds (Banque Mondiale, Banque islamique de développement, etc.)

Plusieurs programmes d'assistance technique interviennent aussi auprès des IMF notamment grâce à l'appui des bailleurs et des agences internationales de développement comme l'Agence Canadienne de Développement International (ACDI) qui met en place au Bénin depuis 2010 un Programme d'assistance au développement de la microfinance avec le concours de développement international Desjardins (DID). En effet, le programme d'appui

¹⁸⁰ Byoung-Hwa HWANG et Camilo TELLEZ, *supra* note 177.

¹⁸¹ Il existe plus d'une centaine de véhicules d'investissement en microfinance dans le monde. Voir Ludovic URGEGHE, « Les véhicules d'investissement en microfinance et le défi de la performance sociale », *Mondes en développement* 4/2010 (n° 152), p. 69-82, en ligne : <www.cairn.info/revue-mondes-en-developpement-2010-4-page-69.htm>consulté le 15 mai 2016.

au secteur de la microfinance du Bénin (PASMIF), fruit de la coopération entre le Bénin, l'ACDI et la DID est un appui au secteur béninois de la microfinance visant à assainir le secteur de la microfinance, à professionnaliser et à renforcer le réseau « FECECAM »¹⁸². En complément au PASMIF, un nouveau programme est mis en œuvre depuis 2017 avec la collaboration des mêmes acteurs que le précédent. Il s'agit du projet d'Appui au développement, à la professionnalisation et à l'assainissement de la microfinance (ADAPAMI) qui prévoit permettre à 500 000 bénéficiaires additionnels, dont 60 % de femmes, d'accéder à des services financiers de qualité et sécuritaires¹⁸³.

Le développement de la microfinance s'accompagne de diverses initiatives en matière de certification, visant à encourager l'excellence autour de certaines préoccupations du secteur. Nous pouvons citer la certification en protection des clients¹⁸⁴ et la notation en performance sociale (social rating and certification¹⁸⁵).

1.2.2.3.1 Institutions de microfinance

Ils sont au cœur du mécanisme de fonctionnement de ce secteur alternatif. Il existe plusieurs catégories d'institutions offrant des services de microfinance, incluant un ensemble diversifié d'organisations publiques, privées et à but non lucratif, appelés Systèmes Financiers Décentralisés (SFD).

On regroupe généralement les institutions offrant des services de microfinance en une dizaine de catégories comme suit :

¹⁸² Développement International Desjardins « Appui Au Secteur De La Microfinance Du Bénin (PASMIF-Bénin) ». En ligne <<https://benin-microfinance.weebly.com/desjardins-au-beacutenin.html>> consulté le 15 septembre 2019.

¹⁸³ Développement International Desjardins « Appui au développement, à la professionnalisation et à l'assainissement de la microfinance (ADAPAMI) au Bénin ». En ligne : <<https://www.did.qc.ca/nos-projets/appui-developpement-professionnalisation-assainissement-microfinance-adapami-56/>> consulté le 18 septembre 2019.

¹⁸⁴ Smart Campaign « les principes de protection des clients : Projet de programme de certification » en ligne : <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2012/01/20120111_certification-proposal_for_public_comment_final_french-final.pdf > consulté le 15 mai 2016.

¹⁸⁵ Micro Credit Ratings International Ltd « Social Ratings and Assessments » National Seminar «MSMEs Development through Responsible and Sustainable Financial Inclusion» (PROMISE IMPACTS PROJECT) du 6-7 May 2013 Jakarta, Indonesia. En ligne : <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/--ilo-jakarta/documents/presentation/wcms_216824.pdf > consulté le 15 mai 2016.

- a) les coopératives financières et les mutuelles de crédit, qui sont des organisations à but non lucratif, généralement gérées par leurs membres. Elles redistribuent les bénéfices à leurs membres après couverture des charges d'exploitation sous diverses formes (dividendes, intérêts accrus sur l'épargne, etc.) C'est le cas par exemple de la caisse locale de Crédit Agricole mutuel au Bénin (CLCAM).
- b) les banques rurales et banques communautaires, qui sont en général de petits intermédiaires financiers, détenus par des individus ou par des autorités publiques locales ou régionales, mais peuvent également se présenter sous la forme de coopératives et fonctionnant à l'aide de ressources subventionnées (publique ou privée) ou commerciales.
- c) les organisations non gouvernementales qui offrent des services financiers en parallèle ou non avec d'autres services (soins de santé et alphabétisation, par exemple). Il peut s'agir d'ONG nationales (ACCION, PrideAfrica, etc.) ou internationales (CRS, Oxfam Québec, CARE, etc.).
- d) les banques commerciales et les banques-IMF, comme Compartamos, SKS Microfinance, Equity Bank, etc., offrant des services financiers adaptés à des personnes ayant des revenus faibles. Leurs services comprennent des comptes d'épargne, des services de transfert de fonds internationaux et locaux et du crédit. Dans certains cas les banques commerciales offrent des services de microfinance par le biais de filiales autonomes spécialisées (Banques-IMF) : Il s'agit alors de downscaling.
- e) les banques agricoles ou de développement créées pour favoriser le développement de secteurs prioritaires (comme l'agriculture ou le commerce) et pour atteindre les potentiels micro-entrepreneurs négligés par les banques commerciales traditionnelles.
- f) les caisses d'épargne postales utilisent leur vaste réseau de distribution pour fournir des services financiers notamment dans les zones rurales. Elles offrent généralement des services d'épargne et de paiement/transfert.

- g) les caisses d'épargne non postales qui agissent comme des « banques de proximité » au sein des communautés et offrent une gamme de services financiers à des populations généralement mal servies.
- h) les sociétés d'assurance proposant directement des services aux personnes à faibles revenus ou jouant le rôle de réassureurs pour des organisations proposant toute une gamme de produits de micro-assurance.
- i) les sociétés de transfert de fonds, offrant des services de transfert rapides et sécurisés au niveau national et international tel que Moneygram, Western Union.
- j) les opérateurs de réseaux téléphoniques offrant directement ou en partenariat avec des institutions de service financier des services de « banque », de paiement et de transfert mobile. Par exemple le service « mobil money » offert par le réseau téléphonique MTN au Bénin.
- k) les autres institutions de microfinance considérées comme « informelles », telles que les prêteurs privés, les détaillants privés, les fournisseurs d'intrants agricoles, les entreprises agroalimentaires, les détaillants de biens de consommation, les Groupes d'entraide informels, les associations rotatives d'épargne et de crédit, les groupes d'entraide et les groupes d'assistance mutuelle informels.

En prenant en compte les modes de fonctionnement et le statut de chaque catégorie d'institution précitée, il est possible d'esquisser un regroupement autour de cinq grandes catégories d'institutions offrant des services de microfinance : les banques et autres institutions financières traditionnelles, les caisses d'épargne postales et privées, les organismes à but non lucratif et autres institutions non bancaires, les opérateurs de téléphonie mobile et les institutions informelles.

Le tableau 1 résume l'ensemble de ces grandes catégories ainsi que les catégories d'institutions offrant des services de microfinance, puis leurs statuts.

Tableau 1 : Catégories d'institutions offrant des services de microfinance et leurs statuts

Grandes catégories d'institutions de microfinance	Catégories d'institutions de microfinance	Statut
Banques et autres institutions financières traditionnelles	Les banques rurales et banques communautaires	Intermédiaires financiers
	Les banques commerciales et les banques-IMF	Banque
	Les banques agricoles ou de développement	Banque
	Les sociétés d'assurance	Privé
	Les sociétés de transfert de fonds	Privé
Caisses d'épargne postales et privées	Les caisses d'épargne postales	Public
	Les caisses d'épargne non postales	Privé
Organismes à but non lucratif et autres institutions non bancaires	Les organisations non gouvernementales à vocation service financier	Organismes à but non lucratif
	Les coopératives financières et les mutuelles de crédit	Organismes à but non lucratif
Opérateur de téléphonie mobile	Les réseaux téléphoniques avec service de paiement mobile	Réseau téléphonique
Institutions informelles	Les autres institutions de microfinance	Informel

Source : Notre propre synthèse de la littérature

À l'origine, la microfinance contemporaine était l'apanage des coopératives financières et des mutuelles de crédit. Mais par la suite, plusieurs autres institutions se sont intéressées à ce secteur. Il reste que la grande partie des clients de microfinance dans le monde et au Bénin reçoivent des services auprès des coopératives financières et des mutuelles de crédit puis des institutions bancaires et autres institutions financières traditionnelles. Dans le cadre de cette thèse, nous nous sommes intéressés plus particulièrement à ces deux catégories d'institution.

1.2.2.3.2 Bénéficiaires : une attention particulière aux emprunteurs et aux femmes

Les bénéficiaires du secteur de la microfinance sont les clients, qu'ils soient déposants, expéditeurs ou destinataires de fonds (envois), emprunteurs ou encore micro-assurés.

Nous nous intéressons ici au cas spécifique des emprunteurs en abordant aussi les liens étroits entre le microcrédit et les femmes.

Initialement, les emprunteurs étaient des femmes micro-entrepreneurs. Même si les femmes sont toujours majoritaires au sein de la clientèle (environ 75 % de la clientèle), cette dernière n'est plus restreinte aux micro-entrepreneurs cherchant à assurer le financement de leurs entreprises comme au départ. La clientèle du microcrédit comprend désormais « toute la gamme des clients pauvres qui ont recours aux services financiers pour faire face à une situation d'urgence, acquérir des biens ménagers, améliorer leur habitat, lisser leur consommation et assumer leurs obligations sociales »¹⁸⁶. En dehors donc du microcrédit professionnel destiné à la création de microentreprises, il s'est également développé un microcrédit personnel destiné à la consommation. Ainsi le microcrédit professionnel concerne les personnes qui n'ont pas accès au crédit classique, mais qui souhaitent lancer ou agrandir une activité génératrice de revenus (microentreprise). Le microcrédit personnel ou microcrédit à la consommation quant à lui s'adresse aux personnes exclues du système bancaire classique, qui ont besoin de financer des dépenses personnelles, parfois de survie (alimentation, équipement, recherche d'emploi, scolarisation, etc.) et qui sont susceptibles d'accepter de ce fait un taux d'intérêt supérieur à la moyenne.

Peu importe le type de microcrédit, la grande majorité des emprunteurs sont des femmes. En effet, environ trois microcrédits sur quatre dans le monde sont consentis à des femmes¹⁸⁷.

Plusieurs raisons peuvent permettre d'expliquer cette très forte représentativité des femmes parmi les clients d'institution de microfinance.

D'abord, les femmes sont majoritaires dans l'obtention de microcrédits, car elles sont de loin statistiquement les plus pauvres. Dans le monde, elles effectuent 2/3 du nombre d'heures de travail, mais ne gagnent pour cela que 10 % du revenu total, possèdent moins de 2 % des

¹⁸⁶ Robert PECK CHRISTEN, Timothy R. LYMAN et Richard ROSENBERG, *supra* note 149 à la p 6.

¹⁸⁷ Équipe solidaire, « Lutte contre la pauvreté avec la microfinance » dans commerce équitable, 5 mars 2010, en ligne < <http://www.economiesolidaire.com/2010/03/05/microfinance-microcredit-la-lutte-contre-la-pauvrete/> > consulté le 10 mars 2018 ; Larry R. REED et Jan P. MAES « État de la campagne du Sommet du microcrédit » Rapport 2011, en ligne : [microcreditsummit.org](http://www.microcreditsummit.org) <http://www.microcreditsummit.org/uploads/resource/document/socr_2011_fr_web-1_25293.pdf > consulté le 10 mars 2018.

terres, et reçoivent moins de 5 % des prêts bancaires¹⁸⁸. Le besoin d'un soutien réel d'émancipation économique, voire social, s'avère donc crucial. Ainsi, les femmes représentent 82,3 % des clients les plus démunis en microfinance dans le monde¹⁸⁹. Ensuite, le microcrédit cible les personnes qui n'ont pas accès aux banques. Or, au sein de cette catégorie de personnes exclues du système bancaire, il y a une forte représentativité des femmes. Par exemple, en 2011, seulement 37 % des femmes à travers le monde avaient un compte bancaire contre 46 % des hommes et l'écart s'intensifie encore plus au niveau des pays de l'Afrique subsaharienne et du Moyen-Orient¹⁹⁰.

Enfin, le microcrédit s'adresse à des micro-entrepreneurs conduisant ou voulant mettre en place une petite activité génératrice de revenus (petit commerce, artisanat, etc.). Les femmes ont beaucoup plus ce profil, puisque dans plusieurs milieux ruraux les hommes s'investissent beaucoup plus dans la production agricole, un secteur qui n'intéresse pas beaucoup d'institutions de microcrédit compte tenu de la période relativement longue entre le moment d'un potentiel prêt (préparation des terres et semis) et le moment d'un remboursement potentiel (récolte). Les femmes sont donc considérées, comme de meilleurs profils de micro-entrepreneurs adaptés au microcrédit d'autant plus que des études montrent que les taux de recouvrement sont plus élevés chez les femmes et que ces dernières consacrent une plus grande part de leur revenu à la consommation du ménage comparé à leurs homologues masculins¹⁹¹.

1.2.2.3.3 Autres acteurs du secteur de microfinance

¹⁸⁸ Bureau International du Travail, « Peu d'argent, grands changements : Les femmes et la microfinance » Organisation International du Travail, en ligne :

<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2008/108B09_28_fren.pdf > consulté le 10 mai 2015 ; Florent Breuil « Formations Genre et développement » en ligne : mediaterre.org
<<https://www.mediaterre.org/commerce/actu,20090421155624,13.html> > consulté le 05 mars 2018.

¹⁸⁹ Larry R. REED et Jan P. MAES « État de la campagne du Sommet du microcrédit » Rapport 2012, aux pp 39 et 42, en ligne : [microcreditsummit.org](http://www.microcreditsummit.org/uploads/resource/document/web_socr-2012_french_19952.pdf)
<http://www.microcreditsummit.org/uploads/resource/document/web_socr-2012_french_19952.pdf> consulté le 18 juillet 2015.

¹⁹⁰ Asli DEMIRGUC — KUNT, Leora KLAPPER, Dorothe SINGER et Peter Van OUDHEUSDEN, *supra* note 25, en ligne ; <<http://www.worldbank.org/en/programs/globalindex/infographics/infographic-global-index-2014-financial-inclusion>>, consulté le 10 mai 2015.

¹⁹¹ Bureau International du Travail, « Peu d'argent, grands changements : Les femmes et la microfinance », en ligne : <http://www.veecus.com/photo_presse/press_Les%20femmes%20et%20la%20microfinance.pdf> consulté le 11 octobre 2018.

Nous explorons ici brièvement le rôle et les fonctions de quelques acteurs institutionnels de la microfinance.

- Les pouvoirs publics

Les pouvoirs publics interviennent au niveau local, national et régional notamment pour créer un environnement juridique et de régulation de la microfinance. Ils remplissent ou peuvent remplir à cet effet quatre types de fonctions essentielles¹⁹² :

- Ils peuvent maintenir la stabilité macroéconomique par le biais de politiques monétaires et budgétaires appropriées.
- Ils peuvent incorporer la microfinance dans les stratégies de réduction de la pauvreté, et prendre des mesures pour accompagner la participation active du secteur privé et des acteurs non étatiques dans le développement de secteur financier alternatif.
- Ils peuvent procéder à la mise à jour des cadres réglementaires afin de permettre aux institutions de microfinance d'offrir leurs services tout en protégeant les clients.
- Ils peuvent enfin procéder aux investissements nécessaires à la mise en place d'une capacité de supervision appropriée du secteur de la microfinance.

- Les bailleurs de fonds

Les bailleurs de fonds incluent à la fois les organisations bilatérales ou multilatérales, les institutions de financement du développement et les fondations philanthropiques. Ces derniers œuvrent pour le renforcement des capacités institutionnelles des entreprises de microfinance, le développement des capacités du secteur et la facilitation de l'investissement privé¹⁹³.

¹⁹²Éric DUFLOS et Kathryn IMBODEN « Le rôle des pouvoirs publics à l'égard de la microfinance » (2004) Note sur la Microfinance 19, CGAP, à la p 1, en ligne : <<https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Donor-Brief-The-Role-of-Governments-in-Microfinance-Jun-2004-French.pdf>> consulté le 15 mai 2016.

¹⁹³ Jacques ATTALI « Rôle catalyseur des bailleurs de fonds » Conférence internationale de Paris : Élargir l'accès à la Microfinance du 20 juin 2005, en ligne : <[Http://www.afd.fr/jahia/webdav/shared/portails/publications/communiqués/conf-microfi/attali-presentation-fr.ppt](http://www.afd.fr/jahia/webdav/shared/portails/publications/communiqués/conf-microfi/attali-presentation-fr.ppt)> consulté le 15 mai 2016.

En effet, les bailleurs de fonds aident les pouvoirs publics à contribuer au développement d'un système financier solide et propice à la clientèle pauvre tout en évitant de décourager les initiatives lancées par le secteur privé. Cette aide couvre alors le domaine de l'élaboration des politiques, de la fourniture d'appuis techniques aux institutions publiques locales, nationales ou régionales et aux institutions de microfinance ou réseaux d'institutions de microfinance. Les bailleurs de fonds agissent aussi comme financeurs du secteur de la microfinance. À ce titre, ils s'investissent dans la mise à disposition des dons, subventions ou des prêts à taux bonifié (taux d'intérêt inférieur au taux du marché), qui viennent compléter dans certains cas l'épargne collectée auprès des clients.

- Les véhicules d'investissement en microfinance

Ce sont des « véhicules spécifiquement conçus pour investir dans des actifs en microfinance (...) et dans lesquels les investisseurs sociaux ou commerciaux, privés ou institutionnels, peuvent placer leur argent ¹⁹⁴». Profund et Dexia Microcredit Fund ¹⁹⁵ sont les premiers véhicules d'investissement en microfinance (VIM) créés au milieu des années 1990 au Luxembourg¹⁹⁶. Nous dénombrons plus de 100 VIM, gérant plus de 7,5 milliards d'actifs, soit plus de 40 % de l'investissement en microfinance¹⁹⁷.

Les institutions de microfinance s'adressent donc de plus en plus aux VIM pour récolter des capitaux afin d'élargir leur portée. Les VIM constituent un outil pratique pour diversifier les risques, car les investisseurs et donateurs peuvent ainsi allouer leurs ressources financières à un portefeuille d'IMF beaucoup plus large et diversifié que s'ils investissaient de façon individuelle. Les VIM prennent des formes légales diverses, poursuivent différentes missions et sont établis à l'initiative d'une variété d'acteurs. Ainsi au Luxembourg par exemple, principal domicile de fonds microfinance, des véhicules ont été créés sous forme de société

¹⁹⁴ P., GOODMAN « Microfinance Investment Funds : Objectives, Players, Potential » (2007), en collaboration avec ADA, chapitre 2 dans Ingrid Matthäus-Maier et J.D. von Pischke, KfW, Springer, Leipzig. « Microfinance Investment Funds – Leveraging private capital for economic growth and poverty reduction ».

¹⁹⁵ Micro capital, en ligne : <[http://www.microcapital.org/microfinanceuniverse/tiki-index.php?page=Dexia+Microcredit+Fund+\(DMCF\)](http://www.microcapital.org/microfinanceuniverse/tiki-index.php?page=Dexia+Microcredit+Fund+(DMCF))> consulté le 16 mai 2016

¹⁹⁶ P., GOODMAN « International Investment Funds: Mobilising Investors towards Microfinance » (2003), Appui au Développement Autonome (ADA), Luxembourg.

¹⁹⁷ Portail microfinance « Les véhicules d'investissement en microfinance et le défi de la performance sociale » (2015), en ligne

<<http://www.microfinancegateway.org/fr/library/les-v%C3%A9hicules-dinvestissement-en-microfinance-et-le-d%C3%A9fi-de-la-performance-sociale>> consulté le 16 mai 2016.

d'investissement en capital à risque (SICAR) ou encore sous forme de fonds d'investissement spécialisé (FIS)¹⁹⁸, remplacé par la *Loi du 17 décembre 2010*¹⁹⁹. Nous observons également une tendance vers l'utilisation de véhicules de titrisation et de produits structurés.

- Les agences de notation

Les agences de notation apparaissent dans le paysage de la microfinance à la fin des années 1990 pour répondre au double objectif de transparence et d'accès à des sources d'informations indépendantes²⁰⁰. Certaines organisations internationales telles que la Banque Interaméricaine de Développement (BID), le Groupe consultatif d'assistance aux plus pauvres (CGAP), la Fondation Ford, la Corporation andine de développement (CAF), l'ONG luxembourgeoise ADA et la coopération suisse de développement ont apporté leur contribution à l'émergence des agences de notation. Grâce à ces soutiens, les agences de notation spécialisées en microfinance ont mis au point et consolidé des méthodologies et des procédures pour évaluer une grande variété d'IMF dans le monde.

Dans le paysage institutionnel de la microfinance, les agences de notation en microfinance et plus récemment les agences de certification en matière de protection des clients, permettent d'évaluer les IMF au regard de certaines normes définies à l'échelle du secteur. Le marché de l'évaluation externe est aujourd'hui bien en place surtout grâce aux subventions accordées par le Fonds de notation créé par le CGAP, la Banque Interaméricaine de Développement et l'Union Européenne²⁰¹. Quatre agences de notation (rating) spécialisées en microfinance

¹⁹⁸ La loi modifiée du 20 décembre 2002 concernant les organismes de placement collectif et la loi modifiée du 13 février 2007 relative aux fonds d'investissement spécialisés. En ligne : [legilux.public.lu <http://www.legilux.public.lu/rgl/2010/A/3928/A.pdf>](http://www.legilux.public.lu/rgl/2010/A/3928/A.pdf) consulté le 16 mai 2016.

¹⁹⁹ Loi du 17 décembre 2010 concernant les organismes de placement collectif et portant transposition de la directive 2009/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant certains organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM). Cette loi modifie la Loi modifiée du 20 décembre 2002 concernant les organismes de placement collectif ; la Loi modifiée du 13 février 2007 relative aux fonds d'investissement spécialisés et l'article 156 de la loi modifiée du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu.

²⁰⁰ Elodie GOULLAT « Focus sur les grands enjeux de la notation en microfinance » mai 2014, Le Portail Microfinance, en ligne :

<https://www.microfinancegateway.org/fr/library/focus-sur-les-grands-enjeux-de-la-notation-en-microfinance> consulté le 02 avril 2018.

²⁰¹ THE RATING FUND « Microfinance Ratings : Raising Awareness Among MFIs », (2006) en ligne : www.ratingfund.org, Summer consulté le 15 mai 2016.

(MicroRate²⁰², Planet Rating²⁰³, Microfinanza²⁰⁴ et M-CRIL²⁰⁵) ont jusqu'alors réalisé la majeure partie des rapports de notation, mais de plus en plus d'agences classiques, telles que Standard & Poor's et Moody's, s'impliquent désormais dans le secteur²⁰⁶.

Si les agences de notation spécialisées accordent une grande importance à leur indépendance et leur impartialité, il faut noter cependant qu'aucun dispositif ne permet d'évaluer ces agences. Dans le but de prévenir les risques de conflits d'intérêts (problème éthique), un Code de bonne conduite pour les agences de notation en microfinance a été élaboré par Micro-Credit Ratings International Limited (M-CRIL), MicroFinanza Rating, MicroRate, et Planet Rating en septembre 2011 et ceci dans le cadre du Forum d'African Microfinance Transparency (AMT)²⁰⁷. Ce Code a pour objectif d'assurer et de promouvoir l'intégrité et la qualité des notations en décrivant les bonnes pratiques obligatoires pour les agences de notation, à savoir : l'interdiction d'entretenir des liens financiers avec les IMF et les investisseurs ; de fournir des services d'assistance technique aux IMF²⁰⁸ et des normes que les institutions signataires devraient s'efforcer d'atteindre comme l'évitement de conflits d'intérêts. Il faut noter que le code de conduite ne s'applique que dans le cas où le rapport de notation final est destiné à un usage externe bien qu'il soit conseillé d'en respecter les

²⁰² MicroRate, en ligne <<http://www.microrate.com/fr/>> consulté le 15 mai 2016. MicroRate a été en 1997. C'est une entreprise privée, dont le siège social est dans la région de Washington, D.C. (Etats-Unis) avec des succursales à Lima (Pérou) et à Casablanca (Maroc). MicroRate est une agence de notation dédiée à l'évaluation d'institutions de microfinance (IMF) et à l'évaluation des fonds de microfinance, appelés véhicules d'investissement en microfinance (VIM).

²⁰³ Planet rating, en ligne : <<http://www.planetrating.com/>> et <http://www.emnconference.org/archives/membres_en.php?piId=9404> consulté le 10 mars 2016. Planet rating a été créé en 1999. Ils sont basés en France. Leurs principales activités sont de promouvoir la transparence et la diffusion des meilleures pratiques, de faciliter l'accès aux fonds et d'aider les IMF à améliorer leur performance.

²⁰⁴ MicroFinanza Rating, en ligne : <<http://www.microfinanzarating.com/index.php?lang=fr>> consulté le 10 mars 2016. MicroFinanza Rating Srl (MFR) a été créée en 2000. Il est département spécialisé de Microfinanza srl. En 2006 MicroFinanza Rating fut enregistrée comme Société à Responsabilité Limitée et constitue depuis une entreprise dérivée de la société mère Microfinanza srl. Depuis 2009, MicroFinanza Rating est complètement indépendante. Il a des bureaux en Italie, aux Philippines, en République Kirgiz, en Bolivie, au Mexique et au Kenya.

²⁰⁵ M-CRIL, en ligne : <<http://www.m-cril.com/SocialRating.aspx>> consulté le 10 mars 2016. M-CRIL a été créé en 1998. Il est basé en Inde.

²⁰⁶ Un effort d'harmonisation des pratiques de rating financier en microfinance est conduit par MIF, IDB et STANDARD & POOR'S. Voir à ce sujet : STANDARD & POOR'S « Microfinance : Taking Root In The Global Capital Markets, Part 2 » (Septembre 2009), Ratings Network, en ligne : <<http://www.aboutmicrofinance.com/wp-content/uploads/2011/07/SPMicrofinanceReportSeptember2009.pdf>> consulté le 16 mai 2016. La première partie de l'article a été rédigé en 2007.

²⁰⁷ Elodie GOUILLAT, *supra* note 200.

²⁰⁸ *Ibid.*

principes dans tous les cas. Même si le code de conduite précise que la non-conformité d'une agence de notation au code de conduite entraîne des sanctions, le conseil d'administration de l'AMT n'a pas les moyens de superviser véritablement la mise en œuvre des dispositions du présent code de conduite²⁰⁹. Il apparaît donc que si l'idée d'un code de bonne conduite est intéressante, le manque de surveillance et dans le cas échéant de sanction coercitive limite l'efficacité du code de bonne conduite.

La pérennisation des agences de notation reste un défi pour la microfinance²¹⁰. Selon Laurent Chauvet, analyste senior chez Planet Rating, les agences de notation spécialisées en microfinance ont certainement de beaux jours devant elles, car elles peuvent se diversifier et fournir d'autres types de services comme : a. collaborer de manière accrue avec les régulateurs dans certains pays où grâce à une meilleure réglementation, les ratings pourraient devenir obligatoires au moins pour certains types d'IMF (habilités à proposer de l'épargne), b. pénétrer des marchés plus importants et mieux consolidés tels que le Brésil, le Mexique, la Chine ou la Russie, c. proposer des évaluations (ratings) dans d'autres secteurs comme l'entrepreneuriat social (social business) ou le commerce équitable²¹¹.

Comme perspectives, les agences de notation spécialisées devraient mieux s'investir dans les domaines de la performance sociale et de la protection du client avec comme objectif de renforcer leur contribution à l'amélioration d'une finance responsable ainsi qu'à la réduction de l'exposition du secteur à une réputation parfois peu reluisante et au risque de surendettement. À cet effet, ces agences devraient travailler à développer davantage de méthodologies et des procédures d'évaluation d'impact efficaces, basées sur leur expérience du rating social (avec les études de la clientèle) et de nombreuses données collectées au fil du temps.

²⁰⁹ African Microfinance Transparency « Code de conduite des agences de notation ». En Ligne : <<https://www.youscribe.com/BookReader/Index/1061468/?documentId=1032506>> consulté le 08 septembre 2019.

²¹⁰ MICROFINANZA « Perspectives pour le marché de la notation : le défi de la pérennisation » (2006) <www.capaf.org> ; THE RATING FUND « The Microfinance Rating Market Outlook: The Rating Fund Market Survey 2005 » (2006), en ligne : <www.ratingfund.org> consulté le 10 mars 2016.

²¹¹ Elodie GOUILLAT, *supra* note 200.

Nous abordons dans la suite les fondements qui sont sous-jacents à l'expansion, mais aussi aux problèmes du secteur de la microfinance.

1.3 Fondements de l'expansion et problèmes de la microfinance

Pendant les deux dernières décennies, la microfinance a connu une expansion considérable dans le monde. Cette expansion a été favorisée par le processus de financiarisation qui nécessite un besoin de plus en plus croissant de services financiers. Le concept d'« industrie de la microfinance » est d'ailleurs usité depuis le tournant des années 2000, afin d'exprimer cette expansion étroitement en lien avec la croissance mondiale du nombre de clients, du montant des actifs et la diversification des services offerts (microcrédit, épargne, micro assurance, transfert d'argent).

L'exemple le plus illustratif de l'expansion de la microfinance reste la croissance accélérée du secteur notamment entre 2004 et 2008. En réalité, la microfinance a été propulsée pendant cette période spécifique par sa large reconnaissance à l'échelle mondiale en tant qu'outil de développement et d'amélioration significative de l'inclusion financière²¹². Dans cette tendance, les bailleurs de fonds et autres investisseurs ont attribué pendant cette période un volume accru de financements. L'augmentation des financements commerciaux a permis à la microfinance de se hisser à un niveau qu'elle n'aurait jamais atteint avec le seul soutien des bailleurs de fonds et des gouvernements²¹³. Mais c'est aussi cette percée extraordinaire qui révéla par la suite les insuffisances de la microfinance.

Selon les données du MIX (Microfinance Information Exchange), le secteur a progressé à un rythme historique, affichant un taux de croissance annuel moyen de 39 % entre 2004 et 2008 et totalisant plus de 60 milliards de dollars US d'actifs en décembre 2008. Selon Chen et al.²¹⁴, l'expansion du marché de la microfinance a été générée par des IMF offrant des produits de crédit. C'est donc la composante microcrédit, qui contribue le plus à l'expansion

²¹² Nations Unies, « l'assemblée générale donne le feu vert au programme d'action de l'année internationale du microcrédit en 2005 » communiqué de presse DEV/2452 du 29 décembre 2003, New York, en ligne <<https://www.un.org/press/fr/2003/DEV2452.doc.htm>> consulté le 10 mars 2014.

²¹³ Greg CHEN, Stephen RASMUSSEN et Xavier REILLE « Croissance et vulnérabilités en microfinance » (2010) Note Focus n° 61 CGAP, Washington, DC, à la p 1, en ligne : <<https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Growth-and-Vulnerabilities-in-Microfinance-Feb-2010-French.pdf>> consulté le 8 septembre 2016.

²¹⁴ *Ibid.*

fulgurante de la microfinance. Maria NOWAK²¹⁵ dira qu'il s'agit d'une véritable « révolution du microcrédit ».

Compte tenu de la diversité des institutions de microfinance, l'analyse des statistiques de l'évolution du secteur représente un véritable défi. Depuis seize ans, la campagne du sommet du microcrédit collecte des données pour produire annuellement le rapport sur l'état du microcrédit dans le monde. Les informations collectées ne concernent pas l'ensemble des institutions de microfinance (IMF) dans le monde, mais constituent une référence unique pour apprécier l'évolution du secteur et l'ampleur de l'industrie « microfinancière ». Les données collectées auprès d'un échantillon d'IMF à travers la planète sont compilées avec un décalage de 2 ans entre la date de validité des données et celle de publication du rapport : le rapport publié en juin 2014 par exemple compile des informations valides au 31 décembre 2012.

Selon les estimations des divers Rapports sur l'état de la Campagne du Sommet du Microcrédit, l'effectif des IMF dans le monde aurait fluctué entre 7000 et 10 000 de 1997 à 2012²¹⁶. Parmi elles, 3164 en 2003, 3589 en 2007, puis 3718 en 2012 ont fourni des informations détaillées à la campagne du sommet du microcrédit.

Le tableau 2 présente les données récapitulatives sur l'évolution de la microfinance, collectées en 2003, 2007 et 2012, dans le cadre de l'élaboration des Rapports sur l'état de la Campagne du Sommet du Microcrédit de 2005, 2009 et 2014.

Tableau 2 : Répartition régionale des données de microfinance et tendance entre 2003 et 2012²¹⁷

²¹⁵. Maria NOWAK est présidente fondatrice de l'Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE) et du réseau européen de la microfinance. Elle se bat depuis près plus de Vingt ans sur terrain auprès des décideurs financiers et publics pour développer le microcrédit.

²¹⁶. Voir le rapport de conférence Les Midis de la Micro-finance, La Micro-finance : outil de lutte contre la pauvreté, organisée par Appui au Développement Autonome (ADA) à Luxembourg le 18 octobre 2006, à la p 3, en ligne :

<http://www.microfinance.lu/fileadmin/media/Documents/Midis_de_la_microfinance/Dossiers_th%C3%A9matiques/2%C3%A8me_Midi_Outil_de_lutte_contre_le_pauvret%C3%A9.pdf>. Consulté le 15 décembre 2016.

²¹⁷. Données compilées à partir de Rapport du sommet sur le microcrédit, 2005, Rapport du sommet sur le microcrédit, 2011 et Rapport du sommet sur le microcrédit, 2014. Voir Sam DALEY-HARRIS, *État de la campagne du sommet du microcrédit : Rapport 2005*, Microcrédit summit, 2005 à la p 29, en ligne :

Région	Nombre d'institutions ayant envoyé un rapport en 2003	Nombre total de clients en 2003	Nombre d'institutions ayant envoyé un rapport en 2007	Nombre total de clients en 2007	Nombre d'institutions ayant envoyé un rapport en 2012	Nombre total de clients en 2012
Afrique subsaharienne	994	6 438 587	981	9 189 825	1042	15 192 387
Asie et Pacifique	1 628	71 585 413	1 723	129 438 919	1 747	161 022 985
Amérique latine et Caraïbe	388	2 519 299	639	7 772 769	670	16 491 676
Moyen-Orient et Afrique du Nord	34	106 464	87	3 310 477	95	5 231 520
Total des régions en voie de développement	3 044	80 649 763	3 430	149 711 990	3554	197 938 568
Amérique du Nord et Europe de l'Ouest	48	53 147	91	176 958	88	170 634
Europe de l'Est et Asie Central	72	165 433	68	4 936 877	76	5 400 105
Total des régions industrialisées	120	218 580	159	5 113 835	164	5 570 739
Total mondial	3 164	80 868 343	3 589	154 825 825	3 718	203 509 307

Ces données permettent de faire globalement deux types d'analyses. D'abord, au même moment où l'on est passé de 3 164 IMF répertoriées par le rapport en 2003 à 3 718 en 2012, l'effectif des clients de ces IMF est passé de 92 270 289 à 203 509 307 pendant la même période, confirmant ainsi l'expansion spectaculaire du secteur notamment en termes de nombre de clients. Ensuite, cette expansion spectaculaire est une réalité planétaire (tant au Nord qu'au Sud), puisque comme le montrent les données, sur les 3 164 IMF répertoriées en 2003, seulement 232 se trouvaient en pays développés, mais en 2012, 570 des 3 718 IMF répertoriées se trouvaient en pays développés.

Trois principaux facteurs peuvent être évoqués pour expliquer globalement cette spectaculaire expansion de la microfinance à travers le monde. D'abord un besoin d'inclusion

bancaire ou bancarisation²¹⁸ pour le plus grand nombre, ensuite un besoin d'amélioration de l'accessibilité au crédit et d'inclusion financière plus globalement dans le cadre de la réduction de la pauvreté et enfin la nécessité d'un secteur bancaire alternatif exemplaire du fait de ses standards en matière d'éthique financière et de responsabilité sociale.

1.3.1 Microfinance : alternative au système bancaire traditionnel et outil d'amélioration de l'inclusion financière et de l'accessibilité au financement

Depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale, les sociétés modernes connaissent un phénomène d'intensification de la financiarisation.

Selon l'Institut de Recherche et d'Information Socioéconomique (IRIS, Québec), la financiarisation est un processus qui s'inscrit dans l'histoire du capitalisme et qui touche au mode de régulation²¹⁹ de l'économie puis à la logique d'accumulation²²⁰.

En effet dans sa phase industrielle, le développement du capitalisme reposait sur l'expansion de la production et le capital devait être alloué en partie à des investissements productifs²²¹ pour augmenter la capacité de production, mais dans la logique de la financiarisation, la simple circulation du capital engendre une création de capital neuf par le biais de la spéculation²²². Stelian définit de façon générale la financiarisation comme la structuration de composantes de l'activité économique par le système financier à la suite de ses transformations amorcées dans les années 1970²²³.

²¹⁸ C'est l'« Importance de la population titulaire d'un compte en banque ». *Le Petit Robert*, 2016, sub verbo « bancarisation »,

²¹⁹ Le mode de régulation fait référence aux institutions qui structurent les rapports économiques alors que la logique de l'accumulation concerne la manière dont le capital se reproduit.

²²⁰ Julia POSCA « Qu'est-ce que la financiarisation de l'économie ? » (7 février 2013), en ligne < <https://iris-recherche.qc.ca/blogue/quest-ce-que-la-financiarisation-de-leconomie> > consulté le 20 avril 2016

²²¹ Par exemple l'achat de machines plus performantes ou la construction de nouvelles usines.

²²² Julia POSCA, *supra* note 220.

²²³ Remi STELLIAN « Financiarisation, gouvernance actionnariale et crise économique : une approche monétaire, la problématique de la viabilité » *Économies et finances*. Université de Grenoble ; Université de Fribourg (Suisse), 2012. Français, à la p 7, en ligne < https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00803890/file/28925_STELLIAN_2012_archivage.pdf > consulté le 20 mai 2020.

La littérature relative à la financiarisation²²⁴ distingue plusieurs niveaux de financiarisation, en fonction du secteur (financier et non-financier) ou en fonction de l'échelle (niveau macroéconomique, institutionnel de l'organisation ou de l'entreprise, et individuel du consommateur et de l'épargnant). La financiarisation se manifeste par une profonde transformation interne des modalités d'intermédiation financière. Alors que les marchés financiers occupaient dans les années 1960 une place relativement anecdotique et marginale de la vie économique, les transformations institutionnelles après les années 1970 contribuent à les remettre au centre du jeu²²⁵. Cette forte tendance pro-marché ainsi que les jeux de l'échange international favorisant l'accumulation de liquidités (pétrodollars, excédents commerciaux chinois, politique monétaire très accommodante dans les pays de l'OCDE à partir de 2001) contribuent à un recours croissant aux marchés financiers. Un consensus se dégage alors de la littérature et considère que l'économie est transformée depuis les années 1980 par le processus de financiarisation qui affecte non seulement les modalités de l'échange financier, mais aussi plus largement la structure et les inégalités économiques et sociales²²⁶.

La financiarisation est un processus caractérisé par le recours grandissant à l'endettement des particuliers, des entreprises et des collectivités publiques et, par extension, la part croissante, voire dominante des activités financières dans les économies nationales²²⁷. La financiarisation est donc comme le développement général de l'importance croissante du secteur financier vis-à-vis du secteur non financier.

Pour Servet, la financiarisation est

« ... un ensemble de contraintes à l'emploi des moyens de paiement et de règlement et au recours au crédit et à la protection contre les risques,

²²⁴ Christoph DEUTSCHMANN, « Limits to Financialization. Sociological Analyses of the Financial Crisis » (2011), Archives Européennes de Sociologie, 52 : 3, 347, en ligne : <https://www-cambridge-org.acces.bibl.ulaval.ca/core/services/aop-cambridge-core/content/view/4F57E204AA32F418B7B15FCAE30948ED/S0003975611000154a.pdf/limits_to_financialization.pdf>; Lin KEN-HOU and Donald TOMASKOVIC-DEVEY « Financialization and US Income Inequality, 1970-2008 » (2013), American Journal of Sociology, en ligne : <<https://www-journals-uchicago-edu.acces.bibl.ulaval.ca/doi/full/10.1086/669499>> consulté le 20 avril 2018 ; Greta R. KRIPPNER « The Financialization of the American Economy » (2005), Socio-Economic Review, 3:1, 173, en ligne : <<https://doi-org.acces.bibl.ulaval.ca/10.1093/SER/mwi008>>.

²²⁵ Olivier GODECHOT « Financiarisation et fractures socio-spatiales », en ligne : <http://olivier.godechot.free.fr/hopfichiers/Financiarisation_pre_print.pdf> consulté le 20 avril 2018 à la p 4.

²²⁶ Greta R. KRIPPNER « The Financialization of the American Economy » (2005), Socio-Economic Review, 3:1, 173, en ligne : <<https://doi-org.acces.bibl.ulaval.ca/10.1093/SER/mwi008>> consulté le 20 avril 2018.

²²⁷ Bernard VALLUIS « La financiarisation des marchés des matières premières agricoles » à la p 82, en ligne : <<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01522798/document>> consulté le 20 mai 2020.

contraintes qui agissent de façon différente, directe ou indirecte, tant au Nord qu'au Sud, individuellement sur les personnes et les entreprises, et collectivement sur les groupes sociaux »²²⁸.

Il en résulte entre autres, un double mouvement de monétarisation des rapports sociaux et de bancarisation des populations. De ce fait, les services bancaires acquièrent un rôle social de plus en plus prépondérant, susceptible de provoquer paradoxalement l'appauvrissement de ceux qui éprouvent des difficultés à y accéder ou à les utiliser. Les concepts d'exclusion bancaire et de faible bancarisation ou encore d'exclusion financière et bancaire sont alors utilisés pour exprimer les situations d'inaccessibilité ou de difficulté d'usage des services bancaires ; situations variables, mais présentes tant dans les pays développés que dans ceux sous-développés.

L'expansion de la microfinance s'inscrit donc dans un contexte de financiarisation, marqué par des situations d'exclusion bancaire et de faible bancarisation, préjudiciables aux conditions de vie des personnes concernées.

Sans faire une systématisation tranchée, nous pouvons dire que la faible bancarisation est surtout un problème des pays en développement, alors que l'exclusion bancaire est surtout un problème des pays développés. La faible bancarisation concerne le faible degré d'accès à un compte bancaire. Le niveau de bancarisation s'appréhende par le biais de plusieurs facteurs dont le plus courant est le taux de bancarisation²²⁹ qui exprime le niveau de pénétration des services bancaires dans les rouages de l'économie du pays ou de la région concernée²³⁰. Par exemple, le taux moyen de bancarisation dans l'UEMOA est estimé à 3,02 % à fin 2003²³¹. Comparé au 18 % de l'Algérie²³², au 20 % du Maroc²³³, au 51 % de

²²⁸ J. -M. SERVET, « Introduction générale » (2004b), dans Guérin I. et Servet J.-M., dir, *Exclusion et liens financiers*, Rapport du Centre Walras 2003, Paris : Economica, 4 à la p 8.

²²⁹ C'est le pourcentage des ménages ayant un compte en banque.

²³⁰ Jacques AGOSSOU GANSINHOUNDÉ, « Comparaison des niveaux de bancarisation dans le monde : situation de l'UEMOA et de la CEMAC » (2008), Cotonou, Bénin, p 6-7.
<<http://storage.canalblog.com/68/65/396552/28715425.pdf>>. Consulté le 19 janvier 2013.

²³¹ BCEAO, *Conditions de banque et efficacité des systèmes de paiement*, rapport de travail sur les conditions de banque dans l'UEMOA, octobre 2005.

²³² CGAP, *Bancarisation de masse en Algérie Opportunités et défis*, rapport final d'une mission conjointe du CGAP et de l'AFD sous le haut patronage du ministère des finances de l'Algérie. (2006), En ligne : <<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-etudes-de-cas-bancarisation-de-masse-en-algerie-06-2006.pdf>>. Consulté le 02 mars 2014.

²³³ FNAM et PlanetFinance, Document de synthèse de la Journée de microfinance du mai 2004 à Rabat — Maroc.

l'Afrique du Sud²³⁴ ou au 99 % de la France²³⁵, ce taux apparaît très faible et reflète dans une certaine mesure le niveau général de développement des pays de l'union. Au sein des pays de l'UEMOA, seulement trois personnes sur 100 en moyenne avaient accès à un compte à la fin de 2004²³⁶. Ce ratio est très faible et témoigne de difficultés majeures d'adéquation entre l'offre et la demande de services bancaires dans la zone UEMOA. En effet, compte tenu du faible taux d'alphabétisation en français, de la méfiance envers les institutions financières et des conditions d'ouverture de compte (dépôt initial, formulaire à remplir, documents à déposer), une grande majorité de la population ne dispose pas de compte bancaire. Cette situation occasionne donc l'exclusion bancaire de la majorité de la population.

L'exclusion bancaire est :

« ... le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés d'accès et/ou d'usage dans ses pratiques bancaires, qu'elle ne peut plus mener une vie sociale normale dans la société qui est la sienne. Une situation d'exclusion bancaire n'est donc définissable que par rapport aux conséquences sociales des difficultés qui la composent »²³⁷.

Ainsi, un exclu bancaire, « ... n'est pas forcément quelqu'un qui est hors de la banque, c'est également quelqu'un qui est dans la banque, mais n'y comprend rien ²³⁸ » (problème donc de littératie cumulée parfois à l'analphabétisme), ou qui n'a pas accès à l'ensemble des services bancaires (crédit, placement, etc.), en se contentant de gérer son compte comme une caisse, avec comme seules opérations des dépôts et des retraits. L'exclusion bancaire et la faible bancarisation réduisent l'accès des personnes concernées aux services financiers. C'est pourquoi l'on parle d'exclusion financière et bancaire. L'exclusion financière et bancaire ainsi conçue,

²³⁴ Napier M. et Beghin D., (2006), « More get bank accounts but SA financial divide persists Finscope 2006 », Press Release, *FinMark Trust*.

²³⁵ Daniel A. & Simon M.-O., (2001), L'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minima sociaux, rapport d'enquête réalisé par le CREDOC pour le Conseil national du crédit et du titre, Paris : CNCT

²³⁶ BCEAO, *Conditions de banque et efficacité des systèmes de paiement*, *Supra* note 231.

²³⁷ Georges GLOUKOVIEZOFF, « De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale » (2004), 3, RFAS. En ligne : <<http://gloukoviezoff.files.wordpress.com/2009/01/rfas-exclusion-bancaire.pdf>>. Consulté le 17 juillet 2014 à la 12.

²³⁸ G. GLOUKOVIEZOFF, « L'exclusion bancaire et financière des particuliers », (2004), l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, Les travaux de l'Observatoire, Paris : La Documentation française, 167. En ligne : <<https://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/Travaux2003-2004-1-2-3-exclusionbancaire-Gloukoviezoff.pdf>>. Consulté le 15 mars 2013.

« ... inclus certes les difficultés d'accès aux services bancaires et financiers, mais également les difficultés d'usage que rencontrent les personnes qui possèdent ces services, difficultés qui conduisent très fréquemment au surendettement. Sélection et inadaptation des services proposés d'un côté, méconnaissance et renoncement de l'autre, les responsabilités bancaires et individuelles sont étroitement mêlées²³⁹ ».

L'exclusion bancaire peut affecter des personnes à faible revenu, des interdits bancaires ou encore des surendettés n'ayant pas accès à une gamme élargie de services bancaires, alors que l'exclusion financière concerne les difficultés d'accès à des produits et services financiers durables dans le temps²⁴⁰. Dans un contexte de financiarisation, l'exclusion financière et bancaire est donc susceptible de provoquer l'exclusion sociale ainsi que la paupérisation des individus et des ménages concernés²⁴¹.

L'expansion de la microfinance depuis les années 1980 à nos jours, a été fulgurante, car la microfinance a révélé une certaine efficacité à travers son potentiel en termes de bancarisation, d'inclusion financière, de source de financement alternatif au système traditionnel et de contribution à la réduction de la pauvreté.

Deux éléments majeurs de contexte ont agi comme catalyseur dans l'expansion rapide du secteur.

En premier lieu, la crise économique et bancaire des années 1970-80, qui a sévèrement affecté les économies et les systèmes financiers²⁴², en particulier ceux déjà affaiblis des pays

²³⁹ *Ibid* à la p 1.

²⁴⁰ *Ibid*.

²⁴¹ G. GLOUKOVIEZOFF « De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale » (2004), *supra* note 237.

²⁴² Si des indices précurseurs étaient présents bien avant, le choc pétrolier d'octobre 1973 a été l'accélérateur de la crise des années 1970. A partir de 1974 commence une période de récession mettant fin à la prospérité des Trente Glorieuses et remettant en cause le credo capitaliste d'un marché capable de s'autoréguler et laissant entrevoir une rupture d'équilibre entre la production et la consommation. Mais cette crise que l'on voyait conjoncturelle, car liée à un choc pétrolier, se mue en une crise structurelle entraînant une réorganisation profonde de l'économie des pays développés. En 1990, soit près de vingt ans après ses débuts dans les années 1970, cette crise n'avait toujours pas trouvé de solution pleinement satisfaisante, qui ne puisse sacrifier les aspects sociaux sur l'autel de l'économie. Voir : Duménil Gérard, Wallerstein Immanuel, « Crises de l'économie-monde et dépassement du capitalisme : années 1970-années 2000 », *Actuel Marx*, 2010/2 (n° 48),

sous-développés²⁴³. Cette crise a donné lieu à des restructurations économiques et financières profondes. En laminant les épargnes, les nombreuses faillites²⁴⁴ bancaires occasionnées par la crise ont fait accroître la pauvreté au sein des populations²⁴⁵. Plusieurs banques étaient en effet incapables de rembourser les dépôts et de continuer à offrir des prêts aux clients, créant ainsi un contexte marqué par un besoin accru d'accès au financement aussi bien pour la consommation des ménages que pour le développement d'activités génératrices de revenus. Par exemple en Afrique de l'Ouest, les faillites bancaires se sont succédé dans tous les pays²⁴⁶. Au Bénin, les trois banques qui existaient se sont vu retirer leurs agréments et connaissent une crise de liquidité dès le début des années 1980²⁴⁷. Il s'agissait de la Banque Commerciale du Bénin (BCB), la Banque Béninoise de Développement (BBD) et la Caisse Nationale de Crédit Agricole (CNCA).

Les faillites bancaires ont également provoqué une vague de licenciement massif d'employés dans le domaine bancaire.

Sous l'égide des grandes institutions internationales (OCDE, FMI, Banque Mondiale), la majorité des pays en voie de développement et des pays émergents économiquement touchés ont entrepris des programmes de libéralisation financière à l'image des pays développés²⁴⁸.

p. 179-194. DOI : 10.3917/amx.048.0179. URL : <https://www-cairn-info.acces.bibl.ulaval.ca/revue-actuel-marx-2010-2.htm-page-179.htm>

²⁴³ Bernard Élie, « L'évolution du système financier international et son impact dans les années 90 », dir, Christian DEBLOCK et Diane ÉTHIER, *Mondialisation et régionalisation. La coopération économique internationale est-elle encore possible ?* 221, Montréal : Les Presses de l'Université du Québec, 1992, 386 pages. [Autorisation accordée le 23 juin 2003] ;

Jean Mathis Monnaie et banques en Afrique francophone, 1992.

<http://www.bibliotheque.auf.org/doc_num.php?explnum_id=89> Consulté le 18 février 2014

²⁴⁴ Bruno POWO FOSSO « Les déterminants des faillites bancaires dans les pays en développement : le cas des pays de l'Union économique et monétaire Ouest-africaine (UEMOA) » (2000), Cahier 2000-02, Centre de recherche et développement en économie (C.R.D.E.) et Département de sciences économiques, Université de Montréal, aux pp 6-8. En ligne :

<<https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/327/2000-02.pdf?sequence=1>> consulté le 20 mars 2015.

²⁴⁵ Christian BORDES, « Faillites bancaires et politique monétaire » (1991) 1, *Revue d'économie financière. La sécurité des systèmes financiers : II/Les voies de régulation*, 95.

²⁴⁶ Bruno POWO FOSSO, *supra* note 244.

²⁴⁷ BCEAO, l'état du système bancaire au Bénin et ses Vulnérabilités à l'égard des crises, Séminaire régional sur le thème « gestion des crises Bancaires et politiques de restructuration », avril 2011.

En ligne :

<http://www.afritacouest.org/images/documents/restructuration_bancaire/pays/B%C3%A9nin.pdf>, consulté le 15 avril 2014.

²⁴⁸ Sébastien LECHEVALIER, « La libéralisation financière des années 1980 et 1990 » (2009), *La vie des idées*. fr. En ligne : <http://www.laviedesidees.fr/IMG/pdf/20090302_lechevalier.pdf> ; Audrey

Ainsi, dans les années 1980-90, nous assistons à la dérégulation financière²⁴⁹ et à la montée d'initiatives privées dans le secteur bancaire. Profitant du contexte de dérégulation, plusieurs institutions privées et institutions mutualistes se sont lancées dans la création et l'offre de services de microfinance. La libéralisation financière intervenue aux sorties de la crise économique des années 1980 a donc été un tremplin pour l'engouement accordé au développement des services financiers alternatifs notamment le microcrédit tant par son implication réelle et son efficacité pour la lutte contre la pauvreté, que par sa vision de développement économique et social²⁵⁰.

À la suite de la Grameen Bank, mise en place par Muhammad Yunus au Bangladesh, plusieurs autres initiatives se suivent dans les années 1980 notamment en Asie, en Amérique latine et en Afrique²⁵¹, avant de se répandre aussi en Europe et en Amérique. Par exemple, la mise en place de la Fondation de la Caisse centrale Desjardins en 1979, aujourd'hui Développement international Desjardins (DID) pour partager son expérience et son expertise en matière de services financiers coopératifs dans les pays en voie de développement²⁵², de

CHOUCHANE-VERDIER, « Une analyse empirique de l'impact de la libéralisation financière en Afrique subsaharienne sur la période 1983-1996 » (2004) t. 45 : 179, *Tiers-Monde*, Varia. Démocratie et développement, pauvreté au Liban, emploi domestique en Afrique du Sud, boom du soja au Brésil, 617. En ligne : http://web.revues/home/prescript/article/tiers_1293-8882_2004_num_45_179_5512>; Nada SALIBA, *Mondialisation et libéralisation financière : endettement et crises dans les pays émergents d'Asie. Le cas de la Thaïlande, la Corée du Sud, l'Indonésie et la Malaisie*, Thèse de doctorat en Sciences économiques, Université Sorbonne Nouvelle — Paris 3, 2009. En ligne : <http://tel.archives-ouvertes.fr/docs/00/79/69/93/PDF/2009PA030096.pdf>>, consulté le 1^{er} mai 2013.

²⁴⁹ La dérégulation financière est un mouvement de démantèlement de la réglementation notamment bancaire qui a commencé aux USA suite aux effets combinés de la crise économique de 1929, de la spéculation bancaire capitaliste, de la crise des eurodollars, de la crise économique de 1970, de la crise de l'endettement, de la concurrence entre les acteurs du shadow banking secteur (très peu régulé) parallèle aux banques commerciale fortement régulées depuis la révolution industrielle (1929) et de la lutte contre les réglementations menées par les banques commerciales aux USA. Pour plus d'informations, voir : Esther JEFFERS et Jean-Paul POLLIN « Déréglementation bancaire des années 1980 et crise financière » (2012) *Revue d'économie financière*, n° 105, La nouvelle finance américaine. En ligne http://www.persee.fr/doc/ecofi_0987-3368_2012_num_105_1_5965> consulté le 12 septembre 2019.

²⁵⁰ Lansana BANGOURA, *Contrat de crédit, risque moral, sélection adverse et incitation à l'effort pour le remboursement en Microfinance*, Université de Franche Comté CRESE, 2010 à la p 2, en ligne : <http://congres.afse.fr/docs/2010/439677contratdecredit,selectionadverse,risquemoralenmicrofinance.pdf>>. Consulté en mars 2014.

²⁵¹ Sébastien BOYÉ, Jérémy HAJDENBERG et Christine POURSAT, *supra* note 71 à la p 21.

²⁵² Desjardins « Ligne du temps », en ligne, <https://www.desjardins.com/a-propos/desjardins/qui-nous-sommes/notre-histoire-musee/ligne-temps/index.jsp>> consulté le 9 mai 2020 ; MOODY, J. Carroll et Gilbert C. FITE, *The Credit Union Movement : Origins and Development 1850 to 1980*, Dubuque, 1984.

France Initiative en 1985 et de l'Association pour le Droit à l'Initiative Économique en 1989)²⁵³.

En deuxième lieu, à la suite de la mise en œuvre des plans de restructuration, les banques ont durci les conditions d'accès à leurs services et redimensionné leur réseau²⁵⁴. Cette évolution a eu pour conséquence la marginalisation d'une plus grande frange des populations par rapport à l'accès aux services bancaires ainsi qu'une aggravation de la sous-bancarisation et de l'exclusion financière et bancaire²⁵⁵. Dans la plupart des pays en développement, le contexte de faible bancarisation offre à la monnaie fiduciaire une place de choix dans les habitudes financières. L'épargne des ménages, en majeure partie thésaurisée, est soumise à des pertes (vol, incendie, etc.) et ne sert que très peu au financement formel des activités génératrices de revenus²⁵⁶. Il y a alors d'une part, une économie formelle représentant une faible proportion du tissu économique, capable de recourir aux sources classiques de financement que sont les banques et les marchés financiers, et d'autre part, une économie informelle fortement implantée dans tous les secteurs, qui n'ayant pas accès aux sources classiques de financement, est contrainte de recourir à des sources alternatives en vue de garantir son accessibilité financière.

²⁵³ Jean-Luc PERRON et Dominique WEISS, 2011, Le développement de la microfinance Etat des lieux et perspectives <http://www.ensae.org/docs/2011134601_v40_article_microfinance.pdf>. Consulté le 10 mars 2014.

²⁵⁴ Jean MATHIS, *Monnaie et banques en Afrique francophone*, EDICEF, 1992. En ligne : <http://www.bibliotheque.auf.org/doc_num.php?explnum_id=89>. >. Consulté le 10 mars 2014 ; Désiré AVOM et Sylvie Marie-Louise EYEFFA EKOMO « Quinze ans de restructuration bancaire dans la CEMAC : qu'avons-nous appris ? » (2007) 89, *Revue d'économie financière*, Hommage à Yves ULLMO — Perspectives financières européennes, 183. En ligne : <http://web.revues/home/prescript/article/ecofi_0987-3368_2007_num_89_3_4297> Consulté le 10 mars 2014.

²⁵⁵ Véronique DUTRAIVE et Georges GLOUKOVIEZOFF, « Financiarisation et lien social : une analyse de l'exclusion bancaire à partir de l'institutionnalisme de J.R » (2010) 42, *Revue Interventions Économiques*. <<http://interventionseconomiques.revues.org/1242>>. >. Consulté le 10 mars 2014.

²⁵⁶ Bernard DUCROS « INSUFFISANCE DE L'ÉPARGNE PRIVÉE ET INFLATION DANS LES PAYS SOUS-DÉVELOPPÉS » (1961) 71 : 1 *Revue d'économie politique*, 5 <https://www.jstor.org/stable/24691846?seq=1#page_scan_tab_contents> ; Guy THUILLIER, Yann GAILLARD « Sur la thésaurisation ». (1965) 16 : 5 *Revue économique*, 796, à la p 802. En ligne : <https://www.persee.fr/doc/reco_0035-2764_1965_num_16_5_407681> consulté le 10 septembre 2019.

Sur les plans macroéconomique et microéconomique, l'accessibilité financière joue un rôle important dans le développement et dans la réduction de la pauvreté²⁵⁷. Sur le plan microéconomique, l'accès aux services financiers aide les individus à réguler leurs flux monétaires, en facilitant le transfert du pouvoir d'achat dans le temps²⁵⁸. Sur le plan macroéconomique, l'accès aux services financiers offre l'avantage d'équilibrer les opportunités, de garantir l'accès au financement, d'encourager la création et le développement d'entreprises et d'emplois puis de réduire les inégalités socio-économiques²⁵⁹.

Avant l'avènement officiel de la microfinance, les sources alternatives de financement existantes sont essentiellement les systèmes de solidarité, les tontines, les prêts entre particuliers, les coopératives et les prêts sur gage. En dehors des systèmes de solidarité et quelque peu des tontines²⁶⁰, la plupart de ces sources alternatives de financement, ont un coût prohibitif, entravant la rentabilité des investissements avec ces corolaires de surendettement et de paupérisation des clients.

C'est dans ce contexte que la microfinance moderne, présentée dès son avènement comme un outil de lutte contre la pauvreté, permettant de sécuriser les épargnes et d'assurer le financement direct, formel et à « moindre coût » de l'activité économique, a été très favorablement accueillie. Dès lors, les structures de microfinance se sont révélées de plus en plus attractives du fait de leur proximité, de la simplicité de leur approche commerciale et de leur capacité d'adaptation présumée aux besoins des plus pauvres.

1.3.2 Du recul de l'éthique en finance à la finance socialement responsable

²⁵⁷ Banque Mondiale, « Finance for All ? Policies and Pitfalls in Expanding Access » (2008), A World Bank Policy Research Report, Washington, DC. En ligne : <http://siteresources.worldbank.org/INTFINFORALL/Resources/4099583-1194373512632/FFA_book.pdf> ; consulté le 18 mars 2016.

²⁵⁸ Sébastien BOYÉ, Jérémy HAJDENBERG et Christine POURSAT, *supra* note 71 ; United Nations Capital Development Fund (UNCDF), F, « Building Inclusive Financial Sectors for Development » (2006), UNCDF, New York. En ligne : <http://www.uncdf.org/sites/default/files/Documents/bluebook_1.pdf> consulté le 20 juin 2014.

²⁵⁹ Patrick HONOHAN, « Cross-country variation in household access to financial services » (2008) 32, *Journal of Banking and Finance*, 2493; UNCDF, « Building Inclusive Financial Sectors for Development » (2006), United Nations Capital Development Fund (UNCDF), New York; Niels HERMES et Robert LENSINK « The Empirics of Microfinance: What Do We Know? » (2007) 117 *The Economic Journal*, Royal Economic Society, 1.

²⁶⁰ Il faut noter que les tontines comportent aussi certains risques, par exemple spoliation et le défaut de cotisation d'une personne ayant déjà amassé sa part.

S'il est vrai que l'essor spectaculaire de la microfinance trouve son fondement dans son potentiel en termes d'inclusion financière, d'amélioration de l'accès au financement et de réduction de la pauvreté, il faut dire que des enjeux éthiques entrent aussi en ligne de compte. En effet, les nombreuses faillites bancaires enregistrées, notamment dans le sillage de la crise économique des années 1970-80, ont laissé un goût amer au sein de la clientèle qui s'est vu spolier ces épargnes. De plus, les nombreuses inconduites bancaires relevant de la criminalité financière, dont le détournement de fonds, la fraude pyramidale et la diffusion d'information fautive et trompeuse²⁶¹, ont permis de mettre en exergue avec acuité la problématique de l'éthique en finance²⁶². Il est évident que le système financier a aidé l'économie mondiale à améliorer les niveaux de productivité et de croissance en termes de richesse et de consommation. Mais, diverses crises et scandales économiques ont mis à nue les conséquences désastreuses que peuvent causer les vices financiers sur la société : récession, chômage, faillites, pauvreté, augmentation des inégalités, perte de confiance et de cohésion sociale pour en citer quelques-uns. La séparation entre l'éthique et la finance est responsable en grande partie de ces vices²⁶³.

La problématique de l'éthique en finance n'est pas nouvelle. Napoléon disait déjà au XVIII^e siècle :

Lorsqu'un gouvernement est dépendant des banquiers pour l'argent, ce sont ces derniers, et non les dirigeants du gouvernement qui contrôlent la situation, puisque la main qui donne est au-dessus de la main qui reçoit. L'argent n'a pas de patrie ; les financiers n'ont pas de patriotisme et n'ont pas de décence ; leur unique objectif est le gain²⁶⁴.

²⁶¹ Affaires Madoff aux États-Unis : Voir sur le site de Lemonde.fr <http://www.lemonde.fr/economie/article/2008/12/19/comprendre-l-affaire-madoff_1133354_3234.html>, consulté le 02 avril 2011 ; affaires Norbourg, Mount Real, iForum et Argentum au Canada : lire Raymonde CRÊTE et al., dir, *La confiance au cœur de l'industrie des services financiers*, Cowansville (Qc), Yvon Blais, actes de colloque du 18 septembre 2009 ; affaire Kerviel en France Voir en ligne : le figaro.fr <<http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2010/06/08/01016-20100608ARTFIG00768-de-l-affaire-kerviel-au-proces-de-la-societe-generale.php>>, consulté le 10 mai 2011.

²⁶² Amartya SEN, « Éthique et finance » (1998) 49, *Revue d'économie financière*, Amartya Sen : La jeune recherche en économie financière, 23. En ligne : <http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/ecofi_0987-3368_1998_num_49_5_3723>. Consulté le 18 décembre 2013.

²⁶³ *Ibid* à la 71.

²⁶⁴ Lucian S. REGENBOGEN. *Napoléon a dit : aphorismes, citations et opinions*. Paris : Les Belles lettres, 1996.

L'éthique est en réalité liée à des actes humains libres du point de vue de la moralité (bonté ou méchanceté, car ils sont l'objectif ultime de l'Homme).²⁶⁵ La manifestation de plusieurs problèmes éthiques dans le secteur financier et bancaire a fortement contribué à forger un climat de méfiance des populations vis-à-vis de l'institution bancaire. Le libéralisme néoclassique prône la neutralité éthique et sociale du marché, la rationalité, la recherche du profit et l'efficacité au sens de Pareto²⁶⁶. Or, beaucoup de dysfonctionnements qui surviennent dans le secteur financier relèvent avant tout d'une crise morale. Comme le montre bien Bruno Federico Fernández, dans un article publié 2011²⁶⁷, il ne suffit pas de faire confiance au marché, car ses actes ne sont pas purement mécaniques ou techniques.

Il faut dire que l'espace économique a aussi beaucoup évolué au cours des trois dernières années du fait notamment du processus de la mondialisation, mais aussi de la déréglementation de l'économie et des finances.

D'une économie empirique de travail, nous sommes ainsi passés à une économie virtuelle de spéculation avec, à la clé, un recul de l'éthique au profit de logiques financières. C'est pour contrer les effets néfastes de cette financiarisation de l'économie que le mouvement de la finance socialement responsable s'est développé, ses tenants utilisant les leviers économiques, en l'occurrence de nombreux fonds de placement, pour faire pression sur les décideurs et les orienter vers des avenues plus responsables²⁶⁸.

²⁶⁵. Bruno Federico FERNANDEZ, « Éthique vs Finance ? Une analyse des origines, des problèmes et des perspectives d'avenir de cette relation » (2011) 1 : 39, *Finance & Bien Commun*, 70 à la p 76. En ligne : <<http://www.cairn.info.acces.bibl.ulaval.ca/revue-finance-et-bien-commun-2011-1-page-70.htm> >

²⁶⁶ La loi de Pareto, ou la « règle des 20/80 » est un principe de probabilité qui s'applique à un grand nombre de domaines. En pratique, la loi de Pareto enseigne qu'il vaut mieux concentrer ses efforts sur les quelques causes essentielles ayant un impact prépondérant pour gagner en efficacité. Dans le cadre d'une entreprise, cela revient à dire qu'il est préférable de s'occuper des 20 % de clients qui font 80 % du chiffre d'affaires que des autres. Encore appelé optimum de Pareto, il s'agit d'une situation où aucun changement dans la répartition des ressources ne peut donc améliorer significativement l'utilité globale. Jean-Paul MARÉCHAL, *Éthique économique et développement durable*, (2006), Revue électronique internationale. Sens-public. org. En ligne : <http://www.sens-public.org/IMG/pdf/SensPublic_JPMarechal_Ethique_economique_et_developpement_durable.pdf>.

Consulté le 05 mars 2014.

²⁶⁷. Bruno Federico FERNANDEZ, *supra* note 265.

²⁶⁸. André LACROIX, Allison MARCHILDON avec la collaboration de Louise CAMPEAU. *Quelle éthique pour la finance ? Portrait et analyse de la finance socialement responsable*, Québec, Les Presses de l'Université du Québec, 2013.

L'expression de finance socialement responsable traduit explicitement la réalité plurielle du secteur financier et permet de distinguer les placements des investissements. Il s'agit d'une notion relativement récente, utilisée pour désigner à la fois les notions de finance éthique et d'investissement socialement responsable : la première fait référence aux fonds de placement qui excluent certaines industries de leur domaine de placement (tabac, jeux, armes), alors que la seconde est un anglicisme tiré de la notion de « socially responsible investment »²⁶⁹. Même si de plus en plus de juristes s'y intéressent, le droit économique semble cultiver l'ambiguïté sur ces notions essentielles²⁷⁰. Selon Ivan Tchoutourian, les droits Québécois et Canadien offrent peu de balises et restent sur des positions assez illisibles²⁷¹. Même en France où une *Loi* ambitieuse est déjà en vigueur, l'incertitude persiste²⁷².

Le recul de l'éthique en finance, la crise de confiance envers le système bancaire soupçonné d'être trop axé sur ces intérêts personnels, ainsi que le surendettement des emprunteurs bancarisés, ont donc progressivement mis à rude épreuve le système bancaire classique et justifient le développement relativement récent d'un intérêt accru pour la finance alternative et socialement responsable. À cet effet, la microfinance du fait de son positionnement social, propose des avenues éthiques en matière de développement économique et se positionne comme un secteur dont le but n'est pas affiché comme étant la recherche d'intérêt, mais l'aide aux plus pauvres (responsabilité sociale). Il ne s'agit cependant pas non plus d'une panacée. Même si la microfinance est souvent présentée comme étant une industrie sensible à l'éthique en finance, elle n'est donc pas à l'abri d'une recherche effrénée de l'intérêt au détriment de la responsabilité sociale ce qui pose avec insistance la problématique de la protection des clients dans le secteur et amène à imaginer un droit de la microfinance.

²⁶⁹ Sommet de l'économie sociale et solidaire, Investir solidairement — Bilan et perspectives, Rapport du Comité investir solidairement, Septembre 2006, aux pp. 11-13. En ligne : <http://www.chantier.qc.ca/userImgs/documents/root/documents_gen/rapport-investir-solidairement.pdf>. Consulté mars 2014.

²⁷⁰ Ivan TCHOUTOURIAN « Investissement socialement responsable : qu'en dit le droit ? » Droit, entreprise et citoyen, Publié le 12 mars 2014, en ligne : <http://www.contact.ulaval.ca/article_blogue/investissement-socialement-responsable-quen-dit-le-droit/#note-8665-3> consulté le 10 juin 2020.

²⁷¹ *Ibid.*

²⁷² Ivan TCHOUTOURIAN, « Responsabilité sociale et sociétés de gestion d'actifs : feu vert pour la finance ou finance mise au vert ? », *Blog Dalloz.fr*, 6 mars 2012, <<http://blog.dalloz.fr/2012/03/06/responsabilite-sociale-et-societes-de-gestion-dactifs-feu-vert-pour-la-finance-ou-finance-mise-au-vert/>> consulté le 15 mai 2020.

Nous abordons dans la suite les liens entre le droit et la microfinance, de même que les modèles réglementaires qui ont marqué l'intégration du droit au secteur de la microfinance.

1.3.3 Intégration du droit à la microfinance et typologie des modèles réglementaires

L'avenir de la microfinance dépend en large partie de l'évolution des cadres réglementaire et législatif, tant en ce qui concerne l'activité financière, les dispositifs de collecte des dépôts et d'offre des services financiers, que le statut et les conditions d'exercice de l'activité²⁷³. Dans un cas ou dans l'autre, les enjeux ne sont pas seulement techniques, mais ils sont aussi éthiques et porteurs d'un modèle de société.

Selon Sen, la finance est une matière dont les préceptes éthiques ont été examinés sous plusieurs aspects depuis des milliers d'années, allant de Kautilya et d'Aristote au IV^e siècle avant J.-C. à Adam Smith au XVIII^e siècle²⁷⁴.

Plusieurs préoccupations ont progressivement conduit vers un interventionnisme étatique dans l'économie politique moderne et particulièrement dans le secteur de la finance. Deux processus empruntés à Adam Smith sont utilisés afin de développer la richesse morale des nations et de leurs institutions. Il s'agit du droit et l'éthique²⁷⁵. D'après cette conception, le droit procède de la loi et la jurisprudence, et utilise des mécanismes de motivation comme la sanction. L'éthique quant à elle procède de l'empathie et des convictions, utilisant les processus de l'expérience et de l'éducation²⁷⁶.

Trois types de préoccupations conduisent généralement à l'intervention de l'État dans le secteur sensible de la finance, malgré le libéralisme économique moderne²⁷⁷. La première renvoie aux objectifs qu'une société financière et/ou commerciale doit poursuivre (entre) optimum social (et) responsabilité financière envers les actionnaires. Une seconde

²⁷³. Jean-Michel SERVET et Isabelle GUÉRIN, *Exclusion et liens financières*, Rapport du Centre Walras, 2002 p. 391.

²⁷⁴. Amartya SEN, *supra* note 262, à la p 24.

²⁷⁵. Adam SMITH. *The Theory of Moral Sentiments* (Ed. By D.D. Raphael and A.L. Macfie). (1982), Indianapolis, Liberty Fund/Oxford University Press/Glasgow University Press (Orig. 1759).

²⁷⁶ Pauchant, T.C., C. Coulombe, C. Gosselin, Y. Leunens et J. Martineau (2007). Deux outils pour encourager des pratiques morales et éthiques en gestion. *Revue internationale de Gestion*, 32, 1, 31-38

²⁷⁷. Amartya SEN, *supra* note 262, à la p 24.

préoccupation vise la contrainte instrumentale qui devrait limiter toute société dans la poursuite des objectifs choisis, comme pour la maximisation du profit. Enfin, une autre préoccupation concerne les contraintes de comportement qui pourraient restreindre notablement la recherche de bénéfices privés par des agents financiers individuels. La recherche de gains personnels par les agents eux-mêmes pourrait créer des situations conflictuelles allant à l'encontre des intérêts des actionnaires, ou de la communauté en général. Il s'agit donc pour le droit de veiller aux intérêts des parties et à l'équité.

C'est donc le modèle de société où l'État est appelé à réglementer et à superviser les secteurs sensibles comme celui des services financiers qui a aussi conduit à l'intervention du droit dans le domaine de la microfinance.

Cependant, les opérations de microfinance ne peuvent s'épanouir dans le cadre réglementaire applicable de façon générale aux services financiers et spécifiquement aux banques étant donné les particularités importantes de ce secteur financier alternatif. La spécificité de la microfinance entraîne ou devrait entraîner une spécificité du droit qui lui est applicable. Cette spécificité s'est traduite par une adaptation progressive du droit bancaire ou par l'instauration de mesures spécifiques en faveur des services financiers décentralisés.

L'émergence du droit dans le domaine de la microfinance s'est opérée suivant des trajectoires relativement différentes selon les groupes de pays considérés. Un intéressant travail de typologie des types de trajectoires en réglementation de la microfinance a été réalisé par Laurent Lhériaux²⁷⁸ en 2009 sur la base de l'analyse de la réglementation du secteur de la microfinance de certains pays ou groupe de pays. Ce travail pionnier mérite que l'on s'y attarde puisqu'il couvre une bonne diversité de pays et de législation, tout en permettant d'avoir un aperçu historique de l'évolution de la réglementation.

Un premier groupe de réglementations adapte la réglementation bancaire au secteur de la microfinance en mettant l'accent sur le caractère mutualiste de ce secteur financier. Dans ce groupe de réglementations, le thème d'institutions de microfinance est d'ailleurs en général absent, mais nous pouvons y voir en lieu et place les concepts « d'institutions mutualistes » ou de « systèmes financiers décentralisés ». Par exemple, les pays membres de l'espace

²⁷⁸. Laurent LHÉRIAUX, *supra* note 91 à la p 59.

UEMOA²⁷⁹ ont adopté en 1993 la loi portant réglementation des Institutions Mutualistes ou Coopérative d'Épargne et de Crédit (IM-CEC)²⁸⁰(Loi PARMEC²⁸¹) transposée dans tous les droits nationaux les années suivantes²⁸². En outre, le conseil des ministres de l'UEMOA a adopté le 3 juillet 1996 une convention-cadre²⁸³ règlementant les structures ou organes non constitués sous forme mutualiste (non IM-CEC) ayant pour objet la collecte d'épargne et/ou l'octroi de crédit.

Les réglementations à Madagascar en 1996, en Mauritanie en 1998 et en République Démocratique du Congo (RDC) en 2002 ont été bâties sur le même modèle. Cette réglementation impose des conditions d'exercice pour les sociétés à capitaux privés, qui par défaut, sont soumises à la loi bancaire classique alors que des conditions plus souples sont réservées aux institutions à statut associatif ou mutualiste : capital minimum nettement inférieur, supervision allégée, fiscalité avantageuse²⁸⁴.

Ce type de réglementation par le statut a cependant, des effets pervers. D'une part, elle freine le développement de modèles alternatifs au modèle mutualiste, comme l'adoption d'un statut de société à capitaux privés pouvant pourtant permettre de lever plus de ressources financières (en dette ou en capital). D'autre part, elle impose aux Institutions une évolution inconditionnelle vers le statut mutualiste même si leurs activités et leur gouvernance n'étaient pas d'essence coopérative, ce qui implique des problèmes de gouvernance pouvant mettre en cause leur viabilité. Ce sont d'ailleurs ces constats qui ont conduit la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) à partir de 2005 à s'engager dans un processus de révision ayant abouti en 2007 au remplacement de la *loi PARMEC* (Projet d'Appui à la

²⁷⁹. Union Monétaire Ouest Africain qui regroupe le Bénin, le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire, la Guinée Bissau, le Mali, le Niger, le Sénégal, le Togo.

²⁸⁰. Voir la *Loi PARMEC* en ligne :

<http://lamicrofinance.org/files/15733_file_law_PARMEC_10_Fre.pdf>. consulté le 20 août 2014.

²⁸¹ PARMEC signifie Projet d'Appui à la Réglementation des Mutuelles et Coopératives d'Épargne et de Crédit

²⁸². Au Bénin, la Loi en vigueur est l'ancienne loi promulguée en 1997 (Loi n° 97-027 du 08 août 1997 portant réglementation des Institutions Mutualistes ou Coopératives d'Épargne et de Crédit, appelée communément « Loi PARMEC », et les décrets d'application en 1998 [Décret n° 98-60 du 9 février 1998 portant modalité d'application de la loi 97-027 du 08 août 1997 portant réglementation des institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit]. PARMEC signifie Projet d'Appui à la Réglementation des Mutuelles et Coopératives d'Épargne et de Crédit.

²⁸³. Dès 1996, cette convention permet une ouverture vers les systèmes non mutualistes dans l'UEMOA, avec la possibilité pour ces structures d'obtenir une autorisation d'exercer pour une période de cinq ans renouvelables selon le système dit de la « convention-cadre ».

²⁸⁴. Sébastien BOYÉ, Jérémy HAJDENBERG et Christine POURSAT, *supra* note 71 à la p 274.

Réglementation des Mutuelles d'Épargne et de Crédit) et de la convention-cadre par l'adoption d'un nouveau texte²⁸⁵ qui régleme à la fois les IM-CEC (coopérative d'épargne et de crédit et les institutions non mutualistes²⁸⁶.

Un deuxième groupe de Pays a théorisé la notion de microfinance et élaboré des réglementations spécifiques aux Institutions de microfinance (IMFs), englobant à la fois les réseaux mutualistes traditionnels et les nouveaux acteurs (associations, fondations, sociétés de capitaux). L'archétype de cette réglementation sectorielle est le règlement 01/02/CEMAC/UMAC²⁸⁷ en vigueur depuis 2002 dans la Communauté Économique et Monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC)²⁸⁸. Il s'agit là d'une forme de réglementation par l'activité où l'IMF est définie par le type de services financiers qu'elle propose et non par son statut juridique.

Une troisième approche d'intégration du droit à la microfinance a consisté à reconnaître la spécificité d'une partie des Institutions de microfinance tout en cherchant à en incorporer au moins une partie dans le droit bancaire. Dans ces pays, certaines IMF ont obtenu assez tôt un agrément en tant qu'établissement financier voire banque : BancoSol en Bolivie, CERUDET (Centenary Rural Development Trust) devenue CERUDEB (Centenary Rural Development Bank LTD) en Ouganda, etc. Les autorités monétaires ont créé dans ce contexte des biais spécifiques²⁸⁹ aux IMFs : FFP ou Fonds Financiers Privés en Bolivie (1993), MDI ou Microfinance Deposit-Taking Institutions en Ouganda (2002). Cette approche opte pour une vision qui consiste à considérer les IMF comme des établissements de crédit dont l'activité et parfois les modes de fonctionnement spécifiques peuvent justifier des adaptations, voire des dérogations par rapport aux autres établissements de crédit et notamment aux banques « classiques »²⁹⁰.

²⁸⁵. Voir Projet de loi portant réglementation des systèmes financiers décentralisés, 2007, en ligne sur : <http://www.lamicrofinance.org/files/25151_file_loinewversion.pdf>. Consulté juin 2013.

²⁸⁶. Arthur GOUJON, *Administrer la supervision de la Microfinance : Expérience comparée en Afrique de l'Ouest et en Afrique Centrale*, IDLO, article de recherche, février 2009 à la p 6, en ligne : [idlo.int <http://www.idlo.int/MF/Documents/Publications/11E.PDF>](http://www.idlo.int/MF/Documents/Publications/11E.PDF). Consulté juin 2013

²⁸⁷. *Ibid.*

²⁸⁸. La Communauté Économique et Monétaire de l'Afrique Centrale, regroupe le Cameroun, la Centrafrique, le Congo (Brazzaville), le Gabon, la Guinée Équatoriale et le Tchad.

²⁸⁹. Laurent LHÉRIAU, *supra* note 91 à la p 66.

²⁹⁰. *Ibid* à la p 77.

Il s'agit là aussi d'une approche sectorielle, mais où la loi bancaire a été modifiée en y aménageant des conditions plus souples pour les institutions de microfinance.

Enfin, quelques pays connaissant un développement important de leur secteur bancaire (France, Canada) ou en situation intermédiaire (Maroc, Tunisie) ont choisi, après une phase de gestation, de limiter le concept de microfinance à certaines activités²⁹¹, pratiquées par des associations, en faveur de cibles (jeunes diplômés, chômeurs, titulaires de minima sociaux, micro-entreprises, etc.), bien définies. Cette approche implique que la bancarisation de la population passe exclusivement par le système bancaire et non par la microfinance, qui offre pour la plupart du temps que des services de microcrédit (spécialisation) destiné à la consommation. Pour autant, même dans ces pays, des banques s'intéressent au microcrédit, à titre d'actions sociales ou pour améliorer leur image (en France par exemple), sur initiative de l'État (Banque Tunisienne de Solidarité) ou pour élargir leur clientèle afin d'accompagner le développement du pays.

Au Canada plus particulièrement, le développement du microcrédit professionnel fait suite à deux réalités complémentaires : le désintéressement par les institutions financières traditionnelles d'une strate défavorisée de la population d'une part et l'engagement de l'État à supporter le démarrage d'entreprises à travers la Banque de développement du Canada d'autre part²⁹². Les institutions de microcrédit au Canada sont donc des « organismes communautaires financés par des dons de particuliers, d'entreprises, dont des institutions financières, ou parfois en partie par l'État, lequel reconnaissant ainsi leur rôle indéniable dans la société²⁹³ ». De ce fait, les institutions de microcrédit sont régies au Canada par la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*²⁹⁴ et au Québec, elles sont constituées selon les formes juridiques de l'association²⁹⁵.

²⁹¹ *Ibid* à la p 82.

²⁹² La Banque de Développement du Canada vise à : « Contribuer à créer et à développer des entreprises canadiennes en leur offrant du financement, du capital de risque et des services de consultation, avec une attention particulière sur les PME » : Banque de Développement du Canada « Aperçu », 2013, en ligne : http://www.bdc.ca/FR/a_propos/aperçu/Pages/aperçu.aspx 12 octobre 2018.

²⁹³ Marc LACOURSIÈRE et Arthur OULAÏ « Le prêt entre particuliers par internet » (2014) 44 RDUS, 465 à la p 483.

²⁹⁴ *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*, L.C., 2009, c. 23.

²⁹⁵ *Code civil du Québec*, CcQ (1991), art. 2267 et suivants.

Section 2. Mise en contexte du secteur de la microfinance contemporaine

Les données présentées précédemment, notamment dans le tableau 2²⁹⁶, montrent bien que le microcrédit et la microfinance constituent une réalité en expansion non seulement dans les pays du Sud comme le Bénin, mais aussi dans des pays du Nord comme le Canada. Il faut noter cependant que la microfinance au Nord émerge dans un contexte bien différent de celui des pays du Sud. En effet, dans les pays du Sud, les institutions de microfinance sont apparues comme une réponse à l'insuffisance flagrante des marchés de crédit et suites aux échecs de certaines interventions publiques rapportées par plusieurs auteurs²⁹⁷. Dans les pays du Nord, le microcrédit contemporain apparaît aussi à la suite de la multiplication des difficultés de financement pour une catégorie de la population (Pauvres, personnes ayant une mauvaise côte de crédit, chômeurs, travailleurs précaires). Mais au Nord, ces difficultés de financement résultent notamment de la recherche effrénée de maximisation des profits et de l'intensification de la concurrence dans le domaine bancaire²⁹⁸.

Avant de mettre l'accent plus particulièrement sur le contexte de la microfinance contemporaine en Afrique de l'Ouest et au Bénin (notre terrain d'étude), nous présentons un aperçu du contexte du microcrédit dans un pays du Nord en l'occurrence le Canada²⁹⁹. Le Canada est un leader mondial en matière d'initiatives de la microfinance pour le développement international à travers par exemple le Développement International

²⁹⁶ Le tableau 2, *Supra* note 217, Le tableau 2 présente les données récapitulatives sur l'évolution de la microfinance, collectées en 2003, 2007 et 2012, dans le cadre de l'élaboration des Rapports sur l'état de la Campagne du Sommet du Microcrédit de 2005, 2009 et 2014.

²⁹⁷ C. GONZALEZ-VEGA, «Credit Rationing behaviour of Agricultural lenders: The Iron Law of interest-Rate Restrictions» (1984), dans W. DALE (dir.) *Rural Financial Markets in Developing countries*, Baltimore: John Hopkins, University Press, 74-83; K. HOFF et J. E. STIGLITZ, « Introduction: imperfect and rural Credit Markets-Puzzles and Policy Perspectives» (1990) 4(3) *The World Bank Economic Review* 235; J. D. VON PISCHKE et D. ADAMS, « Fungibility and the Design and Evaluation. of Agricultural Credit Markets» (1983), dans J. D. VON PISCHKE (dir.) *Rural financial markets in developing countries: their use and abuse*, John Hopkins, University Press, Baltimore, 74-83.

²⁹⁸ J. D. VON PISCHKE et D. ADAMS, « Fungibility and the Design and Evaluation. of Agricultural Credit Markets» (1983), dans J. D. VON PISCHKE (dir.) *Rural financial markets in developing countries: their use and abuse*, John Hopkins, University Press, Baltimore, 74-83.

²⁹⁹ Dans le cas du Canada, nous parlerons simplement de microcrédit, car c'est exclusivement autour des activités de micro prêt que se concentrent les activités du secteur. Il n'y a pas un développement d'autres services pouvant permettre de parler plus globalement de microfinance.

Desjardins (DID)³⁰⁰. Cet engagement pour la microfinance comme outils de développement dans le Sud fait parfois omettre l'existence d'une offre de microcrédit sur le territoire canadien.

Cette présentation nous permet de mieux saisir la particularité de chaque contexte. En ce qui concerne le Canada, nous utilisons le terme de microcrédit, car le secteur se limite pour l'instant à l'octroi de petit prêt professionnel et à la consommation alors qu'en Afrique et au Bénin le terme de microfinance est plus approprié, car les produits proposés vont au-delà du microcrédit.

2.1 Microcrédit au Canada : ampleur et attrait vers un nouveau type de crédit alternatif

Même si les informations sur le taux de bancarisation des Canadiens varient légèrement d'un auteur à l'autre (selon l'année d'étude et la taille de l'échantillon), il se dégage globalement que le taux de bancarisation des Canadiens est élevé soit un taux de 99 %. Selon une étude de la Banque Mondiale et réalisée auprès 1004 Canadiens, environ 99 % étaient titulaires d'un compte bancaire auprès d'une institution financière en 2014³⁰¹. La grande partie d'entre eux disposent de comptes dans une banque. Une étude du centre canadien de politiques alternatives révèle qu'en 2008, moins de 3 % de tous les citoyens et 8 % des citoyens à faible revenu ne disposent pas de compte bancaire et conduisent leurs transactions financières via les services financiers parallèles tels que les services d'encaissement de chèques³⁰². Les personnes non bancarisées sont de potentiels clients pour les institutions de microcrédit sans oublier le fait que certaines personnes qui disposent de compte bancaire peuvent aussi devenir potentiels clients selon le contexte et les besoins, des clients d'institutions de microcrédit. Nous sommes donc dans un contexte de services financiers visiblement très différents de

³⁰⁰Développement international Desjardins (DID) « A propos de nous », en ligne, <<https://www.did.qc.ca/a-propos-de-nous/>> consulté le 9 mai 2020.

³⁰¹ Asli DEMIRGUC — KUNT, Leora KLAPPER, Dorothe SINGER et Peter Van OUDHEUSDEN, *supra* note 25 à la p 83.

³⁰² Jerry BUCKLAND, « Strengthening Banking in Inner-cities: Practices and Policies to Promote Financial Inclusion for Low-income Canadians » (Mars 2008), Centre canadien de politiques alternatives, à la p 1, en ligne :

<http://www.policyalternatives.ca/documents/Manitoba_Pubs/2008/Strengthening_Banking_in_Inner_Cities.pdf> (consultée le 11 octobre 2016).

celui du Bénin où, l'on estime à un peu moins de 20 % de taux de bancarisation³⁰³. Le fort taux de bancarisation ne veut cependant pas dire qu'une frange relativement petite, mais probablement de plus en plus importante de la population canadienne ne se tourne vers des systèmes de prêts alternatifs³⁰⁴ au système bancaire comme le microcrédit pour demander certains services comme le crédit d'argent.

Le contexte du microcrédit au Canada présente des divergences importantes avec le microcrédit au Bénin, tant dans son évolution, dans sa mise en œuvre et son encadrement, que dans les raisons qui motivent l'attrait pour ce secteur alternatif.

2.1.1 Ampleur et évolution du secteur du microcrédit au Canada

Au Canada, le marché parallèle des petits prêts à la consommation a pris naissance depuis les années 1980, sous l'impulsion des services d'encaissement de chèques et de prêt sur gage³⁰⁵. Dans les faits, ce marché de crédit alternatif comprend deux grandes catégories d'instruments : d'une part, les instruments de crédit alternatifs de type « prédateur » composé du prêt sur salaire, de l'encaissement de chèques et du prêt sur gages et d'autre part, le microcrédit ou prêt communautaire qui nous intéresse ici³⁰⁶.

Si le concept du microcrédit est très populaire dans les pays du Sud, son introduction et son évolution dans les pays du Nord est consécutif à plusieurs facteurs socio-économiques, combinés au nouveau modèle de ciblage de la clientèle par les banques, ainsi que l'engagement des institutions publiques et communautaires à supporter le démarrage d'entreprises et à aider les demandeurs de petits prêts à la consommation.

Au Canada, les institutions de microcrédits sont notamment des organismes communautaires recevant des financements du secteur public, de particuliers, et d'entreprises y compris d'institutions financières. Il n'est pas aisé de tracer un portrait historique des institutions de microcrédit au Canada, car il n'existe pas de recensement officiel des institutions de

³⁰³ Mays MOUISSI « Afrique : Quels sont les taux de bancarisation des pays de l'UEMOA ? » (16 FÉVRIER 2016), en ligne : <<http://www.mays-mouissi.com/2016/02/16/afrique-quels-sont-les-taux-de-bancarisation-des-pays-de-luemoa/>> (consultée le 2 octobre 2016).

³⁰⁴ Nous pouvons aussi citer le prêt sur gage, le prêt sur salaire, le prêt entre particuliers.

³⁰⁵ Iain RAMSAY « Accès au crédit sur le marché parallèle du crédit à la consommation » (2000). Essai préparé pour le Bureau de la consommation, Industrie Canada et le Ministère du Procureur Général de la Colombie Britannique, à la p 4, en ligne : <[http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/\\$file/ramsay_fr.pdf](http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/$file/ramsay_fr.pdf)> Consulté le 02 octobre 2016.

³⁰⁶ Marc LACOURSIÈRE et Arthur OULAÏ, *supra* note 293 à la p 478.

microcrédit et les initiatives nombreuses ne durent pas toujours dans le temps. Nous traçons un aperçu sur la base des informations recueillies auprès d'informateurs clés dans le secteur et de la littérature disponible.

Les deux institutions pionnières du microcrédit au Canada ont vu le jour en 1990. Il s'agit de l'Association Communautaire d'Emprunt de Montréal (ACEM) et de la Fondation Calmeadow³⁰⁷. L'ACEM offre depuis 1990 des microcrédits à des personnes à faible revenu ou des organismes communautaires qui n'ont pas accès au crédit pour le démarrage ou l'expansion de leur projet. Depuis sa création, 374 micros prêts ont été accordés pour un montant total de 3 605 180 \$³⁰⁸. L'ACEM est toujours solidement implanté dans la grande région montréalaise avec 94 % de taux de remboursement³⁰⁹ et fait d'ailleurs partie intégrante du Réseau québécois du crédit communautaire (RQCC) renommé MicroEntreprendre, véritable vivier pour le développement du microcrédit au Québec. Contrairement à l'ACEM, la Fondation Calmeadow, l'autre pionnier du microcrédit au Canada ne poursuit plus ces activités. Il s'agissait d'une fondation lancée par l'entrepreneur Ace Bakery Martin Connell et son épouse Linda Haynes et ayant mené des activités en Nouvelle-Écosse, à Toronto et à Vancouver dans les années 1990³¹⁰.

En dehors de ces institutions pionnières, nous dénombrons plusieurs autres initiatives ponctuelles ou non, présentes dans diverses provinces canadiennes, que ce soit sous forme d'organisme ou de réseau d'organisme. Par exemple au Québec, il y a le plus grand regroupement d'institutions de microcrédit au Canada connu sous l'appellation Réseau Québécois du Crédit Communautaire (RQCC). Créé en 2000, le RQCC a changé de nom et

³⁰⁷ Toni WILLIAMS, « Requiem for microcredit: The Demise of a Romantic Ideal », (2004) 19 *Banking and Finance Law Review* 145, à la p 37, en ligne : <<http://ssrn.com/abstract=976211>> (consulté le 29 septembre 2016)

³⁰⁸ Association Communautaire d'Emprunt de Montréal, Rapport annuel 2015-2016, à la p 6, en ligne : <<http://acemcreditcommunautaire.qc.ca/wp-content/uploads/2016/07/ACEM-Rapport-annuel-2015-2016.pdf>> (consultée le 10 octobre 2016).

³⁰⁹ *Ibid.*

³¹⁰ The global and mail, « Can microcredit work in Canada? » (30 juin 2012), en ligne : <<http://www.theglobeandmail.com/life/giving/can-microcredit-work-in-canada/article1360187/>> (consulté le 08 octobre 2016).

devient MicroEntreprendre en mars 2017 regroupe désormais 22 organismes, répartis dans 12 régions administratives du Québec.³¹¹

Depuis sa création, le réseau MicroEntreprendre possède une capitalisation de 5,7 millions de dollars, et fournit des services à 22 660 clients³¹². Grâce aux services de micro prêts, aux accompagnements de proximité et aux formations, 4500 entreprises ont été créées ou maintenues et 8700 emplois ont été créés ou maintenus. Le taux de remboursement des microcrédits offerts au sein du réseau MicroEntreprendre est de 92 % et le taux de survie des entreprises bénéficiaire est de 70 % après 5 ans d'opération³¹³.

Dans la province de Québec, nous retrouvons en guise d'expérience de microcrédit à la consommation, les Fonds d'entraides Desjardins, produit de solidarité mis en place en partenariat avec des organismes de consultation budgétaire du milieu, en l'occurrence, les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF). Cette initiative a pour objectif d'aider les personnes en difficulté financière au moyen de services-conseils en gestion budgétaire et, au besoin, d'un prêt de dépannage³¹⁴. Au Québec donc, la mise en place du

³¹¹ Micro Entreprendre en ligne <<http://www.microentreprendre.ca/>>consulté en mai 2017. Le réseau se répartit comme suit :

– Bas Saint-Laurent : Microcrédit KRTB (www.microcreditrktb.com) ; Réseau Accès crédit (<http://www.cerclesdempruntdecharlevoix.org/un-cercle-emprunt.htm>).

- Capitale-Nationale : Fonds d'emprunt Québec (www.fonds-emprunt.qc.ca), Cercles d'emprunt de Charlevoix (www.cerclesdempruntdecharlevoix.org)
- Chaudière-Appalaches : Microcrédit Lotbinière (www.microcreditlotbiniere.org).
- Estrie : Pro-Gestion Estrie (www.progestion.qc.ca)
- Gaspésie — Îles-De-La-Madeleine : Accès Microcrédit Gaspésie (www.creditcommunautaire.org)
- Laurentides et Lanaudière : Fonds communautaire d'accès au microcrédit (www.fondsmicrocredit.qc.ca) ; Fonds d'emprunt des Laurentides & Projets communautaires des Laurentides (www.felaurentides.org).
- Laval : Société communautaire lavalloise d'emprunt (www.socle.org)
- Mauricie : Fonds communautaire d'emprunt de la Mauricie & Cercles d'emprunt Mauricie (www.fcem.qc.ca)
- Montérégie : Association communautaire d'emprunt de la Rive-Sud (www.acers.qc.ca)
- Montréal : Association communautaire d'emprunt de Montréal et les Cercles d'emprunt de l'île à Montréal (<http://acemcreditcommunautaire.qc.ca/>) ; Compagnie F. AURORA (www.compagnie-f.org) ; Corporation de développement de l'est (www.cdest.org)
- Outaouais : Cercles d'emprunt d'Option femmes emploi (www.optionfemmesemploi.qc.ca).
- Saguenay-Lac-St-Jean : Fonds d'entraide communautaire et Cercles d'emprunt communautaire Saguenay-Lac-St-Jean (www.lefec.org)

³¹² Réseau Québécois du Crédit Communautaire, Rapport annuel 2014-2015, à la p 3, en ligne : <http://www.rqcc.qc.ca/wp-content/uploads/2015/06/RQCC_Rapport-annuel-2014-2015.pdf> (consultée le 08 octobre 2016).

³¹³ Ibid.

³¹⁴ Desjardins, « Les Fonds d'entraide Desjardins » (2009), en ligne : <http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/engagement/fonds_entraide.jsp> (consultée le 10 octobre 2016).

microcrédit véhicule pour l'essentiel une volonté d'apporter une solution novatrice aux problèmes de manque de financement, de précarité d'emplois et de pauvreté. Cette tentative de solution passe par le biais de l'accessibilité au microcrédit et de l'accompagnement de proximité à des personnes en marge des réseaux de financement traditionnel et ceci qu'elles soient femmes, jeunes, immigrants, chômeurs ou à faible revenu et qui rencontrent des obstacles les empêchant d'accéder aux sources habituelles de financement. Nous retrouvons dans les autres provinces canadiennes, des institutions de microcrédit orientées vers les mêmes objectifs en termes d'aide aux entrepreneurs, mais aussi, et visiblement surtout en termes de microcrédit à la consommation.

En Ontario par exemple, il y a le Fonds de microcrédit Catapult pour les entreprises sociales³¹⁵. Il s'agit d'un partenariat entre le Centre de l'innovation sociale (CSI), la province de l'Ontario, la Caisse Alterna, Microsoft Canada, le Groupe Banque TD, KPMG et Social Capital Partners. Il permet aux entrepreneurs et innovateurs sociaux de réaliser des idées qui auront un effet tangible sur le monde. Il donne pour ce faire accès à des capitaux et aux programmes et services déjà offerts par le CSI aux entreprises sociales débutantes.

Toujours en Ontario, en 1998, la ville de Toronto, qui cherchait à prévenir l'expulsion des locataires rencontrant des difficultés à payer leur loyer, a mis sur pied un projet pilote de microcrédit au logement, dénommé banque d'aide au loyer. Le projet pilote, d'une durée de 12 mois, visait à expérimenter le microcrédit au logement pour permettre à des familles de conserver leurs logements, leur évitant ainsi d'avoir à faire appel au réseau des maisons d'hébergement ou de se retrouver à la rue³¹⁶.

Au Manitoba, depuis 2004, le gouvernement provincial a lancé une initiative pour venir en aide aux personnes à faible revenu afin d'éviter qu'elles aient recours aux services offerts par le marché parallèle du crédit à la consommation de type prédateur. Ainsi, le *North End Community Renewal Corporation*, organisme qui travaille au renouvellement social, économique et culturel du nord-est de Winnipeg, a initié le *Community Financial Service Centre* qui propose des cours en gestion des finances personnelles de même que des prêts à

³¹⁵ Fonds de microcrédit Catapult de l'Ontario pour les entreprises sociales, en ligne : <<http://socialinnovation.ca/catapult>> (consultée le 10 octobre 2016).

³¹⁶ Société canadienne d'hypothèques et de logement, « Évaluation du projet pilote de banque d'aide au loyer de la Ville de Toronto », (22 février 2007), Série socio-économique 57, en ligne <<http://www.cmhcschl.gc.ca/odpub/pdf/62451.pdf>> (consultée le 11 octobre 2016).

court terme de faible montant afin d'aider les résidents concernés à améliorer leurs antécédents en matière de crédit³¹⁷.

En 1996, le gouvernement provincial de Colombie-Britannique a initié le *Four Corners Community Savings*, un organisme structuré sous la forme d'une institution de microfinance, afin de répondre gratuitement aux besoins financiers des quartiers d'East Vancouver. Parmi les services offerts : des comptes d'épargne sans solde minimum, des services d'encaissement de chèques, des services de paiements de facture de services publics, des services de dépôt électronique de chèques, la possibilité d'obtenir des conseils financiers, etc. La *Four Corners Community Savings*, a été mise sous la tutelle du *B.C. Community Financial Services Corporation*, une agence gouvernementale provinciale dont le mandat est d'offrir aux consommateurs de Vancouver un éventail complet de services financiers³¹⁸.

Toujours à Vancouver, le *VanCity Credit Union* offre depuis 1994 différents services financiers à ses membres, dont des microcrédits à partir de 300 \$ actuellement.

Enfin à l'Île-du-Prince-Édouard, le gouvernement fédéral a fourni le financement initial et a favorisé en tandem avec le Canada microcrédit educators group (CMEG)³¹⁹, la création du programme d'offre de microcrédits allant jusqu'à 15 000 \$ à des professionnels, des techniciens, des gens de métier et des travailleurs qualifiés formés à l'étranger (immigrants). Ces microcrédits sont destinés au paiement des coûts associés à l'accréditation ou à la formation canadienne requise afin de travailler dans la profession pour laquelle ils sont formés ou expérimentés avant d'immigrer au Canada.

Sur le plan juridique, il faut souligner que la grande majorité, sinon l'ensemble des institutions de microcrédit au Canada opèrent sous le statut d'organismes à but non lucratif. Au Québec, elles sont constituées selon la forme juridique de l'association par le *Code civil du Québec*³²⁰ par la Partie III de la *Loi sur les compagnies*³²¹. Au niveau fédéral, elles sont

³¹⁷ CBC News, « Proposed law would regulate payday loan companies », (13 mars 2006) en ligne : <http://www.cbc.ca/canada/manitoba/story/2006/03/13/mb_money-management-20060313.html> (consultée le 11 octobre 2016).

³¹⁸ Jerry BUCKLAND et Martin THIBAUT, *The rise of fringe financial services in Winnipeg's north end: client experiences, firm legitimacy and community-based alternatives*, (Août 2003), en ligne <<http://ius.uwinnipeg.ca/WIRA/PDF/fringe-banking-Chesya.pdf>> (consultée le 10 octobre 2016).

³¹⁹ Canada Microcredit Educators Group, en ligne : <http://www.microloanscanada.ca/cmeg_about.asp> (consultée le 10 octobre 2016).

³²⁰ art. 2267 et suivants CcQ.

³²¹ *Loi sur les compagnies*, RLRQ c C-38.

régies par la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*³²². De plus, il existe au Québec la *Loi constituant la Mutuelle de microfinance (Québec)*³²³. Comme son nom l'indique, il s'agit d'une loi qui encadre l'aspect plutôt institutionnel de la mutuelle de microfinance au Québec. Il ne s'agit donc pas d'une loi qui encadre l'aspect pratique des produits offerts à la clientèle.

Il n'y a donc aucune réglementation spécifique pour le secteur du microcrédit au Canada. Les institutions de microcrédit sont alors amenées à s'inspirer de la législation bancaire et des services financiers en général, à bien d'égards, afin de s'assurer de ne pas léser les clients. Ce recours à un corpus législatif non spécifique pourrait présenter des risques pour la protection des emprunteurs étant donné que les institutions de microcrédits pourraient ne pas avoir une bonne connaissance du cadre législatif bancaire ou des services financiers, ou pourrait simplement y déroger selon le cas. Afin d'éviter la survenance de ce risque, certaines institutions de microcrédit, comme le Fonds d'Emprunt du Québec, ont progressivement commencé à tenir des consultations en vue de mettre en place un dispositif interne permettant d'obtenir la certification en matière de protection des emprunteurs délivrée par l'organisme international Smart Campaign³²⁴.

2.1.2 Raisons de l'attrait pour le microcrédit contemporain au Canada

On ne dispose pas de statistiques officielles sur le nombre de clients d'institutions de microcrédit au Canada, car les données sur la clientèle sont pour le moment très éparpillées. Nous savons cependant que les initiatives dans le secteur du microcrédit se sont multipliées au cours des dernières décennies dans plusieurs provinces avec la mise en place du Réseau québécois du Crédit Communautaire (RQCC) dénommé aujourd'hui MicroEntreprendre, du Fonds Catapulte pour le microcrédit en Ontario, du « Community Financial Service Center » au Manitoba et du « Four Corners Community Savings » en Colombie britannique, pour ne

³²² *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*, LC, 2009, c23.

³²³ *Loi constituant la Mutuelle de microfinance (Québec)*, LQ 2012, c 37.

³²⁴ Smart Campaign, « Certification », en ligne : <<http://www.smartcampaign.org/certification>> (consulté le 18 octobre 2016).

citer que celles-là. Comme le montrent les diverses initiatives de microcrédits canadiennes présentées précédemment, l'attrait pour le microcrédit au Canada est une réalité incontestable.

Plusieurs raisons peuvent expliquer cet attrait de certains Canadiens pour le microcrédit contemporain. Compte tenu du niveau très élevé de la bancarisation (99 %) ³²⁵, les raisons qui, en matière de service financier, orientent certaines personnes vers le microcrédit sont généralement similaires aux motifs qui les orientent plus globalement vers le système alternatif de services financiers. Nous pouvons citer par exemple la précarité en emploi, un mauvais dossier de crédit, le surendettement, les cas de maladie, de chômage ou de monoparentalité. Une étude ³²⁶ menée auprès de quatre associations de coopérative d'économie familiale au Québec montre que les principales raisons pour lesquelles les consommateurs s'orientent ailleurs que vers la banque pour obtenir des petits prêts sont : acheter un électroménager ou un appareil électronique (réfrigérateur, cuisinière, ordinateur, etc.), déménager, déboursier les frais exigés pour une formation qui permettra un retour sur le marché du travail, payer des arrérages de compte (hypothèque, loyer, comptes électricité, comptes de téléphone, assurances, etc.), payer les soins d'un professionnel de la santé (dentiste) ou l'achat de matériel médical (dentier, lunettes, fauteuil roulant, etc.), récupérer des objets laissés en gage ou rembourser des dettes à haut taux d'intérêt.

L'ensemble des principaux motifs favorisant un attrait de certains consommateurs canadiens vers le microcrédit peut alors être regroupé en deux grandes catégories : d'abord le coût élevé des services bancaires et l'accentuation de divers problèmes socio-économique (chômage, surendettement, précarité), puis la dépersonnalisation du modèle relationnel avec la clientèle et le durcissement des conditions d'octroi.

- Coût des services bancaires, problème de surendettement et autres difficultés socio-économiques

³²⁵ Association des banquiers canadiens, « Les banques et la littératie financière », Publié le 15 mai 2017, Fiche info, en ligne : < https://cba.ca/Assets/CBA/Documents/Files/Article%20Category/PDF/bkg_financial-literacy_fr.pdf > (consulté le 10 mai 2020).

³²⁶ Marcel BOUCHER et Sophie ROUSSIN Avec la collaboration du comité Finances personnelles et endettement « Petits prêts aux consommateurs : quelles solutions ? » (Juin 2009), Rapport, Union des consommateurs, en ligne : <<http://uniondesconsommateurs.ca/docu/budget/PetitsPretsSolutionsF.pdf>> (consulté le 10 octobre 2016).

Même si au Canada nous dénombrons une quarantaine de banques³²⁷, le marché financier se présente comme une industrie oligopolistique faisant l'objet d'une réglementation stricte et dominée par quelques acteurs nationaux qui, ensemble, contrôlent plus de 90 % du marché³²⁸. Les frais bancaires au Canada étaient parmi les plus élevés au monde avant que des modifications apportées dans les dernières décennies n'améliorent considérablement la situation : 30 % des consommateurs détiennent maintenant des comptes bancaires gratuits c'est-à-dire sans payer aucuns frais de service et 45 % paient entre 1 \$ et 15 \$ comme frais de service³²⁹. Les frais bancaires ont en effet diminué de 19 % entre 2005 et 2013³³⁰.

L'une des problématiques les plus significatives serait alors au niveau des taux d'intérêt liés aux cartes de crédit et autres produits de prêt qui demeurent élevés malgré la faiblesse des taux préférentiels de la Banque du Canada. Par exemple, le taux d'intérêt d'une carte de crédit avoisine les 20 % par année, tandis que celui des cartes émises par les grands magasins se situe à environ 30 %³³¹. Ces taux élevés constituent un risque, susceptible de provoquer chez les consommateurs moins prudents ou vulnérables (perte d'emploi, sous-emploi, instabilité en emploi, maladie, etc.) des situations de surendettement et de mauvais dossier de crédit. Afin d'éviter ce risque, certains clients, notamment ceux qui recherchent de petits prêts, s'orientent vers d'autres types de prêteurs. À ces derniers s'ajoutent ceux qui se retrouvent déjà en situation de surendettement et de mauvais dossiers de crédit et donc inéligibles pour de nouveau crédit bancaire.

Selon l'Association des banquiers canadiens (ABC), le nombre de cartes de crédit personnelles et d'affaires en circulation a quintuplé entre 1980 et 2003, passant de 10,8 millions d'unités à 50,4 millions en 2003³³². Pendant à peu près la même période, nous

³²⁷ Association des Banquiers Canadiens « Fiche info : Frais de services bancaires » (26 septembre 2016), en ligne : <<http://www.cba.ca/banking-service-fees> (consulté le 07 octobre 2016).

³²⁸ Ministère des Finances Canada, « Les banques du Canada » (Août 2002), en ligne : <https://www.fin.gc.ca/toc/2002/bank_-fra.asp> (consulté le 10 octobre 2016).

³²⁹ Association des Banquiers Canadiens, *supra* note 327.

³³⁰ Charles GIBNEY, Sami BIBI et Bruno LEVESQUE « Les frais bancaires au Canada : Profils et tendances » (juin 2014) Agence de la consommation en matière financière du Canada, à la p 28, en ligne : <<http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/ressources/rechercheSondages/Documents/BankingFees-FraisBancaires-fra.pdf>> (consulté le 4 octobre 2016).

³³¹ John ANDERSON « Pourquoi le Canada a besoin de services bancaires postaux » (2013), Centre canadien de politiques alternatives, à la p 6, en ligne : <https://www.policyalternatives.ca/sites/default/files/uploads/publications/National%20Office/2013/10/Why_Canada_Needs_PostalBanking_FRENCH.pdf> (consulté le 2 octobre 2016).

³³² Industrie Canada, Rapport sur les tendances en consommation, septembre 2007, en ligne : <<http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02111.html>> (consulté le 4 octobre 2016).

constatons que les avances de fonds sur les cartes de crédit, sur lesquelles des intérêts courent, ont augmenté de façon fulgurante en passant de 180 millions de dollars en 1984 à 21,7 milliards de dollars en 2003³³³. Quant au marché des marges de crédit, la tendance ne semble pas être différente. En effet, pendant la décennie 1993-2003 par exemple, le pourcentage d'adultes canadiens déclarant détenir une marge de crédit a quasiment triplé en passant de 16 % à 43 %³³⁴. Ces différentes évolutions vont alors exercer des influences sur la santé financière (surendettement) des clients et provoquer une mutation dans les services de crédit offerts par les banques.

Plusieurs études démontrent que les dettes de consommations et les emprunts hypothécaires se sont considérablement accrues ces dernières années³³⁵. Par exemple, en 1980, le ratio de la dette d'un ménage par rapport au revenu familial disponible était de 66 % ; en 2018, ce ratio est en moyenne de 172 %³³⁶. L'endettement voire le surendettement de certains ménages vulnérables constitue donc une dimension de plus en plus importante des finances des familles au Canada. Dans le même temps, la recherche de la maximisation des profits a conduit la grande majorité des institutions bancaires à délaisser les services de petits prêts au profit de la vente de cartes et marges de crédit³³⁷.

Ce contexte particulièrement risqué pour le consommateur préoccupe d'ailleurs depuis plusieurs années le législateur canadien. À cet effet, le législateur québécois se tourne vers la cause du consommateur en ce qui concerne le surendettement. Et pour ce faire, une nouvelle loi a été votée et sanctionnée le 15 novembre 2017 à l'Assemblée nationale de Québec. Il

³³³ *Ibid.*

³³⁴ *Ibid.*

³³⁵ Raj K. CHAWLA « La répartition de la dette hypothécaire au Canada » (2011) n° 75-001-X L'emploi et le revenu en perspective, Statistique Canada, en ligne : <<http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/2011002/pdf/11429-fra.pdf>> (consulté le 4 octobre 2016); Services économiques TD. « Assessing the Financial Vulnerability of Households Across Canadian Regions » (2011), special report, en ligne : <<http://www.td.com/document/PDF/economics/special/td-economics-special-db0211-householddebt.pdf>> (consulté le 8 octobre 2016)

³³⁶ Guy GELLATLY et Elizabeth RICHARDS, L'endettement et la richesse parmi les ménages canadiens » (26 mars 2019), Direction des études analytiques, Statistique Canada, tableau de données du graphique 2, tableau 38-10-0235-01, en ligne <<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-626-x/11-626-x2019003-fra.htm>> consulté le 15 mai 2020; Le Devoir « Taux d'endettement des ménages », en ligne : <<https://www.ledevoir.com/endettement>> consulté le 15 mai 2020.

Statistique Canada « Comptes du bilan national : Tableau 2 : Indicateurs du secteur des ménages – Données non désaisonnalisées » (2011) no 11-001-XIF, Le Quotidien, en ligne : <<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/111213/t111213a2-fra.htm>> (consulté le 4 octobre 2016).

³³⁷ Marcel BOUCHER et Sophie ROUSSIN Avec la collaboration du comité Finances personnelles et endettement *supra* note 326 à la p 6.

s'agit de la *Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation*³³⁸. Cette loi modifie entre autres la *Loi sur la protection du consommateur*³³⁹. Elle détermine les renseignements à travers son règlement, les éléments d'évaluation de la capacité de remboursement du consommateur ainsi que les sanctions applicables en cas de non-respect de ses dispositions juridiques. Elle rend donc plus strictes les *règles* en matière de fournitures du crédit et rend également comptables les fournisseurs de crédit dans leurs actes.

Pour les raisons évoquées plus haut, certains consommateurs, à défaut d'avoir accès à un prêt au niveau des banques, vont adopter la mode des cartes de crédit et des marges de crédit offertes par les institutions bancaires tandis que d'autres consommateurs se tournent plutôt vers le marché parallèle à la recherche des petits prêts.

Le risque d'endettement et de surendettement de la clientèle bancaire, conduisant à de mauvais dossiers³⁴⁰ de crédit ainsi que la mutation stratégique des banques délaissant l'offre de petits prêts, ouvrent donc la porte au marché parallèle du crédit à la consommation.

Ce marché rend possible l'accès au crédit à des individus qui, pour de diverses raisons³⁴¹, n'ont pas accès au crédit bancaire ou préfèrent éviter d'accéder au crédit bancaire.

Dans le registre de marché de prêts alternatifs, il semble que le microcrédit s'impose progressivement au Canada comme étant le système le plus soucieux de la santé financière des clients et le plus susceptible d'offrir des taux d'intérêt raisonnables (socialement responsables et financièrement viables).

L'attrait progressif pour le microcrédit au Canada est aussi la conséquence d'un modèle relationnel du microcrédit centré sur la facilité des procédures de demande du crédit, mais aussi sur une relation de confiance et de suivi entre la clientèle et l'institution instaurée grâce à une relation de confiance interpersonnelle entre clients et personnel d'institution de microcrédit.

³³⁸ RLRQ 2017, c 24

³³⁹ RLRQ, c. P -40.1

³⁴⁰ Nous reviendrons dans la troisième partie de la thèse sur l'analyse de l'importance des dossiers de crédit dans le domaine du microcrédit.

³⁴¹ Mauvais dossier de crédit, individus ne disposant pas de compte bancaire, chômeurs, famille monoparentale en difficulté, travailleur précaire, micro-entrepreneur à la recherche d'un petit prêt, etc.

- Dépersonnalisation du modèle relationnel avec la clientèle bancaire, durcissement des conditions d'octroi du crédit bancaire et confiance mutuelle

L'octroi de crédit bancaire repose de moins en moins sur une relation de confiance dans laquelle le conseiller bancaire connaît personnellement son client pour s'accentuer désormais sur la « théorie de l'agence en économie³⁴² », permettant de faire des gains de temps et de ressource. La perspective théorique de l'agence en économie s'est accentuée dans le domaine des services financiers notamment avec l'apparition du prêt par internet. En effet, le modèle relationnel avec la clientèle s'est transformé au sein des banques pour tendre vers une certaine standardisation des relations entre clients et personnel. Le nouveau modèle relationnel se caractérise par des relations entre le client et la banque et non entre le client et un conseiller bancaire attribué pour suivre le dossier d'un même groupe de clients. De ce fait, il est quasiment impossible pour la plupart des clients de disposer au sein d'une institution bancaire d'un seul et même conseiller bancaire. Ce modèle est également appuyé par l'avènement d'Internet qui réduit considérablement la dimension rencontre physique avec un conseiller dans la mesure où nombre d'opérations (dépôt, retrait, dépôt de chèque, demande de carte de crédit, marge de crédit) peuvent se faire par Internet sans intermédiaire physique.

Il en résulte que les relations de confiance qui prévalaient par le passé entre conseillers bancaires et clients et qui garantissaient la confiance des clients à l'égard des banques par le biais de relations interpersonnelles et suivies ne sont plus la norme³⁴³. Cette récente logique relationnelle basée sur des méthodes statistiques³⁴⁴ conduit à une exclusion d'office des profils atypiques par le biais de la cote de crédit³⁴⁵.

³⁴² Raymonde CRÊTE, Marc LACOURSIÈRE et Cinthia DUCLOS « Partie II : la rationalité du particularisme juridique des rapports de confiance dans les services de conseils financiers et de gestion de portefeuille » (2009). 39 : 2 RGD, 523.

Claude SIMON « Annexe 1 : La théorie de l'agence » (2007) Collection MENTION, Gestion et management : Comptabilité et contrôle de gestion, EYROLLES, en ligne : <<http://leguidedurentier.free.fr/documents/theoriedelagence.pdf>> (consulté le 30 septembre 2016).

³⁴³ Marcel BOUCHER et Sophie ROUSSIN Avec la collaboration du comité Finances personnelles et endettement, *supra* note 326 à la p 8.

³⁴⁴ Annick BIDAN et al. « Microcrédit social diagnostic et perspectives de développement » (mars 2008) N1 les rapports, Agence nouvelle des solidarités actives, aux pp 24 et 25, en ligne : <http://www.alternatives-economiques.fr/fic_bdd/article_pdf_fichier/1209451616_ansa_mcs_rapport_2008.pdf> (consulté le 30 septembre 2016).

³⁴⁵ La cote de crédit est une méthode statistique basée sur l'historique personnel de la personne et des demandeurs présentant les mêmes caractéristiques. Les prêteurs utilisent la cote de crédit déterminer à partir de

Pour les personnes ayant accès au crédit bancaire, il y a, en plus, le risque que les institutions bancaires profitent de l'octroi d'un crédit pour vendre habilement à certains d'autres produits dont la marge de profit est relativement plus importante que les prêts comme les services d'assurances³⁴⁶. Dans ce contexte, les personnes à faible revenu, ne pouvant s'offrir des services d'assurances par exemple, représentent pour les institutions bancaires une cible moins profitable et moins recherchée. Ces derniers étant de moins en moins pris en compte par le processus de « cote de crédit » mis en place dans l'octroi des crédits bancaires, leurs besoins en termes de petits prêts ont concomitamment disparu progressivement de la liste des produits proposés par les institutions bancaires.

La dépersonnalisation³⁴⁷ du modèle de fonctionnement des institutions bancaires avec son corolaire en termes de diminution de la confiance des clients à l'égard des banques, ainsi que l'accentuation du ciblage bancaire sur la clientèle rentable, demanderesse de plusieurs services et de prêts de montant relativement élevé, ont conduit progressivement au développement de solutions de rechange comme le microcrédit.

2.2 Aperçu de la microfinance dans l'Union Monétaire Ouest-Africaine³⁴⁸ et au Bénin

2.2.1 Microfinance dans l'Union Monétaire Ouest-Africaine

Dans l'Union Monétaire Ouest-Africaine (UMOA), la microfinance s'est propagée véritablement au début des années 1990, comme système alternatif de financement pour les

l'historique de crédit contenu dans le dossier de crédit de chaque usager pour déterminer le risque potentiel que représente un consommateur s'ils lui font crédit et ainsi décider de qui peut obtenir un prêt et à quels taux d'intérêt.

³⁴⁶ Annick BIDAN et al., *supra* note 344 à la p 27.

³⁴⁷ La « dépersonnalisation » résulte de l'évolution de la réglementation bancaire et du développement d'un marketing de la transaction (versus le marketing relationnel) conduisant vers un réseau de distribution multicanal. Elle se traduit par exemple par la diminution du nombre d'occasions de rencontre entre le conseiller bancaire et le client étant donné que dans certains contextes on peut même souscrire à un prêt juste en remplissant quelques informations en ligne.

³⁴⁸ L'Union monétaire ouest-africaine (UMOA) est une zone monétaire regroupant huit pays d'Afrique de l'Ouest : le Bénin, le Burkina Faso (Haute-Volta), la Côte d'Ivoire, la Guinée-Bissau, le Mali, le Niger, le Sénégal et le Togo. L'UMOA s'occupe des questions monétaires de pays ayant en partage le Franc CFA. Elle ne doit pas être confondue avec l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA). Cette dernière fait du développement et de l'intégration économiques, ses pivots d'engagement.

PME et le secteur rural, avant de connaître une expansion spectaculaire dans l'ensemble des secteurs dans les pays de la zone.

D'après une étude³⁴⁹ de la BCEAO, le nombre d'institutions de microfinance dans l'espace UMOA s'est établi à 774 en mars 2014 contre 800 SFD et 5000 points de services en fin 2009³⁵⁰. Le nombre de bénéficiaires des prestations des systèmes financiers décentralisés (SFD) est d'environ 13,0 millions en fin mars 2014, contre 12,8 millions en fin décembre 2013. Quant aux dépôts collectés, ils sont évalués à 726 milliards de francs CFA [XOF]³⁵¹. L'encours des crédits de l'ensemble du secteur est estimé à 719,6 milliards de francs CFA en fin mars contre 638,4 milliards de francs CFA à fin mars 2013, soit un accroissement de 12,7 %. Il représente 7,1 % des crédits accordés par les établissements de crédit de l'Union. En fin décembre 2013, dix institutions de microfinance demeuraient sous administration provisoire, dont trois au Mali, deux en Guinée-Bissau, deux au Togo, une au Bénin³⁵², une en Côte-d'Ivoire et une au Sénégal.

La zone UMOA est aussi touchée par la dégradation de la qualité du portefeuille de la microfinance observée en Afrique subsaharienne ces dernières années. En effet, pour toute la région subsaharienne de l'Afrique, le portefeuille à risque à 30 jours des IMF s'élève presque à 6 % en 2009³⁵³. Dans la zone UMOA, la qualité du portefeuille est déterminée par le portefeuille à risque à 90 jours. Même si depuis 2003, ce ratio n'a cessé de diminuer³⁵⁴, en 2009, celui-ci s'élevait à 5,2 % ce qui reste élevé par rapport aux autres régions du monde,

³⁴⁹. Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest, « Situation du secteur de la microfinance dans l'UMOA au 31 mars 2014 », ligne : http://www.bceao.int/IMG/pdf/situation_de_la_microfinance_a_fin_mars_2014.pdf consulté le 02 mai 2016.

³⁵⁰ *Ibid* à la p 2. Il faut préciser que le nombre de bénéficiaire est sous-estimé par la BCEAO puisque les Groupements d'Épargne et de Crédit sont comptabilisés sur base unitaire alors que dans les faits, il s'agit d'institutions autonomes

³⁵¹. Le Franc des Communautés Financières d'Afrique (FCFA) est le nom de deux monnaies communes à plusieurs pays d'Afrique constituant en partie la zone franc d'Afrique centrale (CEMAC) et la zone franc d'Afrique de l'Ouest (UEMOA). 1 dollar vaut environ 430 à 460 dollar canadien

³⁵². Actuellement, la FECECAM expérimente un plan de redressement après la fin de son administration provisoire (2007-2010), alors que l'*UNACREP* (anciennement FENACREP) est sous *administration provisoire*

³⁵³. BCEAO, Rapport annuel, 2010, à la p 67 en ligne :

http://www.bceao.int/IMG/pdf/rapport_annuel_2010_de_la_bceao.pdf (consulté le 15 mars 2013). Le portefeuille à risque à 30 jours (PAR>30) est défini par le ratio suivant : PAR= montant des créances douteuses/montant brute du portefeuille. Les créances sont définies comme étant douteuses lorsqu'au moins un remboursement n'a pas été effectué depuis 30 jours.

³⁵⁴. *Ibid*.

car la proportion de créances douteuses à 30 jours est généralement plus grande que celle à 90 jours.

Malgré cette contre-performance, les systèmes financiers décentralisés (SFD) demeurent un outil d'inclusion financière très important de l'intermédiation financière dans l'UMOA. Sur la base des taux de bancarisation des économies des pays de l'union, calculés suivant deux approches entre 2004 et 2008³⁵⁵ (rapport du nombre de comptes bancaires/population totale et rapport de bénéficiaires de services des SFD/population totale), il appert que les SFD ont largement contribué à l'amélioration du taux de bancarisation global dans tous les pays de l'UMOA. Le tableau 3 montre que l'accès aux services financiers est nettement amélioré dans la zone UMOA grâce à la microfinance et qu'entre 2008 et 2012, la situation s'est relativement bien améliorée dans tous les pays avec des performances assez impressionnantes notamment au Togo, au Sénégal, au Bénin et en Côte d'Ivoire.

Tableau 3 : Évolution du taux de bancarisation dans les pays de l'UEMOA entre 2008 et 2012

Pays	Sans SFD 2008	Avec SFD 2008	Sans SFD 2012	Avec SFD 2012
Bénin	4,39 %	21,73 %	7,19 %	28,95 %
Burkina Faso	3,71 %	14,32 %	5,13 %	13,63 %
Côte-D'Ivoire	4,82 %	17,35 %	11,91 %	19,23 %
Guinée-Bissau	2,39 %	3,61 %	4,20 %	5,77 %
Mali	5,48 %	17,45 %	7,44 %	18,64 %
Niger	1,21 %	5,03 %	1,86 %	3,65 %
Sénégal	5,97 %	22,94 %	6,92 %	25,26 %
Togo	10,94 %	28,47 %	9,36 %	41,17 %

³⁵⁵. Deux indicateurs sont généralement utilisés pour apprécier le degré de bancarisation de l'économie : il s'agit du taux de bancarisation et du taux de pénétration. Alors que le premier renseigne sur la proportion de la population qui bénéficie des services financiers, le second est une mesure relative à la population active uniquement.

Source : Tableau réalisé à partir des statistiques recueillies dans les rapports annuels de la BCEAO et des données de World Development Indicators³⁵⁶

Selon les données du MIX en 2010, les IMF de type : coopérative de crédits et ONG constituent près des trois quarts des IMF de l'UEMOA suivis de loin par les ONG³⁵⁷. Les douze plus grandes IMF de la région depuis 2008 sont : l'ACEP Sénégal, ASUSU CIIGABA, Caurie Micro-Finance, CMS, FECECAM, FUCEC Togo, Kafo Jiginew, PADME, PAMECAS, RCPB, Soro Yiriwaso et UNACOOPEC-CI. En 2009 par exemple, ces douze institutions représentaient à elles seules 88 % de l'épargne totale des IMF de l'UEMOA et 82 % du total des prêts³⁵⁸.

Le tableau 4 présente pour chaque pays de l'UEMOA, la proportion de clients de microfinance par rapport à la population totale en 2014.

Tableau 4 : Taux de pénétration de la microfinance dans les pays de l'UEMOA en date du 31 mars 2014

Pays	Population	Client SFD	Taux de pénétration
Bénin	10 323 474	2 253 938	21,83 %
Burkina Faso	16 934 839	2 083 548	12,30 %
Côte-D'Ivoire	20 316 086	1 300 442	6,40 %
Guinée-Bissau	1 704 255	15 363	0,90 %
Mali	15 301 650	1 849 572	12,09 %
Niger	1 783 127	363 890	20,41 %
Sénégal	14 133 280	2 902 888	2,04 %
Togo	6 816 982	2 260 813	33,16 %
UMOA	87 313 693	13 030 454	14,92 %

³⁵⁶. Banque mondiale, en ligne : <<http://www.worldbank.org/>> ; UEMOA, en ligne :

<http://www.uemoa.int/Pages/UEMOA/Commission%20de%20L_UEMOA/RapportsCommissiondelUEMOA.aspx> ; Rapport BCEAO <<http://www.bceao.int/-Credit-et-Microfinance-.html>>. Consulté le 8 février 2014

³⁵⁷. Mix market, à la p 2. En ligne : <http://www.themix.org/sites/default/files/096_MIX_Sub-Sahara%20Africa%20Report%2017-05-2011-%20French.pdf>. Consulté le 8 février 2014.

³⁵⁸. Rapport UEMOA' en ligne : <http://www.themix.org/sites/default/files/UEMOA%20report%202010-%20FINAL_1.pdf> ; Mix market, en ligne : <<http://www.mixmarket.org/>>. Consulté le 8 février 2014

Source : Compilées à partir des données des Statistiques de la BCEAO et de la World dataBank³⁵⁹

Ce tableau montre que le Bénin se loge à la deuxième place au sein de l'UMOA, pour ce qui concerne le taux de pénétration de la microfinance. Une performance réalisée en grande partie grâce au programme public de microcrédit au plus pauvre initié par le gouvernement béninois depuis 2007. En tenant compte de plusieurs critères, Ouattara arrive à la conclusion que le Bénin est le premier pays de l'UMOA où l'activité de microfinance est largement développée³⁶⁰. Au regard des données du MIX Market et de la BCEAO, nous pouvons en effet, dire qu'au 30 septembre 2010, le Bénin occupait la meilleure place dans l'Union Économique Monétaire et Ouest Africaine (UMOA) en ce qui concerne notamment la qualité du portefeuille, le montant de crédits en souffrance, la diversification des services et l'articulation avec le secteur bancaire³⁶¹.

2.2.2 Microfinance au Bénin

La population béninoise reste à majorité rurale malgré la forte urbanisation enregistrée ces dernières années. En effet, selon les résultats du dernier recensement de la population réalisée en 2013, la proportion de la population vivant en milieu rural était de 55,4 % contre 44,6 % en milieu urbain³⁶². Au cours des deux dernières décennies (1992-2013), la population béninoise a connu une évolution considérable avec un taux d'accroissement intercensitaire de 3,52 (entre 2002 – 2013), 3,25 (entre 1992 - 2002) contre 2,82 entre 1979 – 1992³⁶³.

³⁵⁹. Banque mondiale, en ligne : <<http://www.worldbank.org/>> ; BCEAO<<http://www.bceao.int/-Credit-et-Microfinance-.html>>, consulté le 8 février 2014.

³⁶⁰. OUATTARA K. « Microfinance Regulation in Benin: Implications of the PARMEC Law for Development and Performance of the Industry » (2003) 50, Washington, D.C., World Bank Africa Region *Working Paper*.

³⁶¹. Banque centrale des états de l'Afrique de l'ouest (BCEAO) « Principaux indicateurs des SFD au 30/09/2010 », en ligne : <http://www.bceao.int/IMG/pdf/indicateurs_au_30_septembre_2010.pdf> ; <<http://www.mixmarket.org/>> Consulté en janvier 2014.

³⁶² L'Institut national de la statistique et de l'analyse économique (INSAE) « Synthèse des analyses sur l'état et la structure de la population » (Avril 2017), à la p 10 en ligne : <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.insae-bj.org/images/docs/insae-statistiques/enquetes-recensements/RGPH/TOME%25201.pdf&ved=2ahUKEwi42e_VwszqAhWhRxUIHfBOA5kQFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw1yaZNrcm0jBDy_dsDe-Hbp> consulté le 18 mai 2020.

³⁶³ *Ibid.*

La population active est estimée à 50,5 % de la population totale dont 2,1 % est occupée dans le secteur formel de l'État, 7,5 % dans le secteur formel privé contre 90,4 % occupée dans le secteur informel³⁶⁴. De même, la répartition sectorielle de la population active montre que 47,3 % est dans le secteur primaire, 17,8 % dans le secteur secondaire et 33,7 % dans le secteur tertiaire³⁶⁵.

Par ailleurs, selon les données du recensement national de 2013, la part de la population sans aucune instruction scolaire s'établit à 43,1 % pour l'ensemble du Bénin³⁶⁶ avec 41,9 % d'hommes et 44,3 % de femmes. Le taux de scolarisation en milieu rural demeure toujours plus faible qu'en milieu urbain (57,2 % en milieu rural et 75,6 % en milieu rural). Environ quatre enfants de 6-11 ans sur 10 restent encore à scolariser. Il va sans dire que le Bénin est un peu loin de l'universalité de l'instruction. Cependant, il faut souligner que d'importants progrès ont été réalisés au cours de ces 10 dernières années.

L'analyse du taux de chômage selon le niveau d'instruction ressort une différence nette entre le chômage des individus de niveau d'instruction supérieur et ceux ayant des niveaux d'instruction inférieurs. En effet, les individus de niveau d'instruction supérieur ont un taux de chômage BIT de 5,5 % et un taux de chômage élargi de 7,5 % contre respectivement 1,3 % et 2,3 % pour les individus de niveau d'instruction secondaire³⁶⁷. En d'autres termes, au Bénin, plus le niveau d'instruction augmente, moindres sont les chances de trouver un emploi.

L'analyse du sous-emploi visible selon le milieu de résidence montre que les actifs du milieu urbain sont plus sous-employés que ceux du milieu rural avec 33,2 % contre 22,7 % d'actifs

³⁶⁴ L'Institut national de la statistique et de l'analyse économique (INSAE) « Principaux indicateurs sociodémographiques et économiques » (RGPH-4, 2013), à la p 7, en ligne :

<<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.insae-bj.org/images/docs/insae-statistiques/demographiques/population/Principaux%2520Indicateurs%2520avec%2520projections%2520RGPH4/Principaux%2520indicateurs%2520socio%2520d%25C3%25A9mographiques%2520et%2520%25C3%25A9conomiques%2520RGPH-4.pdf&ved=2ahUKEwj7InIt8vqAhUT6OAKHUYMBOkQFjABegQICBAC&usg=AOvVaw0IV0iKGjIrCH7QdvPJ8EKa>> consulté le 18 mai 2020.

³⁶⁵ *Ibid*, à la p 15.

³⁶⁶ *Ibid*, à la p 11.

³⁶⁷ L'Institut national de la statistique et de l'analyse économique (INSAE) « Evaluation de la pauvreté au Bénin » (Draft provisoire, 2013), à la p 139, en ligne :

<<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.insae-bj.org/images/docs/insae-statistiques/enquetes-recensements/EMICoV/2013/Evaluation%2520pauvrete.pdf&ved=2ahUKEwix7qmeuczqAhUwTxUIHdlsBdMQFJAaegQIAhAC&usg=AOvVaw1Pa9cNoX159Zv6vUaNYg6u>> consulté le 18 mai 2020.

sous-employés³⁶⁸. Cette situation peut s'expliquer par le manque d'emplois qualifiés en nombre suffisant pour absorber la demande d'emploi en milieu urbain.

Selon le rapport sur le développement humain, le Bénin est classé 163^e sur 189 pays selon l'indice de Développement Humain (IDH, PNUD) en 2019 et fait partie du groupe des pays pauvres les moins avancés³⁶⁹.

La pauvreté se manifeste au Bénin par une absence de revenu ou un très faible revenu, ainsi que des ressources productives insuffisantes pour assurer les moyens d'existence viables au sein de certains ménages. Selon le « Rapport sur la situation de la pauvreté dans les pays de l'UEMOA » de la BCEAO et le Rapport sur les principaux indicateurs sociodémographiques et économiques du RGPH-4, l'Incidence de la pauvreté d'existence au Bénin (pourcentage de la population en dessous du seuil de pauvreté absolu, seuil spécifique à chaque pays de l'Union) est passée de 35,2 % en 2010³⁷⁰ à 30,6 % en 2012³⁷¹. La pauvreté d'existence a connu une régression de 4,6 points dans une période de deux ans. Toutefois cette pauvreté touche environ le tiers de la population béninoise, ce qui constitue une situation assez préoccupante. Nous y notons également un faible taux d'alphabétisation des adultes de 15 ans et plus de 41,7 %³⁷². Ce taux est beaucoup plus faible en milieu rural qu'en milieu urbain (29,9 % contre 54,9 %).

Le pays est politiquement et socialement stable. Le système démocratique instauré depuis l'historique conférence nationale de 1990 fonctionne normalement, malgré les difficultés logistiques enregistrées ces deux dernières années dans l'organisation à bonne date des

³⁶⁸ *Ibid*, à la p 141.

³⁶⁹ Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) « Au-delà des revenus, des moyennes et du temps présent : les inégalités de développement humain au XXI^e siècle » Rapport sur l'indice de développement humain 2019, à la p 26, en ligne :

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2019_overview_-_french.pdf&ved=2ahUKEwj_h5eV0czqAhUSUxUIHXZuAFEQFjAEegQIAhAC&usg=AOvVaw2mj_dGSrma7-R566VmQOay> consulté le 18 mai 2020.

³⁷⁰ Banque centrale des états de l'Afrique de l'ouest (BCEAO) « Rapport sur la situation de la pauvreté dans les pays de l'UEMOA » (2012), Direction Générale des Études Économiques et de la Monnaie Direction de la Recherche et de la Statistique, à la p 7, en ligne :

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.bceao.int/sites/default/files/2017-12/rapport_sur_la_situation_de_la_pauvrete_dans_les_pays_de_l_uemoa.pdf&ved=2ahUKEwiY1N2ZOMzqAhViRxUIHd3ZA8cQFjABegQICxAG&usg=AOvVaw1BPgw1KtnuaxF4i9-jgsJF> consulté le 18 mai 2020.

³⁷¹ INSAE « Principaux indicateurs sociodémographiques et économiques » (RGPH-4, 2013), *supra* note 364 à la p 17.

³⁷² *Ibid* à la p 11.

élections communales. Toutes les institutions républicaines et les organes prévus sont installés et fonctionnent suivant les dispositions constitutionnelles et l’alternance politique y est une réalité.

La ratification par le Bénin des conventions à vocation régionale telles que l’OHADA³⁷³ et le code CIMA³⁷⁴ favorise l’existence de conditions juridiques favorables aux affaires. Mais nous observons une inefficacité de la justice ainsi que l’absence d’un système simple et relativement transparent d’acquisition et d’échange des droits de propriété foncière.

De ce fait, la plupart des demandeurs de crédits ne disposent pas de titres de propriété valables pouvant leur permettre de fournir des garanties véritables pour les prêts. Cette situation associée au faible niveau d’alphabétisation et d’instruction, à l’état de vulnérabilité lié au faible revenu et à la non-disponibilité pour tous de documents d’état civil (acte de naissance, carte d’identité nationale) demandés par les banques, limite l’accès de certaines tranches de la population au crédit bancaire.

Au Bénin, le secteur financier est composé de plusieurs types d’institutions du secteur bancaire alternatif, ainsi que des institutions bancaires régies par la *Loi bancaire*³⁷⁵. Au 31 décembre 2017, le système bancaire béninois compte quinze banques (treize filiales et deux succursales)³⁷⁶. La *Loi n° 2012-24 du 31-05-2012 portant réglementation bancaire en République du Bénin* régule et supervise le système bancaire classique³⁷⁷. Toutes les

³⁷³ L’OHADA vise la facilitation des échanges et des investissements, la garantie de la sécurité juridique et judiciaire des activités des entreprises. Le droit de l’OHADA est ainsi utilisé pour propulser le développement économique et créer un vaste marché intégré afin de faire de l’Afrique un « pôle de développement »

³⁷⁴ Mise en place le 6 février 1995, la Conférence Interafricaine des Marchés d’Assurances est l’institution chargée de l’organisation, de la législation et de la supervision intégrée de l’industrie des assurances dans les États Africains.

³⁷⁵ *Loi n° 2012-24 du 31-05-2012 portant réglementation bancaire en République du Bénin*. En ligne : <https://legis.cdij.bj/uploads/r/centre-de-documentation-et-dinformation-juridique-4/a/e/3/ae3c45bcfc7d91f0e150a2b894da2c7c1df0ea07ffd4238cb1a8f22d48b24673/L._2012-24.pdf> consulté le 2 septembre 2019.

³⁷⁶ Quinze banques, il ne s’agit pas d’un nombre prédéfini par la loi, il peut s’accroître à tout moment dès lors qu’une nouvelle banque s’ouvre dans le secteur bancaire au Bénin. Exemple en 2018 ce nombre était de 13 banques. BCEAO « Paysage bancaire au 31 décembre 2019 », en ligne : <<https://www.bceao.int/fr/content/paysage-bancaire>> consulté le 12 mai 2020.

³⁷⁷ Assemblée Nationale de Bénin « Répertoire des lois votées et promulguées de la 1ère à la 6e législature » (Mars 2014) Service de la Documentation et des Archives de l’Assemblée Nationale, À la p 129, en ligne <http://assemblee-nationale.bj/images/docman/arborescence_principale/6_Repertoires_des_lois/REPertoire_DES_LOIS_V

opérations financières sont aussi régies par une série de textes dont les principaux sont la *Loi sur les instruments et moyens de paiements*, la *réglementation des changes*, la *Loi sur l'usure*, la *Loi sur la répression du faux monnayage et la Loi sur le blanchiment de l'argent*³⁷⁸.

Dans le secteur bancaire alternatif, les institutions de microfinance (IMF) sont régies par la *loi portant réglementation des systèmes financiers décentralisés*³⁷⁹, adoptée le 26 janvier 2012 sous le numéro *Loi n° 2012-14 du 21 mars 2012* et son Décret d'application n° 2012-410 du 6 novembre 2012³⁸⁰.

Depuis 2006, le secteur de la microfinance béninoise connaît un développement spectaculaire sous l'impulsion du programme public de microfinance au plus pauvre, initié par le gouvernement avec la mise en place d'un ministère de la microfinance. De ce fait, elle occupe une bonne place au sein de l'espace économique de l'UEMOA.

- Les institutions pionnières

Les premières expériences de microcrédit sous sa forme moderne datent des années 1980 au Bénin. Les institutions pionnières sont les CNCA³⁸¹ (caisses nationales de Crédit Agricole) devenues ensuite caisses locales de Crédit Agricole et Mutuel (CLCAM), puis la fédération des coopératives d'épargne et de Crédit Agricole mutuel (FECECAM). La microfinance a pris véritablement de l'ampleur dans les années 90 avec la création du PADME (Association pour la promotion et l'appui au développement des microentreprises) et du PAPME (projet

OTEES_ET_PROMULGUEES.pdf> et <http://legibenin.net/document/loi_2012_03_du_21_03_2012.pdf> consulté le 02 mai 2016.

³⁷⁸ LOI N° 2006-14 DU 31 octobre 2006 Portant lutte contre le blanchiment des capitaux, en ligne : <<http://legibenin.net/document/Loi%202006-14%20portant%20lutte%20contre%20le%20blanchiment%20des%20capitaux.pdf>> consulté le 02 mai 2016.

³⁷⁹ Assemblée Nationale de Bénin « Répertoire des lois votées et promulguées de la 1ère à la 6e législature » (Mars 2014) Service de la Documentation et des Archives de l'Assemblée Nationale, À la p 128, en ligne <[http://assemblee-](http://assemblee-nationale.bj/images/docman/arborescence_principale/6_Repertoires_des_lois/REPertoire_DES_LOIS_V_OTEES_ET_PROMULGUEES.pdf)

[nationale.bj/images/docman/arborescence_principale/6_Repertoires_des_lois/REPertoire_DES_LOIS_V_OTEES_ET_PROMULGUEES.pdf](http://assemblee-nationale.bj/images/docman/arborescence_principale/6_Repertoires_des_lois/REPertoire_DES_LOIS_V_OTEES_ET_PROMULGUEES.pdf)> consulté le 02 mai 2016.

³⁸⁰ *Ibid.*

³⁸¹ Albert N. HONLONKOU, Denis H. ACCLASSATO, Célestin Venant C. QUENUM, Problématique de remboursement des crédits dans les systèmes financiers décentralisés et garantie de prêts aux petits opérateurs économiques au Bénin ; Document de travail, ELIFID (Effets de la libéralisation du secteur financier sur les défavorisés) — Cahier de recherche ELIFID 00-2, Programme finance et solidarité, Secteur de l'emploi, Bureau international du Travail, septembre 2001, p. 20. En ligne :

<<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-etudes-de-cas-problematique-remboursement-des-credits-benin-09-2001.pdf>> Consulté en janvier 2014.

d'appui aux petites et moyennes entreprises), puis l'émergence d'organisations non gouvernementales offrant des services de microfinance comme l'association d'entraide des femmes (AssEF-Bénin³⁸²).

Ces institutions opèrent dès le début dans un vacuum largement laissé par les banques commerciales, mais aussi par les institutions informelles du genre prêteur sur gage, dont les frais d'intérêt devenaient de plus en plus prohibitifs. Les institutions de microfinance orientent alors leurs services vers une couche de la population active, disposant parfois de montants d'épargne à déposer, mais dont le besoin en liquidité ne peut être financé par cette épargne.

Dès lors, la microfinance est devenue un élément important dans la politique de développement du Bénin³⁸³ non seulement comme outil d'inclusion financière, mais aussi comme facteur de mobilisation de l'épargne, de financement des petites et moyennes entreprises et de réduction du chômage et de la pauvreté. La microfinance occupe alors et à juste titre une place de plus en plus prépondérante dans la sphère de l'économie béninoise. Elle apparaît aujourd'hui comme un maillon très important et constitue le meilleur canal de drainage de fonds vers les populations vulnérables.

- Importance de la microfinance au Bénin

L'importance du secteur de la microfinance au Bénin se traduit en premier lieu par le nombre d'institutions de microfinance (IMF), mais aussi par le volume des transactions et le nombre de bénéficiaires. En réalité, il est quasiment impossible de connaître avec exactitude les vrais indicateurs de la microfinance au Bénin, étant donné qu'une grande partie d'institutions de microfinance sont non agréées et que les statistiques au niveau de ces dernières ne sont pas compilées périodiquement. En recoupant plusieurs informations, nous pouvons dire que l'effectif de l'ensemble des IMF au Bénin serait de près de 800 et parmi eux environ 200 sont connues des autorités béninoises, puisqu'elles ont fait des démarches de reconnaissance

³⁸². Olivier LOUIS dit GUERIN, « Good and Bad Practices » (2006) 22, CGAP Working Group on Microinsurance. En ligne : <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_122478.pdf>. Consulté en janvier 2014.

³⁸³. Clairement décliné dans les documents de stratégie pour la réduction de la pauvreté au Bénin

officielle, mais seulement 56 sont effectivement agréées comme IMF par la BCEAO³⁸⁴. De ce fait, nous allons focaliser la suite de nos propos essentiellement sur les institutions agréées par la BCEAO, ainsi définies comme étant des IMF agréés ou des systèmes financiers décentralisés (SFD).

Le secteur de la microfinance béninoise comprend à la fin mars 2014, cinquante-quatre (54) IMF agréées, avec 742 points de service³⁸⁵. En dehors de ces SFD, nous retrouvons des centaines de petites et moyennes IMF non agréées. Divers types d'institutions de microfinance existent au Bénin, dont les principaux sont : les mutuelles et coopératives d'épargne et/ou de crédits, les institutions de crédits directs, les projets et Organisations Non Gouvernementales (ONG) à volet de microfinance.

Il est difficile d'avancer un chiffre en ce qui concerne l'effectif des bénéficiaires de la microfinance au Bénin, étant donné la diversité des institutions de microfinance et l'existence d'institutions non agréées. Nous savons cependant qu'en date du 31 mars 2014, les SFD comptent plus de 2 253 938 bénéficiaires de services ; 77,4 milliards de francs CFA de dépôts et 92,4 milliards de francs CFA d'encours de crédits³⁸⁶.

À la fin décembre 2011, les dépôts de l'ensemble des SFD étaient évalués à 65,3 milliards de francs CFA contre 47 milliards de francs CFA en fin décembre 2007, et l'encours des crédits était estimé à 77,4 milliards de francs CFA contre 5,8 milliards de Fcfa en fin décembre 2007³⁸⁷. La qualité du portefeuille s'est aussi améliorée en passant de 10,08 % en fin décembre 2007 à 5,98 % en fin décembre 2011 et le montant des crédits en souffrance est passé de 5,7 milliards de francs CFA en fin décembre 2007 à 4,7 milliards de francs CFA en fin décembre 2011³⁸⁸.

³⁸⁴. Michel LELART, « Les mutations dans la microfinance : L'expérience du Bénin » (2007) 15, Laboratoire d'Économie d'Orléans, Document de Recherche, À LA P 11. En ligne : <<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-etudes-de-cas-mutations-dans-microfinance-experience-du-benin-05-2007.pdf> >. Consulté en avril 2013 ; Jude C. EGGOH et Denis ACCLASSATO, « Crise des institutions de placement illégal d'argent au Bénin : origine et manifestations » (2013) 4 : 216, *Revue Tiers Monde*, 191, à la p 197.

³⁸⁵. BCEAO, En ligne : <<http://www.bceao.int/Indicateurs-des-SFD-de-l-UMOA-2014.html>> Consulté le 18 juin 2014.

³⁸⁶. BCEAO, En ligne : <<http://www.bceao.int/-Credit-et-Microfinance-.html>> Consulté le 18 juin 2014.

³⁸⁷. *Ibid.*

³⁸⁸. *Ibid.*

Les services financiers offerts aux clients de la microfinance au Bénin couvrent majoritairement les services de dépôts (courant, épargne), et les services de crédit du court terme (3 à 4 mois) jusqu'au moyen terme (2 à 3 ans). La gamme des clients comprend en grande partie les populations pauvres, parfois très pauvres, mais aussi de plus en plus de personnes au-dessus du seuil de la pauvreté. En ce qui concerne la distribution selon le genre des clients, les IMF membres du Consortium ALAFIA³⁸⁹ touchaient 46 % de femmes, 53 % d'hommes et 2 % de groupements en 2004³⁹⁰. Généralement les conditions d'accès aux services sont plus ou moins exigeantes selon le montant des prêts (garantie personnelle individuelle, caution solidaire, garantie financière, garantie constituée par le nantissement sans dépossession). Les activités des IMF couvrent l'ensemble des douze départements que compte le Bénin, avec une concentration dans les principales villes : Cotonou, Porto Novo et Parakou³⁹¹.

Malgré la formidable expansion et les résultats encourageants enregistrés par la microfinance béninoise au cours de ces dernières années, le secteur est confronté à des dysfonctionnements internes et à des défis réglementaires et méthodologiques susceptibles de freiner son développement et l'inclusion durable de la frange de population exclue du financement bancaire. Tout ceci combiné à la prolifération des institutions de microfinance et à certaines pratiques frauduleuses³⁹², menace sérieusement la protection des clients, comme il ressort de

³⁸⁹ Art. 1 al. 3 *Loi portant réglementation sur les Systèmes Financiers Décentralisés*. Les IMF ont l'obligation d'adhérer à l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés dans les trois mois qui suivent leur inscription sur le registre des systèmes financiers décentralisés (art. 23 *Loi portant réglementation sur les Systèmes Financiers Décentralisés*).

³⁹⁰ United Nations Development Programme (UNDP), « Diagnostic approfondi du secteur de la microfinance au Bénin » (2007) à la p 22. En ligne : <<http://www.bj.undp.org/content/dam/benin/docs/pauvrete/diagnostic-du-secteur-de-la-microfinance-au-benin.pdf>>. Consulté le 18 juin 2014.

³⁹¹ *Ibid*, aux pp 17 à 20.

³⁹² Nous reviendrons en général sur les pratiques frauduleuses dans la section 2 du chapitre 2 et plus spécifiquement dans la section 7 du chapitre 3.

l'analyse effectuée par Eggoh et Acclassato par rapport au phénomène « Ponzi »³⁹³ dans le secteur financier béninois entre 2006 et 2010³⁹⁴.

Cette situation menace aussi de disparition certaines institutions qui rencontrent des difficultés à respecter les normes prudentielles, les pratiques de cavaleries des clients, le surendettement et l'endettement croisé.

Le paysage de la microfinance béninoise est constitué de plusieurs catégories d'institutions offrant une grande diversité de services aux clients et accompagnées par des structures techniques et bailleurs, le tout évoluant dans un environnement réglementaire béninois et ouest africain mouvant.

2.2.3 Catégories d'institutions de microfinance au Bénin

Le secteur de la microfinance au Bénin est composé des institutions, structures ou organisations qui sont appelées « systèmes financiers décentralisés »³⁹⁵, d'institutions « non

³⁹³ Le phénomène « Ponzi » ou encore chaîne de Ponzi est un système de fraude à l'investissement qui tient son nom de Charles Ponzi, devenu célèbre après avoir mis en place une opération basée sur ce principe à Boston dans les années 1920. La fraude consiste à promettre et à rémunérer les investisseurs à des taux de rendement élevés pour un faible risque. Cependant l'escroquerie finie par apparaître au grand jour non seulement parce qu'à un moment donné les sommes procurées par les nouveaux entrants ne suffisent plus à couvrir les rémunérations des clients, mais aussi parce que l'escroc à la base du stratagème fait aussi des ponctions de montant plus ou moins important au sein de la cagnotte d'argent collectée.

Bernard Madoff, un homme d'affaires américain, fondateur de la « Bernard L Madoff Investment Securities LLC », l'une des principales sociétés d'investissement de Wall Street s'était constitué une clientèle à laquelle il promettait de 10 à 17 % d'intérêts. Enrichis, ses clients constituèrent rapidement à leur tour des établissements financiers en Amérique et en Europe, qui ont fait profiter à leurs clients des placements « Madoff ». L'affaire a pris des proportions incroyables au point de devenir l'une des plus grandes escroqueries de tous les temps.

Mais les chaînes de Ponzi ont leurs limites. En effet, elles ne peuvent fonctionner que si de nouvelles personnes acceptent d'investir. Ainsi, C'est lorsque l'un des gros clients de Madoff a souhaité racheter ses parts que l'arnaque a été percée à jour, en 2008.

Certains cas célèbres de chaîne de Ponzi, on fait la machette des journaux et articles de plusieurs pays au monde : Charles PONZI, *The Rise of Mr Ponzi (Texte dans le domaine public)*, 1936 ; John Kalbfleisch, *Ponzi scheme : the Montreal link.*, Montréal, The Gazette, 5 juillet 2009; Donald Dunn, *Ponzi : The Incredible True Story of the King of Financial Cons (Library of Larceny) (Paperback)*, 1^e éd. New York, Broadway, 2004; Zuckoff, Mitchell. *Ponzi's Scheme: The True Story of a Financial Legend*. Random House: New York, 2005 ; Jean-Loup Richet, « A fraud with bitcoins? Mycoin scandal has nothing to do with Bitcoin » [archive], sur *Cybercrime, Cybersecurity and Cyberwarfare @Harvard Berkman Center on Internet and Society*, 11 février 2015 (consulté le 11 février 2015) ; Nessim AIT-KACIMI « Bitcoin : une chaîne de Ponzi de 400 millions de dollars », 9 février 2015, en ligne, *lesechos.fr* : <http://www.lesechos.fr/09/02/2015/lesechos.fr/0204146325851_bitcoin---une-chaine-de-ponzi-de-400-millions-de-dollars.htm> (consulté le 25 avril 2015).

³⁹⁴. Jude C. EGGOH et Denis ACCLASSATO, « Crise des institutions de placement illégal d'argent au Bénin : origine et manifestations » (2013) 4 : 216, *Revue Tiers Monde*, 191.

³⁹⁵. *Loi portant réglementation des systèmes financiers décentralisés, art. 2 al.2*. Le Système financier décentralisé est défini comme étant une institution dont l'objet principal est d'offrir des services financiers à

agrées » de crédit et de collecte d'épargne, puis d'autres structures informelles, notamment du système traditionnel (tontines et usure).

Les institutions de microfinance (IMF) peuvent être classées en deux catégories, selon l'activité qu'elles sont autorisées à effectuer ³⁹⁶:

- Les institutions qui accordent des prêts, sans exercer l'activité de collecte des dépôts ont l'autorisation d'offrir des services de prêt, mais ne doivent collecter aucun montant chez les clients pour en disposer en dehors des cautions et autres cotisations obligatoires. Est considérée comme une opération de prêts, tout acte par lequel un système financier décentralisé met, à titre onéreux, des fonds à la disposition d'un membre ou d'un client à charge, dans l'attente que ce dernier les rembourse à l'échéance convenue³⁹⁷.

- Les institutions qui collectent des dépôts et qui accordent des prêts à leurs membres ou à des tiers disposent d'une autorisation préalable du gouvernement afin d'exercer à la fois des activités de prêts et de collecte de dépôts. Sont considérés comme dépôts, les fonds, autres que les cotisations et contributions obligatoires, recueillies par le système financier décentralisé auprès de ses membres ou de sa clientèle avec le droit d'en disposer dans le cadre de son activité, à charge pour lui de les restituer à la demande des déposants selon les termes convenus³⁹⁸.

En absence d'autorisation préalable accordée par le ministre des Finances, en matière d'agrément, les systèmes financiers décentralisés d'une des deux catégories ne peuvent exercer les activités d'une autre catégorie selon la classification en fonction de la nature des opérations³⁹⁹. Cette classification contraint donc les IMF qui souhaitent collecter les dépôts à solliciter une autorisation préalable dont le but est de faire des vérifications et de procéder à un suivi destiné à garantir la sécurité des dépôts. Cependant, elle ne fait pas une mention

des personnes qui n'ont généralement pas accès aux opérations des banques et établissements financiers tels que définis par la loi portant réglementation bancaire et habilitée aux termes de la *Loi portant réglementation des systèmes financiers décentralisés* à fournir ces prestations.

³⁹⁶ *Ibid*, art 6.

³⁹⁷ *Ibid*, art. 4.

³⁹⁸ *Ibid*, art. 4.

³⁹⁹ *Ibid*, art. 6.

détaillée des conditions pour offrir les autres produits de la microfinance comme la micro-assurance, le transfert d'argent, etc. La loi précise toutefois que les IMF qui envisagent d'exercer des activités ou professions régies par des dispositions spécifiques doivent solliciter les autorisations requises et se soumettre aux réglementations applicables aux opérations envisagées, sous réserve des dispositions contraires de la présente Loi⁴⁰⁰.

Les institutions de microfinance sont également classées selon leur nature juridique, à savoir : des sociétés anonymes, des sociétés à responsabilité limitée, des sociétés coopératives ou mutualistes ou des associations⁴⁰¹. Cette classification selon la nature juridique nous paraît plus intéressante dans la mesure où elle fait ressortir les différentes formes d'institutions de façon claire et aussi du fait qu'elle permet une présentation intelligible de la situation de chaque forme d'institution. Selon la nature juridique, les SFD sont réparties en trois catégories :

- Les mutuelles ou coopératives d'épargne et de crédit,
- Les associations,
- Les sociétés et ONG et projets à volet microfinance

2.2.3.1 Institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit

Les mutuelles et coopératives d'épargne et de crédit sont des institutions auxquelles la *Loi portant réglementation des institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit (MIC)*⁴⁰², confère une personnalité juridique par l'obtention d'un agrément. Elles sont très importantes en termes de volume de portefeuille, mais également en termes de clientèle, de démembrement et de couverture spatiale⁴⁰³.

On regroupe dans cette catégorie les institutions constituées en réseaux intégrés autour desquels gravitent quelques institutions de base. Dans les IMC, l'accent est mis sur la

⁴⁰⁰. *Ibid*

⁴⁰¹. *Loi portant réglementation des systèmes financiers décentralisés de l'UMOA* supra note 389 à l'art.15. Les SFD peuvent être exceptionnellement constitués sous forme d'autres personnes morales, mais cette prérogative est laissée à la discrétion de la Banque Centrale de l'Afrique de l'Ouest sous une instruction de celle-ci.

⁴⁰² *Loi portant réglementation des institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit* au Bénin. En ligne : <<http://www.legibenin.net/pdfs/Loi/Loi%20281217/Lois%201997/L.%201997-27.pdf>>

⁴⁰³. UNDP, supra note 390 à la p 14 ; BCEAO, Note trimestrielle de conjoncture de la microfinance, Bulletin trimestriel avril - Juin 2013 N° 018/2013.

mobilisation de l'épargne des populations en vue de satisfaire les besoins de crédit des membres. L'épargne préalable constitue la garantie du crédit. Les IMC constituent la forme d'organisation institutionnelle dominante de la microfinance au Bénin. Le secteur de la microfinance a connu une croissance importante depuis 2006. En 2011 environ 123 031 ménages ont effectivement bénéficié au moins une fois de prêt d'une institution de microfinance dans l'ensemble du Bénin contre 92 407 en 2010, soit une augmentation de plus de 33 %. L'augmentation du nombre de ménages bénéficiaires est de 67,5 % dans le milieu urbain (dont 177 % à Cotonou)⁴⁰⁴. Cette croissance a été plus importante au cours de la dernière décennie. Avec 645 points de services sur 1 000 km² en 2018, le Bénin enregistre le taux le plus élevé de la zone UEMOA⁴⁰⁵, de même que le taux d'inclusion financière le plus élevé de la région (74,5 %)⁴⁰⁶. Depuis 2006, les IMC maintiennent des performances peu variables au fil des ans avec un peu plus de plus 80 % de la clientèle des IMF et près de 80 % des dépôts⁴⁰⁷. Elles mobilisent cependant environ 32 % des microcrédits offerts en termes de montant, car elles s'adressent en général à une clientèle rurale plus pauvre que celle des institutions de crédit direct ou associations (ICD) qui mobilise à elles seules près de 60 % des crédits en montant bien que leur part de clientèle soit seulement de 17 %⁴⁰⁸.

Les plus importantes IMC au Bénin sont la Faîtière des Caisses d'Épargne et de Crédit Agricole Mutuel (FECECAM) avec 138 points de services⁴⁰⁹, l'Union Nationale des Caisses Rurales d'Épargne et de Prêt (UNACREP) avec 35 caisses et le Réseau National des Caisses villageoises autogérées (RENACA) composé de huit CAVECA auxquelles sont rattachés 25 points de service⁴¹⁰. La FECECAM à elle seule mobilise 73,2 % de la clientèle, 76,4 %

⁴⁰⁴ Institut National de la Statistique et de l'Analyse Économique (INSAE) « Enquête modulaire intégrée sur les conditions de vie des ménages » 2ème ÉDITION (EMICoV 2011), Rapport préliminaire, à la p 47, en ligne : <<https://www.insae-bj.org/images/docs/insae-statistiques/enquetes-recensements/EMICoV/2011/Rapport-preliminaire-emicov-2011.pdf>> consulté le 25 mai 2020.

⁴⁰⁵ BCEAO « Rapport annuel sur la situation de l'inclusion financière dans l'UEMOA au cours de l'année 2017 » (Décembre 2018), à la p 16, en ligne : <https://www.bceao.int/sites/default/files/2019-03/Rapport_Annuel_Situation_Inclusion_Financiere_UMOA_BCEAO.pdf> consulté le 25 mai 2020.

⁴⁰⁶ *Ibid* à la p 20.

⁴⁰⁷ United Nations Development Programme (UNDP), « Diagnostic approfondi du secteur de la microfinance au Bénin » (2007) à la p 62. En ligne : <<http://www.bj.undp.org/content/dam/benin/docs/pauvrete/diagnostic-du-secteur-de-la-microfinance-au-benin.pdf>>. Consulté le 22 mai 2020. Statistiques calculées à partir des données de la cellule de microfinance.

⁴⁰⁸ *Ibid*.

⁴⁰⁹ FECECAM, en ligne : <<https://www.fececam.org/>> Consulté le 15 mars 2019.

⁴¹⁰ <http://www.sosfaim.be/pdf/publications/zoom_microfinance/zoom20-fr-print.pdf>. Consulté le 10 mai 2019.

des dépôts et 28 342 116 530 de l'encours de crédit du secteur, soit 33,74 % de part du marché⁴¹¹. Mais depuis quelques années, les réseaux mutuels connaissent d'énormes difficultés de gouvernance amenant les autorités publiques à prendre des mesures nécessaires pour éviter leur faillite. Actuellement, la FECECAM expérimente un plan de redressement alors que l'UNACREP (anciennement FENACREP) est sous administration provisoire de la BCEAO.

- *Faîtière des Caisses d'Épargne et de Crédit Agricole Mutuelle du Bénin (FECECAM)*

La FECECAM a été créée en 1993 et compte aujourd'hui 138 points de service. Ses activités couvrent l'ensemble des 77 communes du Bénin. Son encours brut de crédit au 30 septembre 2012 (année de référence où nos travaux de collecte de données empiriques ont commencé au Bénin) s'élevait à 30,2 milliards francs CFA soit 33,74 % de la part du marché et celui des dépôts à 49,2 milliards francs CFA, soit 7 % de la part du marché sur trente-quatre (34) institutions⁴¹². Elle 33 institutions de base affiliées avec une clientèle desservie qui s'élevait à environ 720 629 clients⁴¹³.

- *Réseau National des Caisses villageoises d'épargne et de crédit Autogérées du Bénin (RENACA)*

Le RENACA a été créé à la suite de la transformation institutionnelle du programme de microfinance de l'ONG CDBIBA. Au 30 septembre 2012, il compte 34 points de services dont la majorité est en milieu rural au centre du Bénin. Son encours brut de crédit au 30 septembre 2012 s'élevait à 3,2 milliards francs CFA et celui des dépôts à 2,2 milliards francs CFA. Le nombre de clients desservis est d'environ 152 799 en 2018⁴¹⁴.

- *Réseau National des Caisses de Promotion de l'Épargne et du Crédit (RENACPEC)*

⁴¹¹ Consortium Alafia, en ligne : <<http://www.alafianetwork.org/index.php/a-propos/profil-et-acteurs/donnees-chiffrees-sur-le-secteur>>. Consulté le 10 mai 2019.

⁴¹² Chiffre issu des Données de la Cellule de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés (CSSFD) 2012 ; En ligne : <https://www.lamicrofinance.org/resource_centers/profil_benin/profil_benin7> ; Consortium Alafia, en ligne : <<http://www.alafianetwork.org/index.php/a-propos/profil-et-acteurs/donnees-chiffrees-sur-le-secteur>>. Consulté le 10 mai 2019.

⁴¹³ Agence Nationale de surveillance de Système Financiers Décentralisés, « Annuaire 2019 des SFD du Bénin », Edition Juin 2020, à la p 8, en ligne : <<https://finances.bj/wp-content/uploads/2020/07/Annuaire-des-SFD-2019-%C3%A9dition-2020.pdf>> consulté le 26 mai 2020.

⁴¹⁴ *Ibid* à la p 28.

Le RENACPEC est un jeune réseau qui a fait ses preuves par la création des CPEC régionales, présentes dans les principales villes du Bénin (Porto-Novo, Parakou, Bohicon et Cotonou). La première CPEC, celle de Cotonou, est créée en 1992 pour promouvoir le financement des petits projets des couches défavorisées. Cette caisse compte 8 points de services au 30 septembre 2012. Son encours brut de crédit s'élève à 2,59 milliards francs CFA et celui des dépôts à 1,58 milliard francs CFA [X0F]. Le RENACPEC dessert environ 34 907 clients.

- *Union Nationale des Caisses Rurales d'Épargne et de Crédit (UNACREP)*

Créée en 2001, l'UNACREP est un réseau né de la transformation institutionnelle de la FENACREP et opère en faveur des populations défavorisées et à faibles revenus en milieu rural. Elle compte 38 points de services et son encours brut de crédit s'élève à 0,794 milliard francs CFA et celui des dépôts à 1,01 milliard francs CFA au 30 septembre 2012. Le nombre de clients desservis par l'UNACREP est de 78 802 clients en 2018⁴¹⁵.

2.2.3.2 Associations

Les associations sont des institutions ou structures de crédit direct (ICD). Elles regroupent les institutions de financement qui privilégient le crédit comme activité centrale dans leurs opérations, sans lier l'accès au crédit à la constitution d'une épargne préalable. Elles apportent donc une solution plus simple au besoin en financement des populations pauvres sans trop de contraintes d'épargne préalable et de garantie conventionnelle. Certaines d'entre elles fonctionnent avec la logique du crédit solidaire, exigeant aux bénéficiaires de crédit de s'organiser en groupes solidaires qui servent de caution. Les projets installés par les ICD dans les zones défavorisées soutiennent les initiatives à la base en apportant des moyens financiers aux groupes à faibles revenus.

Elles disposent d'un fonds de crédit contrairement aux structures mutualistes ou coopératives qui transforment une partie de l'épargne collectée en crédit. Les ressources des associations proviennent des lignes de crédit mises à disposition par les bailleurs de fonds ou fondations

⁴¹⁵ Agence Nationale de surveillance de Système Financiers Décentralisés « Annuaire 2019 des SFD du Bénin », *supra* note 413 à la p 16.

privées et les banques. Dans le cas où les ressources proviennent de la banque, tout fonctionne comme si « la banque est grossiste et le SFD est détaillant »⁴¹⁶.

Parmi les associations offrant des services de microfinance au Bénin, nous retrouvons :

- Programme d'Appui au Développement des Micro-Entreprises (PADME) promu par la Banque Mondiale,
- Vital Finance mise en place sous l'impulsion de la coopération américaine (USAID)
- FINADEV qui est une société de microfinance du groupe Financial Bank-Bénin,
- Association pour la Promotion et l'Appui aux Petites et Moyennes Entreprises (PAPME),
- Association des Caisses de Financement à la Base (ACFB),
- Promotion d'épargne-crédit à base communautaire (PEBCo),
- Association de Lutte pour la promotion des Initiatives de Développement (ALIDé),

➤ *Association pour la Promotion et l'Appui au Développement des Micro-Entreprises (PADME-BÉNIN)*

C'est dans le cadre des mesures d'accompagnement du Programme d'Ajustement Structurel (PAS) que le PADME a été mis en place en septembre 1993⁴¹⁷, en ayant pour objectif la promotion de la croissance, du développement et de la diversification du secteur de micro-entreprises au Bénin. Le PADME représente l'une des plus importantes institutions de microfinance au Bénin. Elle est passée de 42 points de service au 30 septembre 2012⁴¹⁸ à 46 points de service répartis sur l'ensemble du territoire national en 2020⁴¹⁹. Son encours brut de crédit (montant total des crédits déboursés) s'élève à 31,4 milliards francs CFA avec 39 850 emprunteurs en 2019⁴²⁰ contre 41 675 emprunteurs en 2018⁴²¹. La clientèle touchée

⁴¹⁶ Albert N. HONLONKOU, Denis H. ACCLASSATO, Célestin Venant C. QUENUM, *supra* note 381 à la p 19.

⁴¹⁷ Agence Nationale de surveillance de Système Financiers Décentralisés, « Annuaire 2019 des SFD du Bénin », *supra* note 413 à la p 50.

⁴¹⁸ Albert N. HONLONKOU, Denis H. ACCLASSATO, Célestin Venant C. QUENUM, *supra* note 381 à la p 19.

⁴¹⁹ PADME BENIN « Agences » en ligne : <<https://www.padmebenin.org/-Agences->> consulté le 25 mai 2020.

⁴²⁰ PADME BENIN « Synthèse d'informations sur crédits », GLOBAL AGENCES, 01/01/2019 au 31/12/2019 en ligne : <https://www.padmebenin.org/IMG/pdf/sa_jan-dec_2019.pdf> consulté le 25 mai 2020.

⁴²¹ PADME BENIN « Synthèse d'informations sur crédits », GLOBAL AGENCES, 01/01/2018 au 31/12/2018 en ligne : <https://www.padmebenin.org/IMG/pdf/sa_jan-dec_2018.pdf> consulté le 25 mai 2020.

est de 94 340 bénéficiaires en 2018⁴²² et un montant total d'encours de crédit de 23 591 004 511 pour un montant total de crédits déboursés de 31 424 674 500 en 2019⁴²³.

➤ *Vital finance*

Elle a été créée en 1997 avec le financement de l'USAID (United States Agency for International Development). Elle vise à satisfaire les demandes en microcrédit des micro-entreprises et mène une politique d'expansion des services financiers sur tout le territoire du Bénin. Elle finance ses activités à partir des ressources subventionnées de l'USAID et d'autres ressources commerciales mobilisées. Elle comptait 15 points de services au 30 septembre 2012. Son encours brut de crédit au 30 septembre 2012 s'élevait à 3,25 milliards francs CFA⁴²⁴ et celui des dépôts à 1,44 milliard francs CFA. Le nombre de clients desservis est de 13 106 clients au titre de 2018⁴²⁵.

➤ *Association des Caisses de Financement à la Base (ACFB)*

L'ACFB est mise en place officiellement depuis le 21 juillet 2004 à la suite de la transformation institutionnelle du centre CASFiP de microfinance de l'ONG GRAPAD. Elle comptait 14 points de services au 30 septembre 2012. Son encours brut de crédit au 30 septembre 2012 s'élevait à 2,11 milliards francs CFA et celui des dépôts à 2,34 milliards francs CFA. Le nombre de clients desservis est de 133 431 en 2019⁴²⁶.

➤ *Association pour la Promotion et l'Appui aux Petites et Moyennes Entreprises (PAPME)*

Le PAPME créé en octobre 1993 comme le PADME, vise également la promotion de la création et du développement des petites et moyennes entreprises au Bénin. Il développe des mécanismes appropriés de financement et d'appui-conseil en entrepreneuriat. À cet effet, il recherche des lignes de crédit auprès des institutions financières internationales comme

⁴²² Annuaire 2019 des SFD du Bénin, Edition Juin 2020, Page 50

⁴²³ PADME BENIN en ligne : <<https://www.padmebenin.org/>> consulté le 25 mai 2020.

⁴²⁴ Oikocredit « Vital Finance Des prêts à court terme pour les groupes d'emprunteurs ou les particuliers au Bénin » en ligne : <<https://www.oikocredit.fr/l/oikoproject/project/11114/pdf>> consulté le 25 mai 2020.

⁴²⁵ Agence Nationale de surveillance de Système Financiers Décentralisés, « Annuaire 2019 des SFD du Bénin », *supra* note 413 à la p 63.

⁴²⁶ *Ibid* à la p 67.

nationales et aide des promoteurs potentiels de projets dans le cadre de la concrétisation et du développement de leurs activités. Le nombre de clients desservis est de 24 350 en 2018⁴²⁷.

➤ *Promotion d'épargne-crédit à base communautaire (PEBCo)*

PEBCo est le département microfinance de l'ONG BETHESDA dont la mission est de mobiliser, soutenir et accompagner les acteurs de développement local. Il comptait 17 points de service au 30 septembre 2012, basés essentiellement au sud du Bénin. Son encours brut de crédit s'élevait à 3,35 milliards francs CFA et celui des dépôts à 3,27 milliards francs CFA au 30 septembre 2012. La clientèle touchée est de 211 949 clients en 2018⁴²⁸.

➤ ALIdé

Devenu ALIdé (Association de lutte pour la promotion des initiatives de développement) en 2007, le programme crédit-épargne de l'ONG française Initiative Développement allie services financiers et accompagnement social. Il compte 9 points de services au 30 septembre 2012 basés essentiellement au sud du Bénin. Son encours brut de crédit au 30 septembre 2012 s'élevait à 2,01 milliards francs CFA et celui des dépôts à 1,06 milliard francs CFA. La clientèle touchée est de 98 368 clients en 2018⁴²⁹.

2.2.3.3 Sociétés, organisations non gouvernementales (ONG) et projets à volet microfinance

a) Sociétés de microfinance

Les sociétés de microfinance sont des SFD à but lucratif c'est-à-dire des sociétés qui visent la réalisation de bénéfices. Elles s'opposent traditionnellement à la communauté, car elles sont formées par une décision des membres et ces derniers n'y sont engagés que dans la limite de leur volonté et non par le simple effet de la Loi. Ce sont donc des formes de convention entre plusieurs personnes physiques et/ou morales définies par les Actes Uniformes de l'OHADA. Dans l'UEMOA, les sociétés unipersonnelles ont l'interdiction d'exercer la

⁴²⁷ *Ibid* à la P 64.

⁴²⁸ Agence Nationale de surveillance de Système Financiers Décentralisés, « Annuaire 2019 des SFD du Bénin », *supra* note 413 à la p 54.

⁴²⁹ *Ibid* à la p 46.

microfinance. Au Bénin, les sociétés de microfinance plus connues sont la FINADEV SA et LITTO FINANCE SARL.

- *Financial Development (FINADEV)*

La FINADEV est la principale société privée de capitaux qui fait de la microfinance au Bénin. Société anonyme filiale de la Financial Bank, elle a commencé ses activités au cours de 2001. Son actionnariat a des actionnaires tels que le FMO (Coopération néerlandaise) et la SFI (du groupe Banque Mondiale). Il s'agit de la première société privée de microfinance d'Afrique francophone. Elle compte douze points de services (agences) à la date de juillet 2020⁴³⁰. Son portefeuille de prêt brut s'élève à 11,27 millions francs CFA et celui des dépôts à 0,28 milliard francs CFA. Le nombre de clients desservis est de 4522 clients⁴³¹ en 2020.

- Litto Finance Sarl

Litto Finance Sarl est une jeune société de microfinance qui a obtenu son agrément pour l'exercice de la microfinance tout récemment en 2012. Elle dispose d'un seul point de services au 30 septembre 2012, établi à côté du grand marché de Cotonou (le marché Dantokpa). Son encours brut de crédit s'élevait à 4,12 millions francs CFA et celui des dépôts à 192,61 millions francs CFA au 30 septembre 2012.

Au titre de l'année 2018, la clientèle touchée était de 13 106 bénéficiaires⁴³².

b) ONG et projets à volet microfinance

Cette catégorie regroupe les ONG et les projets de développement ayant au sein de leur organisation une composante « microcrédit ». Le crédit n'est pas l'activité principale des interventions de ces institutions, ce qui explique leur très faible part de marché (inférieur à

⁴³⁰ Finadev Bénin « PRESENTATION » en ligne :

<<http://www.finadev-groupe.com/filiale-benin-presentation.php>> consulté le 25 mai 2020.

⁴³¹ Oikocredit en ligne : <<https://www.oikocredit.coop/en/what-we-do/partners/partner-detail/18607/finadev-sa>> consulté le 25 mai 2020.

⁴³² Agence Nationale de surveillance de Système Financiers Décentralisés, « Annuaire 2019 des SFD du Bénin », *supra* note 413 à la p 63.

1 %⁴³³). La mission de ces institutions est d'appuyer les populations pauvres dans l'atteinte d'une certaine autonomie.

Les prêts accordés sont de montants modestes et destinés à la survie des populations. Les projets installés dans les zones défavorisées soutiennent les initiatives à la base, en apportant des moyens financiers aux groupes à faibles revenus ne remplissant pas les conditions d'accès au crédit des principales institutions de microfinance.

Il est à noter que la plupart des ONG à volet microfinance sont des prestataires de service du gouvernement ou des partenaires au développement du secteur de la microfinance et leurs interventions s'inscrivent souvent dans le cadre de projets ou programmes de développement à volet microfinance.

On peut citer comme exemple dans cette catégorie l'ONG Femme Solidaire pour le Progrès et le Développement (FESPROD) et l'ONG solidarité et paix, qui ont par ailleurs envoyé en 2010, 2011 et 2012 des informations sur leurs activités pour la constitution de la base de données du Mix Market.

2.2.3.4 Répartition géographique des points de service

Les institutions de microfinance sont présentes sur l'ensemble du territoire béninois avec cependant une répartition inéquitable. Nous notons toutefois des différences entre départements pour ce qui est du nombre et de la nature des SFD. Sur la base des données de 2012 (Année où nos études de terrain ont commencé) recueillies sur le site internet du Mix-Market, nous pouvons distinguer globalement trois types de départements selon la répartition géographique des points de service des SFD :

1. les départements ayant le plus grand nombre de points de services qui sont ceux de l'Ouémé (13,5 %), le Littoral (11,5 %), l'Atlantique (11 %), le Couffo (10,8 %) et le Borgou (10,5 %) ;
2. les départements moyennement pourvus en points de services sont les Collines (9,2 %), le Mono (8,5 %) et le Zou (7,6 %) ;

⁴³³. Théophile SOSSA, La microfinance au Bénin, en ligne : <http://books.openedition.org/iheid/355?lang=fr> Consulté le 10 juin 2019.

3. les départements faiblement pourvus disposant d'un nombre limité de points de services qui sont l'Alibori (3,7 %), l'Atacora (4,2 %), la Donga (4,4 %) et le Plateau (5,1 %).

Une analyse plus approfondie de la répartition des SFD selon le milieu de résidence permet de ressortir les difficultés d'accès physique des populations rurales aux services des institutions de microfinance. Environ 41,2 % des points de services des SFD sont situés en milieu rural bien que plus de 54,4 % de la population béninoise soit rurale⁴³⁴.

Sur la base du tableau 5 (ci-dessous), nous constatons qu'il y a une présence relativement plus importante des SFD que des banques classiques en dehors du département du Littoral. Dans certains départements comme l'Alibori où il n'existe aucun point de service bancaire, la présence des SFD revêt une importance capitale pour l'inclusion financière et la lutte contre le chômage et la pauvreté des populations.

Tableau 5 : Répartition géographique des points de services financiers entre les 12 départements au Bénin

Départements	Banques	SFD	Paiement mobile	Poste	Total point de services financiers (PSF) par département
Alibori	0	38	10	5	53
Atacora	2	42	4	7	55
Atlantique	8	112	9	10	139
Borgou	10	98	8	8	124
Collines	3	88	8	9	108
Couffo	1	100	0	3	104
Donga	2	44	3	2	51
Littoral	91	114	46	10	261
Mono	5	73	8	7	93
Ouémé	13	111	10	8	142
Plateau	1	45	6	4	56

⁴³⁴ Ministère Chargé de la Microfinance, de l'Emploi et de l'Entreprenariat des Jeunes et des Femmes « Document de politique de développement de la microfinance 2015-2018 », (novembre 2014), à la p 19, en ligne : <http://newsite.alafianetwork.org/etudes-publications/document-politique-developpement-microfinance-benin-2015-2018.pdf> consulté le 26 mai 2020.

Zou	5	74	7	10	96
Total	141	931	119	83	1282

Source : Notre compilation des données du Mix Microfinance World⁴³⁵.

2.3 Clients et différents produits de microcrédit

2.3.1 Développement de la clientèle

Ces dernières années, l'évolution de la microfinance s'est caractérisée au Bénin par une augmentation significative de la clientèle et une forte croissance des crédits octroyés même si la progression des dépôts a été moins remarquable.

Au 31 mars 2014, l'ensemble SFD du Bénin comptait 2 253 938 clients⁴³⁶, soit environ 22 % de la population du pays. En 2001, nous dénombrions au Bénin 420 063⁴³⁷ clients pour l'ensemble des SFD, ce qui donne un accroissement annuel de près de 75 % entre 2001 et 2014. Cette croissance est imputable à l'offre des SFD de crédit direct et les projets à volet microfinance qui ont connu seulement entre 2009 et 2010, respectivement une augmentation de 103 380 et de 28 098⁴³⁸. À contrario, pendant la même période, nous observons au niveau des mutuelles ou coopératives d'épargne et de crédit une diminution de 66 780 clients⁴³⁹.

En 2001, seulement 3 % des clients des IMF étaient bénéficiaires de crédit contre 19 % en 2005⁴⁴⁰. De ce fait, l'encours de crédit du secteur croît plus vite que l'épargne. Il s'ensuit alors qu'en dehors de la FECECAM, les plus grandes IMF au Bénin financent leurs activités de crédit à partir des emprunts et subventions obtenues auprès du gouvernement, des banques et des bailleurs de fonds.

⁴³⁵. Mix market, en ligne :

<<http://maps.mixmarket.org/benin/fr/#/emprunt/tous%2Bles%2Bprestataires%2Bde%2Bservices%2Bfinanciers>> Consulté le 10 mai 2014

⁴³⁶. BCEAO, en ligne : <<http://www.bceao.int/-Credit-et-Microfinance-.html>>. Consulté le 10 mars 2014.

⁴³⁷. Fofana SEKOU KENDIA, Portée et limites de la microfinance dans la lutte contre la pauvreté : Cas du Bénin, à la p 13, en ligne :

<http://www.gpe-afrique.net/abidjan/memoires/mp_8/FOFANA_SEKOU_KENDIA_P8.pdf> Consulté le 10 mars 2014.

⁴³⁸. BCEAO, Note Trimestrielle de Conjoncture de la Microfinance, octobre - Décembre 2010 à la p 23

Voir en ligne : <<http://www.microfinancebenin.bj/publications/ntcmfr08t42010.pdf>> Consulté le 10 mars 2013.

⁴³⁹. *Ibid.*

⁴⁴⁰. Fofana SEKOU KENDIA, *Supra* note 437 à la p 13.

La qualité du portefeuille de la microfinance béninoise mesuré par le biais du taux des créances en souffrance a connu une évolution en dents de scie tout en restant inférieure à la limite critique de 10 %⁴⁴¹ fixée par la BCEAO en dehors de l'année 2007.

Après avoir enregistré une baisse en 2002, le taux de créances en souffrance a repris sa tendance haussière en 2003 avec un rythme plus important que la croissance de l'encours de crédit. Il est passé de 5 % en 2001 à 8 % en 2005. Soit en valeur, de 702 millions à 5 831 milliards de francs CFA respectivement⁴⁴².

Au 31 décembre 2007, le portefeuille à risque était de 10,08 %, alors qu'au 31 décembre 2011, la qualité du portefeuille s'est embellie avec un portefeuille à risque s'établissant autour de 5,98 % de l'encours total de crédits⁴⁴³.

Les différents produits offerts par la microfinance au Bénin vont du microcrédit, à l'épargne en passant par la micro-assurance, le transfert d'argent, etc. Malgré le contexte de diversification, le microcrédit demeure l'activité de marque de la microfinance béninoise. Nous mettrons donc l'accent dans la suite sur les produits de microcrédit offerts au Bénin.

2.3.2 Formes de microcrédit

Au Bénin, l'utilisation des emprunts est quasiment la même que celle de la zone UEMOA : 79 % des emprunts servent à financer les microentreprises, 20 % sont destinés à la consommation des ménages et le 11 % restant est réparti entre les dépenses pour la scolarisation, l'habitat et les autres dépenses des ménages⁴⁴⁴. Le montant moyen du crédit dépend essentiellement de la taille de l'IMF, de sa localisation et de l'activité à financer. Au 31 décembre 2014, le montant moyen des crédits offerts par les SFD béninois était d'environ 40 995 francs CFA⁴⁴⁵. Il existe plusieurs catégories de microcrédit.

a) Microcrédit individuel

⁴⁴¹ Dans les banques, le ratio de solvabilité MacDonough impose de disposer en permanence d'un ratio d'adéquation en fonds propres supérieur à 8 %, seuil minimum jugé nécessaire pour se protéger contre les risques. L'analyse des dispositifs réglementaires nationaux recensés par Lhériaux (2005) indique que, dans le domaine de la microfinance, ce ratio oscille généralement entre 10 et 20 %.

⁴⁴² *Ibid.*

⁴⁴³ BCEAO, en ligne : <<http://www.bceao.int/-Credit-et-Microfinance-.html>> Consulté le 10 mars 2013.

⁴⁴⁴ Mix market, en ligne : <<http://www.mixmarket.org/fr/mfi/country/Benin>> Consulté le 10 mai 2014.

⁴⁴⁵ BCEAO, voir en ligne : <<http://www.bceao.int/-Credit-et-Microfinance-.html>> Consulté le 10 mai 2014

Ce type de crédit est offert individuellement aux micro-entrepreneurs économiquement actifs pour satisfaire leur besoin d'investissement ou en fonds de roulement. Les bénéficiaires de ce crédit doivent apporter une garantie réelle suffisante telles que : matériel de travail, mobiliers, automobiles, terrains, ou domiciliation de salaire.

Le montant à partir duquel la garantie réelle est fournie varie suivant chaque institution. Au niveau de la FECECAM par exemple, le membre demandeur doit fournir la garantie réelle lorsque le crédit demandé excède 200 000 francs CFA (soit environ 400 CAD)⁴⁴⁶ et au niveau du RENACA, lorsque le montant demandé dépasse 3 000 000 francs CFA (soit environ 7000 \$ CAD)⁴⁴⁷.

Pour certains types de clients, il n'est pas possible de répondre convenablement au type de garantie que nécessite ce type de microcrédit. Dans ce cas, les clients se tournent vers le microcrédit de caution solidaire.

b) Microcrédit de caution solidaire

Les microcrédits de caution solidaire sont offerts à des groupes formels ou non formels dont les membres sont liés les uns aux autres par des rapports sociaux, parentaux, culturels, religieux et/ou professionnels. Ils comprennent trois types de crédit que sont : le crédit d'adhésion progressive, le crédit aux groupes solidaires et le crédit aux groupements.

1- le crédit d'adhésion progressive est octroyé aux individus non-membres, organisés en groupe de trois à cinq personnes, permettant à chacun des membres du groupe de devenir membre (sociétaire) de l'IMF et par la même occasion leur permettant de disposer d'une épargne minimale au terme de trois cycles de prêt.

2- le crédit aux groupes solidaires est octroyé aux membres de groupes de caution solidaire constitués par les micro-entrepreneurs notamment les femmes. Le groupe est composé au minimum de trois personnes et au maximum de cinq personnes provenant idéalement de la

⁴⁴⁶. Document de la politique de crédit de la Faïtière des Caisses d'Épargne et de Crédit Agricole Mutuel (FECECAM)

⁴⁴⁷. Document de la politique en matière de crédit du Réseau National des Caisses villageoises Autogérés (RENACA — Bénin)

même couche socioéconomique et de la même zone géographique. Les membres se choisissent eux-mêmes et s'entendent pour s'organiser et choisir leurs responsables. Dans ce type de groupe, chacun des membres possède son activité « micro-entreprise ». Cependant, chaque membre est étroitement lié au succès de l'entreprise de l'autre, car, en cas de cessation de paiement ou de la défaillance d'un membre, la responsabilité de rembourser le crédit revient aux autres. Le montant accordé à chaque membre peut être fixe ou variable. Le groupe solidaire doit fixer une périodicité, un lieu et une heure de réunion pour faciliter le suivi du remboursement du crédit⁴⁴⁸.

3— le crédit aux groupements est offert aux groupes constitués plus formellement (détenant un numéro d'enregistrement) qui disposent de textes de base centrale, de statut et d'un règlement intérieur. Ce groupe de caution encore appelé groupement d'entreprises est composé de sept (7) personnes au moins et de trente (30) personnes au plus. Il est parfois possible d'avoir plusieurs groupes de crédit solidaire au sein d'un même groupement, notamment lorsque l'effectif est de grande taille. Tous les membres proviennent de la même couche socio-économique, de la même zone géographique et mènent ensemble une activité économique.

2.4 Investisseurs et partenaires au développement de la microfinance au Bénin

Comme dans le reste de la zone UEMOA, les dépôts permettent globalement aux IMF du Bénin de financer à peine 50 % de leurs besoins en capitaux (en intégrant l'obligation d'un minimum de 15 % de fonds propres imposé par la BCEAO aux SFD⁴⁴⁹). Le reste de leurs activités est financé en grande partie par les banques étrangères (Financial Bank, Oikocredit, Planet microfund), les institutions financières de développement (Banque islamique, Banque Mondiale, Banque Africaine de Développement) et le gouvernement. Plusieurs acteurs

⁴⁴⁸. *Ibid.*

⁴⁴⁹. Voir BCEAO, > à la p 1 en ligne :

<http://www.microfinance.sn/docs/avis_bceao_num001_03_2011.pdf> Consulté le 10 mars 2014.

institutionnels interviennent notamment dans le cadre de l'organisation, de l'amélioration des services offerts, de la supervision et de la régulation du secteur.

Parmi ces principaux acteurs institutionnels de la microfinance au Bénin, nous retrouvons les bailleurs de fonds et les partenaires techniques (Development International Desjardins, Agence Canadienne de Développement, USAID, Banque Mondiale, etc.), le ministère de la microfinance, le ministère de l'économie et des finances qui abrite la Cellule de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés (CSSFD), l'association professionnelle des SFD appelée Consortium Alafia, la BCEAO et la Commission Bancaires.

L'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés (APSFDF) du Bénin, créée le 10 mars 2000 est aujourd'hui dénommée Consortium Alafia et compte au 30 août 2013, trente-neuf (39) institutions et réseaux de microfinance agréés membres⁴⁵⁰. Cette association a été créée dans le but de favoriser la collaboration entre les SFD et de promouvoir la professionnalisation du secteur. Il s'agit d'un acteur clé du secteur et elle regroupe la plupart des SFD du Bénin. Le consortium Alafia a contribué entre autres à l'élaboration du Document de Politique pour le Développement de la Microfinance au Bénin⁴⁵¹, qui présente la stratégie nationale pour le développement du secteur de la microfinance. Ce consortium est également intervenu dans le processus régional d'actualisation du cadre réglementaire, juridique et politique d'exercice des IMFs, ainsi que dans la conduite du processus d'élaboration du « Mémoire sur les améliorations de la réglementation sur les IMF » par les praticiens de microfinance de la zone UMOA à l'attention de la BCEAO.

La Cellule de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés, la BCEAO et la Commission Bancaire sont chargées de la réglementation, de la supervision et du contrôle du secteur. Les rôles de ces institutions sont présentés dans la section suivante.

Section 3. Contexte législatif, réglementaire et institutions de supervision du secteur de la microfinance au Bénin

⁴⁵⁰. Consortium Alafia, en ligne : <<http://www.alafianetwork.org/>> Consulté le 10 mars 2014.

⁴⁵¹. Consortium Alafia, en ligne : <<http://www.alafianetwork.org/index.php/a-propos/realisations>>. Consulté le 10 mars 2014.

Au sens large, la régulation est un ensemble de règles qui permettent de limiter ou diriger les actions des agents sur le marché, ce qui, finalement, a pour effet d'altérer le résultat de ces actions⁴⁵². La régulation d'un système peut donc être exercée par le marché lui-même, mais également par le gouvernement ou d'autres autorités régulatrices.

Quant à la réglementation, est d'ordre obligatoire et s'impose, car elle est d'origine parlementaire ou gouvernementale. La réglementation est donc un ensemble de règles adoptées par le corps législatif (lois) ou ordonnées par l'exécutif (règlements, ordonnances, décrets), ayant force obligatoire⁴⁵³ et régissant le comportement des personnes morales et physiques⁴⁵⁴.

L'arsenal législatif et réglementaire de la microfinance au Bénin est riche d'une panoplie de lois et décrets d'application ainsi que de diverses instructions et décisions de la BCEAO (3,1). Dans arsenal législatif et réglementaire, la régulation et la surveillance sont sous la responsabilité de quatre types d'institutions nationales et sous-régionales (3,2).

3.1 Cadre législatif et réglementaire de la microfinance au Bénin

Le secteur de la microfinance au Bénin évolue dans un environnement juridique prioritairement défini par les réglementations issues de la BCEAO. Jusqu'en 2008, la réglementation était donc constituée pour l'essentiel par la *Loi PARMEC*⁴⁵⁵ (Projet d'Appui à la Réforme des Mutuelles d'Épargne et de Crédit) de 1993 et la Convention Cadre de

⁴⁵² Chaves, R. A., et Gonzales-Vega, C. « Principles of regulation and prudential supervision: should they be different for microentreprise finance organizations? » (1992) Columbus : Rural Finance Program of Departement of Agricultural Economics and Rural Sociology of The Ohio State University à la p 2.

⁴⁵³ Robert PECK CHRISTEN, Timothy R. LYMAN et Richard ROSENBERG, *supra* note 149 à la p 7.

⁴⁵⁴ Cette définition est de portée positiviste. La difficulté pour la réglementation de régir sans effectivement et efficacement les comportements de tous les acteurs concernés constitue la critique principale à cette définition et le fondement même du positionnement théorique de la thèse.

⁴⁵⁵ Zahia LOLILA-RAMIN, «Regulation and supervision of microfinance in the West Africa monetary union: how the Parmec law impedes access to finance for smes and the poor» (2005) 5, Essays on regulation and supervision, en ligne: <<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-en-paper-regulation-and-supervision-of-mfis-in-the-west-african-monetary-union-how-the-parmec-law-impedes-access-to-finance-for-smes-2005.pdf>> Consulté le 28 juin 2016.

1996⁴⁵⁶. Mais, depuis 2007, le cadre réglementaire de la microfinance dans les pays de l'UEMOA est principalement défini par la *Loi uniforme* portant réglementation des systèmes financiers décentralisés (UEMOA) et la *Loi* portant réglementation des systèmes financiers décentralisés en République du Bénin. À ces *Lois* s'ajoutent plusieurs autres instruments de la législation béninoise, applicable au secteur de la microfinance.

3.1.1 Loi PARMEC

Les institutions de microfinance (IMF) visées par la *Loi PARMEC*⁴⁵⁷, étaient uniquement les mutuelles et les coopératives d'épargne et de crédit. Avec la diversification des types d'IMF, la banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) adopta, dès 1996, la Convention Cadre qui permettait légalement aux autres types d'institutions d'offrir des services de microfinance. Le cadre réglementaire défini par la *Loi PARMEC*⁴⁵⁸ et la Convention Cadre de 1996 ont fait l'objet de plusieurs critiques⁴⁵⁹. D'abord, ce cadre réglementaire privilégiait les institutions de type mutualistes et coopératives par rapport aux institutions non mutualistes et non coopératives. En effet, l'exemption d'impôts et de taxes n'est valable que pour les mutuelles ou coopératives, les structures signataires de conventions sont quant à elles sujettes à la taxation. Outre l'inégalité de traitement fiscal, les structures signataires de la convention-cadre de 1996 sont tributaires du Ministère des Finances en ce qui concerne leur futur puisqu'elles ont un agrément sur 5 ans, renouvelable.

⁴⁵⁶ Convention-cadre, en ligne :

<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/file_law_parmec_03_fre.pdf> consulté le 2 juin 2016.

⁴⁵⁷ *Loi PARMEC*, *supra* note 281.

⁴⁵⁸ *Ibid.*

⁴⁵⁹ Voir Abdou FALL, « Les mutations juridiques et institutionnelles de la microfinance au Sénégal » (janvier 2012), Écrire pour partager les expériences et innovations dans le secteur de la microfinance au Sénégal », Atelier d'écriture sur la microfinance au Sénégal, en ligne :

<http://www.microfinance.sn/docs/atelier_ecriture/texte_Abdou_fd_V0.pdf> consulté le 2 juin 2016 ; K. OUATTARA, « Microfinance Regulation in Benin: Implications of the PARMEC Law for Development and Performance of the Industry » (2003) 50, Washington, D.C., World Bank Africa Region *Working Paper*; Ashta, A., et Fall, N. S. (2009). Institutional Analysis to understand the growth of Microfinance Institutions in West African Economic and Monetary Union, Cahiers du CEREN (Centre de Recherche sur les Entreprises) ESC Dijon Bourgogne, 29(2009) pages 27-45.; Arun, T. (2005). Regulating for development: the case of microfinance, *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 45 (2005) 346–357.; Christen, R. P., & Rosenberg, R. (2000). La course à la réglementation : Établissement de cadres juridiques pour la microfinance. Washington DC : CGAP — Étude Spéciale N° 4.

Ensuite, les normes réglementaires édictées par la *Loi PARMEC* n'étaient pas suffisamment adaptées aux spécificités de la microfinance, encore moins à la diversification des types d'IMF. Par exemple, le ratio de liquidité est fixé à 80 % dans la *Loi PARMEC*, ce qui signifie que les valeurs disponibles, mobilisables et réalisables à court terme doivent couvrir 80 % du passif à court terme de l'institution.

Enfin, le cadre réglementaire ne faisait aucune différence selon les activités exercées par les IMF et, de ce fait, imposait des coûts de supervision inutiles à plusieurs IMF.

À partir de 2009, la BCEAO a conçu un nouveau cadre qui réglemente désormais le secteur sous l'intitulé *Loi uniforme* portant réglementation des systèmes financiers décentralisés⁴⁶⁰. En effet, les conditions d'exercice des SFD étaient définies par un dispositif adopté par l'ensemble des pays de l'UEMOA lors de sa session tenue le 17 décembre 1993 à Dakar. Après une décennie d'application soldée par plusieurs insuffisances, ce dispositif réglementaire a été amélioré puis adopté le 23 avril 2007 à Lomé. L'amélioration a été nécessaire pour prendre en compte les imperfections de l'ancienne réglementation, mais aussi les transformations et l'expansion qu'a connue le secteur en termes d'accès aux services financiers, de flux financiers et de diversification des IMF. Sous la houlette de la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), autorité de régulation ayant piloté les travaux de révision du cadre réglementaire de la microfinance dans l'UEMOA, les améliorations apportées visaient aussi à renforcer les obligations d'obtention d'agrément, la supervision et les standards de publication des résultats.

3.1.2. *Loi uniforme* portant réglementation des SFD (UEMOA) et la *Loi* portant réglementation des SFD en République du Bénin

Depuis 2007, le cadre réglementaire de la microfinance dans les pays de l'UEMOA est donc principalement défini par la *Loi uniforme* portant réglementation des systèmes financiers décentralisés. Les principales innovations figurant dans cette nouvelle législation applicable aux SFD portent essentiellement sur six éléments majeurs :

⁴⁶⁰ BCEAO « Recueil des textes légaux et réglementaires régissant les SFD de l'UMOA », en ligne : <http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil-des-textes-legaux-et-reglementaires-regissant-les-sfd-de-lumoa.pdf> Consulté le 18 octobre 2018.

- La réglementation de la microfinance s'effectue désormais en fonction de l'activité plutôt qu'en fonction du type d'institution, ce qui ouvre la voie à l'équité de traitement de l'ensemble des types d'IMF : sociétés à responsabilité limitée, sociétés anonymes ainsi que sociétés coopératives ou mutualistes ou associations constituées selon les règles issues des Actes Uniformes de l'OHADA⁴⁶¹. La nouvelle réglementation s'étend donc à l'ensemble des SFD ;
- l'instauration d'un régime unique d'agrément en guise d'autorisation d'exercice ;
- la participation active de la BCEAO à l'instruction des dossiers d'autorisations d'exercices ;
- l'intervention de la BCEAO et de sa commission bancaire dans la surveillance des institutions qui ont atteint un certain niveau d'activités ;
- le renforcement du dispositif prudentiel et des sanctions applicables ainsi que la certification obligatoire des comptes pour les SFD d'une certaine taille financière.

Au Bénin, ce nouveau cadre juridique et réglementaire a été voté par le parlement le 24 janvier 2012 et promulgué le 21 mars 2012 par le président de la République. Nous parlons alors désormais de la *Loi* n° 2012-14 du 21 mars 2012 portant réglementation des SFD en République du Bénin⁴⁶². Elle s'applique à toutes les IMF exerçant leurs activités sur le territoire béninois, quels que soient la forme juridique et les produits offerts.

Selon la nouvelle réglementation, les institutions de microfinance doivent solliciter un agrément spécifique auprès du ministre chargé des finances selon le type de produits offerts. Mais au-delà d'une certaine taille, les autorisations d'exercice seront soumises à l'avis de la BCEAO. Une fois l'agrément reçu, les petites institutions seront sujettes à la supervision du ministère des Finances uniquement, alors que les grandes institutions seront surveillées et contrôlées conjointement par le ministère des Finances et la Commission Bancaire de la

⁴⁶¹ *Acte uniforme révisé* relatif au droit des sociétés commerciales et du groupement d'intérêt économique, en ligne : <<http://www.ohada.com/actes-uniformes/1299/1301/champs-d-application-des-dispositions-du-present-acte-uniforme.html>> consulté le 02 mai 2016.

⁴⁶² Assemblée Nationale de Bénin « Répertoire des lois votées et promulguées de la 1ère à la 6e législature » (Mars 2014) Service de la Documentation et des Archives de l'Assemblée Nationale, À la p 128, en ligne <http://assemblee-nationale.bj/images/docman/arborescence_principale/6_Repertoires_des_lois/REPertoire_DES_LOIS_VOTEES_ET_PROMULGUEES.pdf> consulté le 02 mai 2016.

BCEAO. La nouvelle réglementation modifie les ratios prudentiels⁴⁶³ afin de les adapter aux réalités de l'ensemble des catégories d'institutions de microfinance. Ainsi, certaines limitations⁴⁶⁴ qui étaient déterminées sur la base du total des dépôts le sont désormais sur la base des ressources, permettant ainsi d'adapter ces limitations aux institutions de type non mutualistes et non coopératives. Aussi, la norme de liquidité n'est plus fixée à 80 %. Elle varie maintenant selon les types d'IMF pour atteindre un maximum 100 % au niveau des institutions mutualistes non affiliées à un réseau. La nouvelle loi impose aux IMF de s'affilier à l'association nationale professionnelle en l'occurrence le consortium Alafia au Bénin.

Au total, le cadre juridique et réglementaire de la microfinance au Bénin est composé notamment de la *Loi uniforme portant réglementation des systèmes financiers décentralisés* et de son décret d'application adopté le 6 avril 2007 par le conseil des ministres l'union et monétaire ouest-africain (UMOA)⁴⁶⁵. L'arsenal comprend aussi la *Loi N° 2012-14* du 21 mars 2012 portant réglementation des SFD en République du Bénin⁴⁶⁶ et son décret d'application.

À ces lois et décrets s'ajoutent plus d'une vingtaine d'instruments juridiques applicables au secteur de la microfinance au Bénin.

3.2.3 Autres instruments juridiques applicables au secteur de la microfinance au Bénin

Plusieurs autres instruments juridiques du paysage législatif béninois sont applicables au secteur de la microfinance. Par exemple, la *Loi n° 2003-22 portant modification de la Loi*

⁴⁶³ Un ratio prudentiel est un ratio en deçà duquel une institution de service financier présente un risque d'insolvabilité. Dans le cas d'une Banque par exemple, ce ratio se mesure en comparant le niveau des engagements de la banque (le montant qu'elle prête) au montant de ses fonds propres (capital apporté par les actionnaires et profit de la banque). Cette méthode a été utilisée aussi dans le domaine de la microfinance avant que l'on adopte désormais l'utilisation des ressources en lieu et place des dépôts.

⁴⁶⁴ Il s'agit de la limitation des opérations autres que les activités d'épargne et de crédit, la limitation des risques portés par une institution et la limitation des prêts aux personnes liées.

⁴⁶⁵ *Loi portant réglementation sur les Systèmes Financiers Décentralisés*. En ligne <http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf> consulté le 17 septembre 2019.

⁴⁶⁶ Assemblée Nationale de Bénin « Répertoire des lois votées et promulguées de la 1ère à la 6e législature » (Mars 2014) Service de la Documentation et des Archives de l'Assemblée Nationale, À la p 128, en ligne <http://assemblee-nationale.bj/images/docman/arborescence_principale/6_Repertoires_des_lois/REPertoire_DES_LOIS_VOTEES_ET_PROMULGUEES.pdf> consulté le 17 septembre 2019.

n° 83-008 du 17 mai 1983 portant définition et répression de l'usure⁴⁶⁷ et les dispositions de l'OHADA, définissent les taux d'intérêt maximums qui peuvent être chargés aux clients par les banques commerciales et les institutions de microfinance. Pour les banques, ce taux s'élève à 18 % et pour les SFD, la limite maximale autorisée est de 27 %. La Loi N° 2003-22 du 11 novembre⁴⁶⁸ est une version modifiée de la Loi n° 83-008 du 17 mai 1983 portant définition et répression de l'usure au Bénin. Elle définit et précise la notion de l'usure en finance tout en faisant état des sanctions applicables en cas de non-respect des dispositions. À cet effet, le taux d'usure est de 24 % l'an depuis le 1er janvier 2014⁴⁶⁹ dans les services financiers décentralisés.

Même si ces lois sur l'usure ne portent pas explicitement le titre de loi sur la protection des emprunteurs, il faut reconnaître que comme la plupart des législations sur l'usure, celles-ci visent principalement la protection du petit emprunteur, la diminution du pouvoir de monopole du créateur, ainsi qu'une meilleure affectation des ressources⁴⁷⁰. Dans la littérature cependant l'effet positif de la législation sur l'usure ne fait pas l'unanimité. Au centre de la controverse, le texte législatif intitulé *Uniform Consumer Credit Code*⁴⁷¹, dont la version finale a été adoptée en 1969. Globalement, cette littérature est hostile à l'existence d'un taux d'usure et en conséquence, dans la première partie des années quatre-vingt, un

⁴⁶⁷ Assemblée Nationale de Bénin « Répertoire des lois votées et promulguées de la 1ère à la 6e législature » (Mars 2014) Service de la Documentation et des Archives de l'Assemblée Nationale, en ligne : <<http://assemblee-nationale.bj/fr/telecharger/359-repertoire-des-decisions-et-des-lois-votees-et-promulguees/file>> consulté le 10 mars 2016.

⁴⁶⁸ Loi n° 2003-22 portant modification de la loi n° 83-008 du 17 mai 1983 portant définition et répression de l'usure, en ligne : < https://legis.cdij.bj/uploads/r/centre-de-documentation-et-dinformation-juridique-4/3/8/b/38b586c3303fdf783cbec15e0e595973c1b720595986ee1354a39a2c26985735/L._2003-22.pdf>. (*Loi portant modification*)

⁴⁶⁹ BCEAO, Avis n° 003 - 08 - 2013 aux établissements de crédit et aux systèmes financiers décentralisés, relatif à la fixation du taux de l'usure dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA) du 28 juin 2013, en ligne :

<http://www.bceao.int/IMG/pdf/avis_aux_ec_taux_de_l_usure-derniere_version.pdf>, consulté le 10 mars 2016.

⁴⁷⁰ Blitz R. et Long M. (1965), « The Economics of Usury Regulation », *Journal of Political Economy*, December.

⁴⁷¹ Le Uniform Consumer Credit Code n'était pas une loi fédérale, mais un texte dont l'adoption était soumise à l'approbation de chaque État. Il était destiné à harmoniser les législations entre États et contenait des dispositions sur l'Usure. Après 1969, chaque État a discuté de l'opportunité de l'adoption de ce texte et c'est à ces occasions que la littérature américaine s'est enrichie de contributions diverses.

quart des États américains promulguèrent des lois visant à éliminer en grande partie l'existence de ces taux⁴⁷².

De façon générale, le législateur béninois reste relativement attentif à la protection des consommateurs. À cet effet, la *Loi N° 2007-21 portant protection du consommateur en République du Bénin*⁴⁷³ contient des dispositions applicables au secteur de la microfinance. La sécurité des renseignements personnels dans les SFD est soumise à la *Loi n° 2009-09 du 22 mai 2009 portant protection des données à caractère personnel en République du Bénin* et son décret d'application, qui définissent les standards en matière de protection des renseignements personnels au Bénin.

Les « renseignements personnels » ou « données personnelles » ou encore « données à caractère personnel » regroupent l'ensemble des informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable⁴⁷⁴. Nous pouvons distinguer trois types de données à caractère personnel.

D'abord, les données à caractère personnel classiques qui regroupent selon le cas nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, numéro de pièce d'identité, numéro de sécurité sociale, date de naissance, numéro de la carte bancaire⁴⁷⁵, adresse électronique, adresse Internet Protocol⁴⁷⁶ (I.P.), etc.

⁴⁷² Villegas, Daniel J. « An Analysis of the Impact of Interest Rate Ceilings » *The Journal of Finance*, vol. 37, no. 4, (1982), pp. 941–954. *JSTOR*, <www.jstor.org/stable/2327759>; Villegas, Daniel J. « The Impact of Usury Ceilings on Consumer Credit » *Southern Economic Journal*, vol. 56, no. 1, (1989), pp. 126–141. *JSTOR*, <www.jstor.org/stable/1059061> consulté le 28 mai 2019.

⁴⁷³ Loi n° 2007-21 du 16 octobre 2007 portant-protection-du-consommateur-en-république du Bénin <<https://legis.cdij.bj/index.php/loi-n-2007-21-du-16-octobre-2007-portant-protection-du-consommateur-en-r-publique-du-b-nin>> consulté le 15 mai 2020.

⁴⁷⁴ Art. 4, points 1 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ; art. 3 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. 1985, ch. P-21 ; art. 2 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., c. P -39.1.

⁴⁷⁵ Art. 2 et art. 4, points 1 et 5 et considérants 14), 15), 26), 27), 29) et 30) du RGPD ; G.D-PASANAU, « Vente à distance et paiement par carte bancaire : quels enjeux pour la vie privée des consommateurs ? » (2003) Expertises, aout-sept, p.295 en ligne : <https://cnpd.public.lu/dam-assets/fr/publications/groupe-art29/wp136_fr.pdf>.

⁴⁷⁶ Il s'agit d'un numéro qui identifie de façon unique un ordinateur connecté au réseau Internet. C'est l'adresse d'une machine fonctionnant dans le cyberspace, un peu comme un numéro de téléphone. Une adresse IP se compose de quatre nombres séparés par des points (exemple : 194.232.1.20). D.FOREST, « Piraterie en ligne et données personnelles : une équation insoluble ? », Expertises, juin, 2004 ; Art. 30 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Ensuite, les données dites sensibles qui révèlent l'origine sociale et ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale ainsi que les données relatives à la vie. Ce sont des données plus intimes que celles de la première catégorie. Enfin, les « données médicales⁴⁷⁷ » appelées en droit québécois comme en droit belge, « données relatives à la santé »⁴⁷⁸. Au regard de leur objet, ces données relatives à la santé sont d'une haute importance. Les débats autour de l'affaire « Le Grand secret⁴⁷⁹ » opposant le docteur Claude Gubler à son patient, l'ex-président Français François Mitterrand, prouvent suffisamment la grande sensibilité de ces données.

L'ensemble des catégories de données à caractère personnel appelle une protection de plus en plus sérieuse du citoyen en général et de l'emprunteur en particulier notamment dans le contexte contemporain de l'informatisation et l'apparition de la « société numérique ». Un défi qui reste entier pour plusieurs pays africains comme le Bénin⁴⁸⁰. Dans le cadre de la lutte contre le surendettement et les défauts de paiement, la *Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit* dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine a été élaborée⁴⁸¹. Cette loi vise à permettre la mise en place harmonieuse de bureaux de centralisation d'informatisation sur le crédit. La mise en place des bureaux d'information et de crédit (BIC) vise en l'occurrence à éviter l'endettement croisé, mais surtout les problèmes d'asymétrie d'information tout en favorisant une meilleure évaluation de la capacité de remboursement des clients, tenant compte des dettes en cours et des habitudes de remboursement auprès d'autres IMF. L'existence d'un BIC fonctionnel est susceptible de

⁴⁷⁷ S.V. TAVERNIER « La C.N.I. L et la protection des données médicales nominatives », *Gaz.Pal.*, 1999, 2^{ème} sem., p. 1153.

⁴⁷⁸ Pierre DESMARAIS et Maël BERTHO « Traitement illicite de données relatives à la santé », *Droit, Santé et Société*, 2018/3 (N° 3-4), p. 26, en ligne : <<https://www.cairn.info/revue-droit-sante-et-societe-2018-3-page-26.htm>> consulté le 30 mai 2019.

⁴⁷⁹ Cass civ 1er, 14 décembre 1999, (1999), S.A. Les Editions Plan et a. c/ cts Mitterrand; J.C.P., n° 5, jurisp., II, 10 241, N° 97-15.756, en ligne : <https://www.dalloz-avocats.fr/documentation/Document?id=CASS_LIEUVIDE_1999-12-14_9715756_> consulté le 03 juin 2019.

⁴⁸⁰ Dans une entrevue accordée au journal *Telquel* en février 2018 le président de l'autorité de protection des données personnelles au Bénin admet à cet effet : « ... , nous sommes dépassés, car les violations les plus massives ont lieu sur les réseaux sociaux qui nous échappent ». Elsa Walter « L'Afrique est-elle à la traîne dans la protection des données personnelles ? » 27 février 2018, en ligne : <https://telquel.ma/2018/02/27/en-lafrique-protection-vie-privée-données-personnelles_1582074/?utm_source=tq&utm_medium=normal_post> consulté le 30 mai 2019.

⁴⁸¹ *Loi uniforme portant réglementation des Bureaux d'Information sur le Crédit* (BIC), en ligne : <<https://www.tresorbenin.bj/uploads/files/Loi%20portant%20r%C3%A8glementation%20des%20Bureaux%20d'Information%20sur%20le%20Cr%C3%A9dit%20en%20R%C3%A9publique%20du%20B%C3%A9nin.pdf>>

permettre aux prêteurs d'éviter d'offrir des prêts trop risqués ou qui risquent de faire basculer l'emprunteur dans le surendettement. La finalité du BIC est alors d'aider à créer un système d'information crédible sur les emprunteurs et ainsi de diminuer le risque de crédit.

En l'absence donc d'un texte de loi spécifiquement dédié à la protection des emprunteurs, il est pertinent d'analyser entre autres le contenu de la *Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit* afin d'identifier comment elle contribue ou non à protéger les emprunteurs de microcrédit.

Plusieurs *Instructions* sont d'ailleurs reliées à cette loi. Il s'agit de :

- *L'Instruction* n° 009-06-2015 relative aux dispositifs de sécurité des systèmes d'information des bureaux d'information sur le crédit.
- *L'Instruction* n° 002-01-2015 relative aux modalités d'obtention du consentement du client par les fournisseurs de donner aux Bureaux d'Information sur le Crédit (BIC) dans le cadre du système de partage d'information sur le crédit dans les États membres de l'union.
- *L'Instruction* n° 010-06-2015 relative au plan de continuité d'activité des bureaux d'information sur le crédit.

Plusieurs autres *Instructions* et *Décision* précisent les conditions et modalités liées à l'octroi et le retrait d'agrément, l'exercice des activités des SFD, l'admission de ces derniers au crédit bancaire pour leur financement et l'obligation de reddition de comptes :

- *Instruction* n° 007-06-2010, qui a pour objet de fixer les modalités de contrôle et de sanction des systèmes financiers décentralisés (SFD), par la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest ci-après dénommée « BCEAO » ou « Banque Centrale » et la Commission Bancaire de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).
- *Instruction* n° 010-08-2010 relative aux règles prudentielles applicables aux systèmes financiers décentralisés des États membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA). Elle définit les règles et normes prudentielles applicables aux systèmes financiers décentralisés (SFD).
- *Instruction* n° 017-12-2010 relative à l'organisation du contrôle interne au sein des systèmes financiers décentralisés.

- *Instruction* n° 018-12-2010 relative à l'obligation pour les systèmes financiers décentralisés de produire un rapport annuel. Elle précise le mode de transmission ainsi que le contenu du rapport annuel qui comporte en dehors des informations sur les activités de l'institution, les états financiers approuvés par l'Assemblée Générale, constitués du bilan, du compte de résultat et des états annexes.
- *Instruction* n° 019-12-2010 relative à la mise en place d'un fonds de sécurité ou de solidarité au sein des réseaux d'institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit.
- *Instruction* n° 020-12-2010, qui fixe les indicateurs périodiques à communiquer par les systèmes financiers décentralisés (SFD) au ministre chargé des Finances, à la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest « Banque Centrale » et à la Commission Bancaire de l'Union Monétaire Ouest-Africaine (UMOA), ainsi que les modalités et périodicités de leur transmission.
- *Instruction* n° 030-02-2009 fixant les modalités d'établissement et de conservation des états financiers des systèmes financiers décentralisés de l'Union Monétaire Ouest-Africaine ;
- *Instruction* n° 004-06-2010 relative au retrait de la reconnaissance des groupements d'épargne et de crédit en activité dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest-Africaine (UMOA) ;
- *Instruction* n° 005-06-2010 déterminant les éléments constitutifs du dossier de demande d'agrément des systèmes financiers décentralisés dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest-Africaine (UMOA) ;
- *Décision* N° 397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO.
- *Décision* n° 061-03-2011 relative aux critères d'admissibilité des crédits bancaires octroyés aux systèmes financiers décentralisés en support des refinancements de la BCEAO.

On peut ajouter à l'ensemble de ces dispositions légales et réglementaires des instruments parajuridiques comme le code de déontologie du réseau des institutions de microfinance du

Bénin. Ce code est le recueil des principes éthiques qui s'imposent aux membres du réseau et a pour ambition de contribuer à la professionnalisation du secteur au Bénin⁴⁸².

Comme nous pouvons le constater, il n'existe pas de lois spécifiques sur la protection des emprunteurs ni même sur la protection des clients dans le secteur de la microfinance. Mais est-ce que cela veut dire que rien n'est prévu dans les diverses lois pour garantir la protection des clients et particulièrement des emprunteurs de microcrédit ? De toute évidence, la panoplie de dispositions juridiques traduit la volonté des États de l'UMOA, y compris celui du Bénin, à instaurer et à faire respecter par les acteurs de la microfinance, des normes exemplaires garantissant la performance tant sociale que financière du secteur. Dans cette même perspective, quatre types d'institutions jouent le rôle de superviseur dans le secteur de la microfinance.

3.2 Institutions chargées de la supervision du secteur de la microfinance au Bénin

3.2.1 Ministères responsables de la supervision de la microfinance

Les ministères responsables de la supervision de la microfinance, avec à leur tête le ministère des Finances, ont un rôle important à jouer dans la surveillance du secteur de la microfinance. Les autres ministères sont ceux qui ont un lien avec l'activité de microfinance. Il s'agit notamment du ministère de la microfinance (qui n'existe plus depuis avril 2016), du ministère de l'Intérieur, du ministère de l'Industrie et du Commerce et du ministère de la Justice. Le Bénin s'est même doté en 2006 d'un ministère de la microfinance. Ce ministère était chargé d'assurer la promotion de l'industrie à travers, entre autres, le fonds national de microfinance. Mais, depuis avril 2016, les activités de microfinance sont à nouveau rattachées au ministère des Finances et de l'Économie. C'est d'ailleurs au niveau de ce ministère qu'on délivre les agréments et supervise les IMF de petite taille, qu'est logée la cellule de surveillance des services financiers décentralisés ainsi que le comité de Stabilité Financière et

⁴⁸² Art 1 du Code de déontologie des institutions de microfinance au Bénin. Voir Consortium ALAFIA. « Code de déontologie des institutions de microfinance » (2005), Cotonou, Bénin, en ligne : <<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-etudes-de-cas-code-de-deontologie-des-imf-benin-2000.pdf>> consulté le 15 juillet 2018

d'Assainissement du Secteur de la Microfinance. En effet, le ministère de l'Économie et des Finances est responsable de la formalisation des SFD, de l'assainissement, de la supervision et de la surveillance du secteur suivant le décret N° 2008_111 du 12 mars 2008 portant attributions, organisation et fonctionnement du ministère de l'Économie et des Finances. Cette mission est réalisée en collaboration, au besoin, avec les autres ministères concernés.

3.2.2 Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO)

La BCEAO a, principalement, la charge de la définition et de la surveillance de la réglementation applicable aux SFD dans l'espace UEMOA. Si son rôle de définition de la réglementation de la microfinance est connu depuis les années 1990, il faut dire que ce sont les nouvelles dispositions qui consacrent l'intervention de la BCEAO et de sa commission bancaire⁴⁸³ comme institution chargée de la surveillance du secteur de la microfinance. Par exemple, la Banque Centrale et la commission bancaire procèdent, après information du ministre des Finances, au contrôle des SFD qui ont atteint un certain seuil d'activités (montant des dépôts et encours de crédits supérieur ou égal à 2 milliards de francs CFA [XOF]). Dans le même ordre d'idées, la Banque Centrale et la commission bancaire peuvent susciter l'adoption diligente de mesures (redressement, administration provisoire) pour les institutions susvisées.

De plus, les dispositions relatives à l'agrément des SFD mettent l'accent sur le rôle de la BCEAO qui intervient en amont dans l'instruction des dossiers de demande d'agrément. À terme, l'autorisation d'exercice est prononcée par le ministre responsable des finances après avis conforme de la BCEAO.

3.2.3 Cellule de surveillance des services financiers décentralisés (CSSFD)

La Cellule de Surveillance des services financiers décentralisés est chargée notamment de la délivrance et du retrait d'autorisation d'exercice, de la production de statistiques et du contrôle des SFD. Elle reçoit à cet effet l'appui de la BCEAO et de divers partenaires.

⁴⁸³. BCEAO, en ligne : <<http://www.bceao.int/Mission-et-composition-de-la.html>> Consulté 20 novembre 2013.

L'arrêté 2009 N° 1379/MEF/DC/SGM/CSSFD/SAF⁴⁸⁴ portant attributions, organisation et fonctionnement de la Cellule de Surveillance des Structures Financières décentralisées, définit de façon complète la mission de la CSSFD : il s'agit d'instruire les dossiers soumis à l'autorisation d'exercice d'activités de la finance décentralisée, de contrôler sur pièces et sur place les SFD, d'organiser la collecte, le traitement et la diffusion des informations statistiques concernant les SFD, de réaliser, en collaboration avec le ministre responsable du secteur, des études sur la finance décentralisée et de veiller à la protection des dépôts auprès des SFD. Nous constatons à ce niveau que la protection des emprunteurs n'est pas une mission de premier plan.

3.2.4 Comité de stabilité financière et d'assainissement du secteur de la microfinance

Le Comité de stabilité financière et d'assainissement du secteur de la microfinance (CSFASM) créé par décret N° 2011-892 du 30 décembre 2011 portant création, attributions, organisation et fonctionnement du Comité de Stabilité Financière et d'Assainissement du Secteur de la Microfinance,⁴⁸⁵ est composé de treize membres, dont cinq représentants du ministre de l'Économie et des Finances et un représentant de chacun de sept autres ministères ayant un lien avec l'activité de microfinance, auquel s'ajoute un représentant de la cellule nationale de traitement des informations financières. Ce comité, placé sous l'autorité du ministre chargé des Finances, a pour mission la sécurisation du secteur financier, l'identification et la fermeture des structures de collecte d'épargne et/ou d'octroi de crédit qui opèrent dans le secteur financier sans une autorisation préalable et au mépris des textes en vigueur. En effet, le CSFASM est chargé :

- d'exercer et de coordonner la fonction de veille permanente sur l'ensemble du secteur financier, y compris le secteur informel ;
- de créer un cadre sécurisé de gestion et d'échanges d'informations entre les institutions de surveillance afin de faire une détection précoce, de procéder à l'arrêt

⁴⁸⁴ Agence Nationale de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés « Historique », en ligne : <<https://www.finances.bj/old/anssfd/presentation/historique/>> consulté 11 mai 2020.

⁴⁸⁵ Comité de stabilité financière et d'assainissement du secteur de la microfinance, en ligne : <<https://sgg.gouv.bj/doc/decret-2011-892/>> consulté le 10 mai 2020.

des violations de la Loi, d'éliminer les menaces contre le public et les institutions financières liées à ces violations de la Loi ;

- de contribuer à l'assainissement du secteur financier en procédant progressivement à la fermeture systématique de toutes les structures non autorisées qui collectent l'épargne et/ou octroient du crédit ;
- de veiller au renforcement des actions d'information et de prévention menées par la Cellule Nationale de Traitement des Informations Financières (CENTIF) sur les établissements de crédit en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux ;
- de veiller à la transposition dans la législation nationale des textes communautaires et à leur application ;
- d'informer l'autorité judiciaire (les tribunaux) et le régulateur principal (BCEAO) des opérations de collecte illégale d'épargne ;
- de mettre en application les dispositions légales et réglementaires de nature prudentielle relatives à l'activité financière ;
- de veiller à l'application stricte des sanctions prévues par les textes législatifs et réglementaires visant notamment la collecte illégale de l'épargne.

Conclusion du chapitre I

Dans cette première partie, l'accent a été d'abord mis sur le profil historique du microcrédit et de la microfinance. Si au début le concept de microcrédit a été positionné au centre du débat à travers son importance pour l'amélioration de l'inclusion bancaire et financière, progressivement nous l'avons élargi à celui de microfinance afin de montrer le lien indissociable entre les deux concepts. Nous abordons alors les précisions conceptuelles des concepts de microfinance et de microcrédit dans leur acception moderne ainsi que l'évolution et les contours (acteurs et réglementation) de la microfinance dans le contexte de la zone UEMOA en général, puis dans le contexte béninois en particulier.

« Le microcrédit est brandi aujourd'hui comme un instrument financier adéquat pour le financement des laissés-pour-compte du secteur bancaire »⁴⁸⁶. Il est célébré à travers des conférences et des colloques comme un remède « miracle » pour sortir des millions de personnes de la misère et de la pauvreté⁴⁸⁷, et demeure l'un des secteurs priorités par les bailleurs de fonds.

Même si le microcrédit est encore sujet à critique en ce qui concerne sa cible principale, désignée tantôt comme les populations « les plus pauvres », tantôt comme les populations « non bancarisées » ou encore en « situation difficile » ou de « vulnérabilité » l'image qui est attachée au microcrédit et qui est répandue auprès du grand public est très souvent idéalisée, et ceci du fait du succès que le microcrédit connaît ainsi que le consensus dont elle fait l'objet auprès des institutions de développement.

Les concepts (« plus pauvres », « non-bancarisées » ou encore « personnes en situation difficile ») sous lesquels les clients du microcrédit sont appréhendés connaissent encore des controverses, mais il semble que le microcrédit, tant dans sa genèse que dans son développement, s'adresse d'abord aux personnes n'ayant pas ou ayant très peu accès au crédit dans les banques « classiques », et de ce fait, « économiquement et socialement vulnérables ».

⁴⁸⁶. Abdoulaye KANE. *Tontines, caisses de solidarité et banquiers ambulants : univers des pratiques financières informelles en Afrique et en milieu immigré africain en France*, Études africaines, Harmattan Firme, 2010 à la p 191.

⁴⁸⁷. Le rapport, issue du sommet sur le microcrédit, tenu à Washington en février 2007 indique qu'en date du 31 décembre 2006, 3 316 institutions de microcrédit ont affirmé desservir 133 030 913 clients ayant un prêt en cours, dont 92 922 574 étaient considérés comme faisant partie des plus pauvres lorsqu'ils ont contracté leur premier emprunt. Parmi ces clients les plus pauvres, 85,2 %, soit 79 130 581 sont des femmes.

C'est d'ailleurs ce fondement du microcrédit qui justifie sa présence grandissante, son succès et son image idéalisée tant dans les pays sous-développés (Bénin, Bangladesh, Mali, etc.) que dans les pays développés (France, États-Unis, Canada, etc.).

Dans cette thèse, le microcrédit est alors défini comme un instrument financier alternatif permettant d'offrir des opportunités de financement prioritairement aux personnes n'ayant pas ou ayant très peu accès au crédit dans les banques commerciales, et de ce fait, « économiquement et socialement vulnérables ».

En recoupant plusieurs sources de données, nous avons positionné l'évolution de la microfinance au Bénin dans un mouvement mondial de l'attrait vers la finance socialement responsable et la finance alternative. À l'image des transformations en termes d'activité et de paysage institutionnel, le cadre réglementaire de la microfinance a connu aussi plusieurs mutations. La liste des éléments du cadre juridique et réglementaire de la microfinance au Bénin révèle qu'il n'y a pas de texte de lois spécifiques ni pour la protection des clients ni pour la protection des emprunteurs. Cependant, les éléments d'analyses indiquent que certains instruments juridiques évoqués abordent de façon partielle la préoccupation de la protection des emprunteurs de microcrédit ou sont susceptibles de comporter des dispositions visant à protéger les emprunteurs, même s'il ne s'agit pas de textes juridiques entièrement ou spécifiquement dédiés à la protection des emprunteurs.

De ce fait, seule une analyse minutieuse de chacun de ces documents juridiques nous permettra d'identifier la teneur des dispositions prévues pour la protection des emprunteurs.

En dépit des nombreuses mesures mises en œuvre, des événements semblables au « phénomène Ponzi⁴⁸⁸ » au Bénin, viennent ouvrir le voile sur l'étendue de la tâche qu'il reste à abattre pour garantir l'efficacité et l'effectivité de la protection des clients dans le domaine de la microfinance.

CHAPITRE II : Éléments de la problématique et la stratégie de recherche

⁴⁸⁸ Ponzi *Supra* note 393.

La problématique de la protection des emprunteurs de microcrédit objet de la présente thèse trouve son fondement au cœur des enjeux éthiques auxquels le secteur est confronté. Dans cette section consacrée à la présentation des éléments de la problématique, nous présentons d'abord la problématique de la recherche ainsi que la stratégie de recherche utilisée (section 1), avant d'aborder en détail les facteurs de risque, qui dans le domaine du microcrédit constituent des menaces potentielles au respect des principes éthiques (Section 2). Nous revenons enfin de façon détaillée sur les principaux enjeux éthiques du microcrédit (Section 3).

Section 1. Problématique et stratégie de recherche

Dans cette partie, nous présentons et justifions la problématique de recherche à travers sa pertinence et les objectifs de recherche. Ensuite, nous présentons le cadre théorique général ainsi que la stratégie de recherche adoptée.

1.1 Problématique de recherche

La problématique de recherche est l'exposé des concepts, des théories, des connaissances, des questions, des méthodes, des hypothèses qui contribuent à clarifier et à exposer notre problème de recherche. Elle nous permet de déboucher sur l'orientation théorique et méthodologique qui sera privilégiée pour tenter de répondre à la question de recherche formulée.

1.1.1 Mise en contexte du problème et objectifs de la recherche

Les objectifs et le succès du microcrédit à ses débuts ont visiblement orienté l'intervention du droit vers la réglementation et la supervision du secteur. La majeure partie du débat au sujet du cadre juridique du microcrédit et même de la microfinance porte d'ailleurs prioritairement sur la protection des fonds des déposants et la solvabilité de l'ensemble du secteur financier (aspects dits prudents), négligeant du coup les aspects non prudents

liés aux mesures visant à permettre aux institutions de microfinance (IMF) d'accorder des prêts de façon légale et sécuritaire⁴⁸⁹.

Dans le cadre de la table ronde sur la régulation de la microfinance, Armand Badiel, Directeur de la stabilité financière de la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), affirmait que le régulateur en microfinance a trois missions : premièrement, protéger les déposants et les investisseurs ; deuxièmement, assurer la maîtrise des risques ; troisièmement, assurer une utilisation sécurisée des innovations⁴⁹⁰. Cette déclaration témoigne bien de ce que la protection de l'emprunteur n'est pas, du moins pour le moment une préoccupation importante pour les autorités responsables de la régulation du secteur. Pendant longtemps donc, le secteur du microcrédit a connu une expansion spectaculaire⁴⁹¹, sans avoir un regard attentif sur la protection offerte aux emprunteurs. Fort des prouesses du secteur, certains acteurs en sont venus à inviter la communauté internationale à « répandre la bonne parole » et à considérer l'accès au crédit comme un « droit de la personne »⁴⁹². Un droit de la personne correspond à une situation à priori, non négociable de chaque être humain⁴⁹³. Or, l'accès aux services financiers est toujours conditionnel, négocié (sur la base de l'épargne obligatoire, des historiques de remboursement, de la viabilité du plan d'entreprise) et s'inscrit dans un processus contractuel qui accorde des droits et impose des obligations aux deux parties⁴⁹⁴. Ces revendications grandiloquentes (quasi extravagantes) ainsi que ces cris de ralliement, résonnent d'une manière imposante qui ne peut que forcer l'attention. Cependant, prétendre que l'accès au microcrédit est un droit de l'homme pourrait aller à l'encontre du but recherché et donner l'illusion d'un secteur exempt de toute imperfection. Compte tenu de la

⁴⁸⁹ Cela implique la publication du taux d'intérêt effectif et des noms des personnes exerçant un contrôle sur la société, mais aussi une procédure efficace de protection des emprunteurs.

⁴⁹⁰ Armand BADIÉL « La régulation de la microfinance » dans Colloque international sur la microfinance, organisé par la Banque de France le 8 juillet 2011 en France, à la p 126, en ligne <<http://www.banque-france.fr/uploads/media/colloque-microfinance-2011.pdf>>, consulté en juin 2012.

⁴⁹¹ Selon les données du MIX (Microfinance Information Exchange), le secteur a progressé à un rythme historique, affichant un taux de croissance annuel moyen de 39 % entre 2004 et 2008 et totalisant plus de 60 milliards de dollars US d'actifs en décembre 2008.

⁴⁹² Georges GLOUKOVIEZOFF, *Deux mythes sur le microcrédit : le marché contre la pauvreté*, <<http://alternatives-economiques.fr/blogs/gloukoviezoff/2010/02/19/deux-mythes-sur-le-microcredit-le-marche-contre-la-pauvrete-22/>> consulté le 20 janvier 2012.

⁴⁹³ M. JACQUAND, Directeur de programme au Fonds d'équipement des Nations Unies (FENU), Microfinance, « Microfinance et droits de l'homme : un amalgame trompeur », en la page 2, en ligne : [lamicrofinance.org](http://www.lamicrofinance.org/content/article/detail/15607) <<http://www.lamicrofinance.org/content/article/detail/15607>> consulté le 2 janvier 2012.

⁴⁹⁴ *Ibid.*

vulnérabilité aux risques de la clientèle visée, de la multiplication des institutions offrant des services de microcrédit (tant dans les pays développés que dans les pays en voie de développement) et surtout de récents incidents impliquant les emprunteurs de microcrédit en Inde⁴⁹⁵, en Bolivie⁴⁹⁶, au Sri Lanka,⁴⁹⁷ mais aussi dans plusieurs autres pays⁴⁹⁸, de plus en plus de voix s'élèvent pour dénoncer la faible protection des emprunteurs face aux nombreux risques auxquels ils sont exposés : surendettement, taux d'intérêt excessifs, coûts additionnels injustifiés, blocage d'épargne non rémunérée en garantie du crédit, endettement croisé, brutalité dans les recouvrements et autres pratiques abusives et illicites des institutions, asymétrie d'informations, faible niveau d'éducation financière, voire même suicide de certains emprunteurs.

Certains auteurs évoquent comme causes des cas de crises évoqués : la concurrence des institutions et la croissance à deux chiffres du nombre d'emprunteurs, conduisant à une détérioration de la qualité de leur portefeuille et de la relation entre clients et agents de crédit,

⁴⁹⁵. En novembre 2010, la presse locale indienne a fait état du suicide d'une cinquantaine de ses clients, surendettés et harcelés par les agents de crédit. Certains clients ont alors attaqué quelques-unes de ses 2000 agences. Des leaders politiques locaux ont pris fait et cause pour ce mouvement en incitant à ne pas rembourser les prêts. Dans ce contexte, le gouvernement local a ordonné la suspension temporaire de la collecte des remboursements des prêts et les banques commerciales ont gelé les avances faites aux institutions de microcrédit. En ligne :

<http://www.responsability.com/domains/responsability_ch/data/free_docs/habari!%203%202010%20PDF%20FR.pdf> consulté le 20 janvier 2012.

⁴⁹⁶ Après l'avènement d'un gouvernement démocratiquement élu en 1985, le pays fait face à une crise politique et économique (récession, hyperinflation et cessation de paiement de la dette extérieure) qui débouche sur un plan d'ajustement structurel et une libéralisation rapide de l'économie. Le secteur financier connaît alors progressivement un processus de réforme visant à améliorer l'efficacité des institutions et la maîtrise des risques financiers. Après le vote de la Loi sur les Banques et Entités Financières, deux types d'institutions de microcrédit sont reconnus : les IMF qui choisissent d'adopter le nouveau statut de Fonds Financier Privé (FFP) régulé par la Superintendance, et celles qui décident de continuer d'opérer en tant qu'ONG. Nous assistons alors à la modification des processus d'octroi et des critères de sélection des clients les éloignant dans certains cas de leurs objectifs initiaux. Cette complexification du secteur de la microfinance débouche sur la création et la transformation de certaines d'IMF menant une politique agressive (baisse des taux d'intérêt par exemple) de promotion de leurs services auprès des clients. Il s'agit là d'un contexte de fragilisation qui précipite les institutions dans une crise sans précédent lors de la récession économique de 1999. Pour plus de détails, lire : Isabelle HILLENKAMP, « Microfinance, risques et économie solidaire : éclairages boliviens. » (2007) 4 Autrepart 44), p. 91-104.

⁴⁹⁷. Crédit agricole. Horizon bancaire « La microfinance au carrefour du social et de la finance » (décembre 2007), Direction des études économiques, n. 334, en ligne : [kiosque-eco.credit-agricole.fr](http://kiosque-eco.credit-agricole.fr/medias/HB334_decembre2007.pdf) <http://kiosque-eco.credit-agricole.fr/medias/HB334_decembre2007.pdf>. (Consulté le 19 août 2011).

⁴⁹⁸. Plusieurs autres pays comme l'Afrique du Sud, le Maroc le Nicaragua, le Pakistan et la Bosnie-Herzégovine ont connu des crises dans le secteur du microcrédit. Voir Mathilde FARINE, « La microfinance veut prévenir les crises » (14 février 2011), en ligne : [Le Temps.ch](http://www.letemps.ch/Page/Uuid/b8b2c24a-37b9-11e0-bb5c-2676d20c7a9a/La_microfinance_veut_pr%C3%A9venir_les_cris) <http://www.letemps.ch/Page/Uuid/b8b2c24a-37b9-11e0-bb5c-2676d20c7a9a/La_microfinance_veut_pr%C3%A9venir_les_cris>, consulté le 20 janvier 2012.

la diminution des ressources des emprunteurs, la pression des partis politiques et des autorités publiques, mais aussi l'irresponsabilité de certaines institutions de microcrédit pour lesquelles les logiques d'accumulation et de croissance l'ont largement emporté sur les finalités sociales affichées⁴⁹⁹. Au Maroc par exemple, le surendettement de nombreux emprunteurs se manifeste en raison des prêts « croisés », en lien avec le recours à plusieurs institutions par un même emprunteur⁵⁰⁰. La Fondation Banque Populaire pour le microcrédit (FBPMC), met en cause le manque de vigilance des professionnels et le trop faible financement des besoins des micro-entrepreneurs⁵⁰¹. Sont aussi en cause, la multiplication du nombre d'institutions de microfinance ayant une faible organisation et un personnel faiblement formé, la concurrence accrue pour conclure le maximum de crédits, mais aussi l'absence de suivi des clients⁵⁰².

Dans certains cas, alors que le développement du secteur devrait permettre de diminuer les coûts supportés par les institutions avec une répercussion sur une tendance à la baisse des taux d'intérêt appliqués, nous assistons au contraire à un envol des taux d'intérêt et à une commercialisation à peine voilée. C'est le cas notamment de Compartamos au Mexique⁵⁰³, dont l'entrée en bourse en avril 2007, laisse planer le doute sur l'effectivité de la mission sociale de certaines institutions qui n'ont plus de microfinance que leurs noms⁵⁰⁴. Des membres de certaines institutions internationales ayant fortement soutenu les actions de Compartamos ont d'ailleurs exprimé publiquement des regrets. Richard Rosenberg, membre du CGAP déclare à cet effet :

Au CGAP, nous nous demandons si nous n'avons pas notre part de responsabilité dans cette situation. Notre subvention en 1996 de

⁴⁹⁹ Jean-Michel SERVET, *supra* note 273, à la p 43.

⁵⁰⁰ Christelle MAROT « Microcrédit : la rançon du succès ? » (2009), L'Express, en ligne : <<http://christellemarot.com/2009/01/13/microcredit-la-rancon-du-succes/>> consulté 10 mai 2020.

⁵⁰¹ *Ibid.*

⁵⁰² Xavier REILLE « Essor, crise et redressement du secteur de la microfinance au Maroc » (2009), BREF, Washington, D.C. : CGAP, en ligne : <<http://www.microfinancegateway.org/fr/library/essor-crise-et-redressement-du-secteur-de-la-microfinance-au-maroc>>, consulté le 10 avril 2015.

⁵⁰³ Compartamos avait démarré ses opérations en 1990 sous forme d'ONG grâce à des fonds publics puis s'est transformée en établissement financier agréé à but lucratif en 2000 pour accéder aux ressources commerciales nécessaires au financement de sa croissance rapide. En 2006, Compartamos a obtenu l'agrément bancaire qui lui permet notamment de collecter l'épargne, puis le 20 avril 2007, Compartamos fait son entrée en bourse à la bourse de Mexico.

⁵⁰⁴ Schmidt Reinhard H., « Microfinance et éthique. », *Revue d'économie financière* 4/2013 (N° 112), p. 243-276 en ligne : <www.cairn.info/revue-d-economie-financiere-2013-4-page-243.htm>, consulté le 10 décembre 2015.

2 millions USD faits à l'ONG Compartamos n'incluait aucune clause restrictive sur les taux d'intérêt ou niveaux de bénéfices futurs. [...] nous n'avons jamais vraiment réfléchi à la possibilité que Compartamos applique de tels taux d'intérêt et génère de tels profits dix ans plus tard, après l'arrivée des investisseurs privés dans la compagnie. [...] Nous espérons toujours — et à vrai dire, escomptons — que la concurrence réduira les taux et les profits au sein du secteur, comme nous en avons discuté précédemment. Mais cela prendra beaucoup de temps.⁵⁰⁵

Les divers risques auxquels sont confrontés les emprunteurs se complexifient davantage avec le contexte de commercialisation et de concurrence accrue ainsi que l'avènement du microcrédit à la consommation⁵⁰⁶, qui ne représente pas un investissement rentable dans le sens économique du terme. De plus en plus d'acteurs s'inquiètent alors de ce que le souci excessif de la recherche du profit, mais aussi la volonté de distribuer des prêts à faible taux d'intérêt, ne soit au détriment de la qualité des services et poussent les institutions à abandonner leurs responsabilités sociales et à opérer un mauvais ciblage au détriment des plus pauvres, en privilégiant une clientèle plus aisée, capable d'absorber des montants de prêt plus importants⁵⁰⁷.

En effet, comme au Bénin, la volonté de distribuer rapidement des crédits à moindre coût au plus grand nombre afin de valoriser les actions du gouvernement a compromis dans certains cas l'efficacité des services et du suivi offerts aux emprunteurs, impliquant pour certains ménages une aggravation des conditions de vie⁵⁰⁸. Ailleurs, cette concurrence entre

⁵⁰⁵ Richard ROSENBERG « L'introduction en bourse de Compartamos, une étude de cas sur les taux d'intérêt et les profits de la microfinance » (2007) 42 Note Focus, Washington, D.C. : CGAP, en ligne : <<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-etudes-de-cas-reflexions-introduction-en-bourse-compartamos-06-2007-note-focus.pdf>>, consulté le 10 avril 2015.

⁵⁰⁶ Il s'agit d'un microcrédit destiné l'achat de biens domestiques et alimentaires tels que le réfrigérateur, le gaz. Des recherches approfondies effectuées sur l'utilisation du crédit et le mode de gestion de ce dernier, par une équipe IRD — Cirad (Institut de recherche pour le développement et Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement) ont mis en évidence que près de huit prêts sur dix sont utilisés comme crédits à la consommation, pour des dépenses de santé, pour l'habitat ou pour des dépenses d'éducation. Il est indéniable que ces affectations sont utiles voire cruciales pour ces familles dans un contexte de financiarisation généralisée. Mais elles ne génèrent pas les ressources qui permettraient de rembourser les prêts.

⁵⁰⁷ Albert N. HONLONKOU « Efficacité des politiques publiques de microfinance : le cas du programme de microcrédit aux plus pauvres (PMCPP) au Bénin » dans Hyacinthe DEFOUNDOUX-FILA, Jean-Raymond DIRAT, Célestin MAYOUKOU, dir, *La Microfinance contemporaine, Défis et perspective*, 1^{ère} éd, Presses universitaires de Rouen et du Havre ; Cyril FOUILLET et al., « Le microcrédit au péril du néolibéralisme et de marchands d'illusions. Manifeste pour une inclusion financière socialement responsable. », *Revue du MAUSS* 1/2007 (n° 29), p. 329-350, en ligne : <www.cairn.info/revue-du-mauss-2007-1-page-329.htm>, consulté le 10 avril 2015.

⁵⁰⁸ *Ibid.*

institutions se traduit par une agressivité commerciale, qui n'est guère compatible avec une offre de qualité et le bien-être des clients : le cas bolivien, avec un grand nombre de clients surendettés⁵⁰⁹, n'est désormais plus une exception. L'augmentation des cas de surendettement serait la conséquence de l'endettement croisé combiné à une offre saturée et mal régulée dans certaines métropoles et zones rurales indiennes⁵¹⁰.

Les mêmes phénomènes sont observés aux Philippines⁵¹¹ et au Bangladesh⁵¹², mais aussi au Bénin⁵¹³. Au total, les effets d'une compétition accrue dans le secteur de la microfinance ainsi que la faiblesse éthique des institutions et de leurs personnels favoriseraient l'émergence d'asymétrie d'information entre institutions de microcrédit⁵¹⁴. Les IMF souffrent alors d'un défaut d'information sur la situation et la solvabilité de leurs clients. Certains clients profitent donc de ce défaut d'information et sollicitent plusieurs microcrédits. Ce faisant, le taux moyen d'endettement s'élève tandis que le taux de remboursement anticipé des prêts diminue. À terme, c'est le bien-être global des emprunteurs qui est même mis en péril. Sans omettre l'existence de risques pour les institutions de microcrédit et pour les épargnants, la littérature révèle la nécessité cruciale et actuelle de mieux protéger les emprunteurs pour éviter que les nombreux risques⁵¹⁵ auxquels ils sont confrontés ne compromettent leur état de bien-être général. Ces risques portent probablement davantage

⁵⁰⁹ Ulrike VOGEGELGESANG, « Microfinance in Times of Crisis: The Effects of Competition, Rising Indebtedness, and Economic Crisis on Repayment Behaviour » (2001) Gk working paper series, University of Mannheim 2001-06, en ligne : <<http://www.vwl.uni-mannheim.de/gk/wp/gkwp-2001-06.pdf>>, consulté le 10 avril 2015.

⁵¹⁰ Cyril FOUILLET, « La microfinance serait-elle devenue folle ? Crise en Andhra Pradesh » (2006) *Espace finance*, GRET-CIRAD, en ligne : <<http://microfinancement.cirad.fr/fr/news/Bim/Bim-2006/BIM-25-04-06.pdf>>, consulté le 12 mai 2014.

⁵¹¹ Toshio KONDO et al. « Impact of microfinance on rural households in the Philippines » (2008) Discussion paper series 2008-05, Philippine Institute for Development, Studies Surian sa mga Pag-aaral Pangkaunlaran ng Pilipinas, en ligne : <<http://dirp3.pids.gov.ph/ris/dps/pidsdps0805.pdf>>, consulté le 10 janvier 2015.

⁵¹² Ahmad QAZI KHOLIQUZZAMAN « Socio-Economic and Indebtedness-Related Impact of Micro-Credit in Bangladesh » (2007), Dhaka, The University Press Limited (UPL), en ligne <>, consulté le 10 janvier 2016.

⁵¹³ Olivier MARTINEZ, « Microfinance et territoires dans le Sud-est béninois : approche en termes de risque au travers d'une vision discriminante de l'espace. », *Autrepart* 4/2007 (n° 44), p. 77-90, en ligne : <www.cairn.info/revue-autrepart-2007-4-page-77.htm>, consulté le 10 janvier 2016.

⁵¹⁴ Craig McINTOSH et Bruce WYDICK, « Competition and Microfinance » (2005) 78 *Journal of Development Economics* 2, 271, à la p 291, en ligne : sciencedirect-com <[Http://www.sciencedirect.com/acces.bibl.ulaval.ca/science/article/pii/S0304387805000696](http://www.sciencedirect.com/acces.bibl.ulaval.ca/science/article/pii/S0304387805000696)>, consulté le 10 janvier 2015.

⁵¹⁵ Il s'agit ici des risques comme le surendettement pour cause d'accident, de maladies, de problèmes personnels, les taux de crédit frauduleux ou les pratiques abusives menées par des opérateurs sans scrupule, l'octroi de financements en inadéquation avec la capacité de remboursement de l'emprunteur, les pratiques de tarification trompeuses, et les méthodes abusives de recouvrement.

préjudice aux emprunteurs que ne le font l'instabilité financière et la faillite systémique des épargnants et des institutions de microfinance.

Le principal défi pour le microcrédit consiste donc à concevoir des produits et des procédures adaptés aux conditions de la clientèle, tout en bénéficiant d'un encadrement susceptible d'aider un large éventail de clients et d'institutions de microcrédit à réduire ou à mieux protéger les emprunteurs contre les différents types de risques auxquels ils sont confrontés, puis à faire efficacement face aux crises une fois survenues⁵¹⁶.

À cet effet, les lois sur la protection des consommateurs peuvent être d'une utilité notable. Ces lois définissent et proscrivent les pratiques abusives de prêt et de recouvrement des fonds. Elles exigent également que les clients soient informés du montant intégral des financements et élaborent des modalités claires pour répondre aux plaintes de la clientèle. Enfin, les lois sur la protection des consommateurs prescrivent dans plusieurs pays l'éducation du consommateur pour éviter les abus, et instaurent des mesures d'application. Aux États-Unis, au Canada et dans les États membres de l'Union européenne⁵¹⁷, des lois de cette nature sont déjà en vigueur dans le secteur financier avec cependant, leurs limites. De même, l'Afrique du Sud et certains pays d'Amérique du Sud (comme le Pérou, la Bolivie et la Colombie) disposent de lois sur la protection du consommateur⁵¹⁸. Il est vrai que ces mesures restent limitées, car les sanctions prévues par le droit de la consommation sont normalement applicables aux contrats entre professionnels (prêteurs) et consommateurs alors que la cible du microcrédit est aussi bien professionnelle (microentreprise) que non professionnelle (consommateur).

Dans certains pays en développement et marchés émergents (Afrique du Sud, Cambodge, Pérou, Ghana, etc.), il existe une réglementation de la protection des consommateurs basée sur une approche progressive et proportionnée, introduisant graduellement de nouvelles

⁵¹⁶. Imran MATIN et Brigit HELMS, « Microfinance et gestion des risques : la perspective du client » (2000) Focus 17 CGAP, Washington D.C., à la p 4, en ligne : <<http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Microfinance-and-Risk-Management-A-Client-Perspective-May-2000-French.pdf>>, consulté le 15 décembre 2014.

⁵¹⁷. Brigit HELMS et Xavier REILLE, *supra* note 170, à la p 13. 2015.

⁵¹⁸. *Ibid.*

règles tenant compte des risques spécifiques des consommateurs, des priorités du pays en matière d'inclusion financière et des capacités réglementaires disponibles⁵¹⁹. Malheureusement, dans plusieurs autres pays, comme au Bénin, il n'existe pas une réglementation spécifique dédiée à la protection des emprunteurs de microcrédit. Sur le plan juridique, la Loi portant sur la protection du consommateur en République du Bénin⁵²⁰ n'est pas applicable au contexte du microcrédit, car la définition du consommateur précisée à l'article 1 exclut en général les entreprises et plus spécifiquement les micro-entreprises, principales cibles du microcrédit.

On note cependant des mesures législatives parcellaires introduites dans une quinzaine de textes juridiques ou non, comme la Loi sur l'usure⁵²¹ et le code de déontologie et d'éthique des services financiers décentralisés du Bénin qui recommande de respecter les valeurs d'équité, de justice et de transparence puis interdit les pratiques d'intimidation et de coercition dans le recouvrement⁵²². Mais, aucune étude n'a permis encore d'évaluer le niveau de respect des diverses mesures législatives applicables ainsi que leur efficacité dans la protection des emprunteurs contre les divers risques.

L'ensemble des crises du secteur de la microfinance précédemment évoquées traduit pour l'essentiel les imperfections du système en place dans les pays touchés. Conscients de ces imperfections et s'appuyant sur la déclaration de Pocantico, qui interpelle les acteurs du microcrédit sur les dérives capitalistiques enregistrées, le réseau SEEP et le CGAP, avec le soutien du réseau ACCION, ont lancé en janvier 2009 la campagne pour la protection des clients, visant à l'adoption et l'application, par le plus grand nombre possible d'IMF et d'investisseurs, de six principes⁵²³. À la suite des critiques issus de l'application des principes

⁵¹⁹. Laura BRIX et Katharine McKEE, Réglementation de la protection des consommateurs dans les environnements à faible accès : opportunités de promotion de la finance responsable, CGAP, Note focus, N° 60, février 2010. En ligne : < <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Consumer-Protection-Regulation-in-Low-Access-Environments-Opportunities-to-Promote-Responsible-Finance-Feb-2010-French.pdf>> consulté le 20 janvier 2012.

⁵²⁰ Loi N° 2007-21 DU 16 octobre 2007 portant protection du consommateur en République du Bénin

⁵²¹ Loi n° 13 2003-22 modificative de la loi n° 83-008 du 17 mai 1983 portant définition et répression de l'usure.

⁵²² Consortium ALAFIA, Code de déontologie des institutions de microfinance et Alidé, Code d'éthique et de déontologie, en ligne : <<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-etudes-de-cas-code-de-deontologie-des-imf-benin-2000.pdf>> consulté le 10 février 2015.

⁵²³. 1) Éviter le surendettement ; 2) Des prix transparents et raisonnables ; 3) Des pratiques de recouvrement appropriées ; 4) Comportement éthique du personnel ; 5) Mécanismes de traitement des plaintes ; 6) Confidentialité des données. En ligne : <<http://www.smartcampaign.org/about-the-campaign/smart-microfinance-and-the-client-protection-principles>> Consulté le 05 septembre 2011.

de protection des clients, ces principes ont été révisés en juillet 2011 pour donner lieu désormais à sept principes⁵²⁴.

Élaborés avec le concours de plusieurs acteurs clés des services financiers décentralisés, les principes de protection des clients confirment l'engagement, mais aussi la nécessité pour ces acteurs d'œuvrer pour la protection des clients et en particulier des emprunteurs. À l'analyse de l'historique des crises impliquant les emprunteurs et précédemment présentées, il appert que les scandales⁵²⁵ préjudiciables aux emprunteurs n'en demeurent pas moins d'actualité, malgré la vulgarisation des principes de protection des clients. Dans certains pays, comme le Bénin, les événements et les soupçons évoqués dans la littérature laissent planer la conjecture d'une crise systémique comme en Amérique latine. Cet état de choses nous amène à nous questionner sur l'état actuel de la protection offerte aux emprunteurs de microcrédit dans un pays comme le Bénin, où le secteur du microcrédit connaît un développement spectaculaire avec ses corollaires en termes de risque de fongibilité, de risque d'endettement croisé et de besoin en matière de supervision. Comment les emprunteurs de microcrédit sont alors actuellement protégés en République du Bénin ?

Ce sont trois questions de recherche qui découlent de cette préoccupation générale :

- Comment la réglementation en vigueur au Bénin encadre-t-elle la protection des emprunteurs de microcrédit ?

⁵²⁴. 1) Développement des produits et distribution appropriées ; 2) Prévention du surendettement ; 3) Transparence ; 4) Tarification responsable ; 5) Traitement respectueux et équitable des clients ; 6) Confidentialité des données des clients ; 7) Mécanismes de résolution des plaintes. En ligne : <<http://www.smartcampaign.org/au-sujet-de-la-campagne/la-smart-microfinance-et-les-principes-de-protection-des-clients>> consulté le 24 septembre 2013.

⁵²⁵ En Novembre 2010, la presse locale indienne a fait état du suicide d'une cinquantaine de ses clients, surendettés et harcelés par les agents de crédit. Certains clients ont alors attaqué quelques-unes de ses 2000 agences. Des leaders politiques locaux ont pris fait et cause pour ce mouvement en incitant à ne pas rembourser les prêts. Dans ce contexte, le gouvernement local a ordonné la suspension temporaire de la collecte des remboursements des prêts et les banques commerciales ont gelé les avances faites aux institutions de microcrédit. En ligne : <http://www.responsability.com/domains/responsability_ch/data/free_docs/habari!%203%202010%20PDF%20FR.pdf> ; Crédit agricole. Horizon bancaire « La microfinance au carrefour du social et de la finance » (décembre 2007), Direction des études économiques 334, en ligne : kiosque-eco.credit-agricole.fr <http://kiosque-eco.credit-agricole.fr/medias/HB334_decembre2007.pdf>. Consulté le 19 décembre 2012 ; Mathilde FARINE, « La microfinance veut prévenir les crises » (14 février 2011), en ligne : Le Temps.ch <http://www.letemps.ch/Page/Uuid/b8b2c24a-37b9-11e0-bb5c-2676d20c7a9a/La_microfinance_veut_pr%C3%A9venir_les_crises> consulté le 19 décembre 2012.

- Les pratiques internes aux institutions de microcrédit respectent-elles la réglementation en vigueur et permettent-elles de garantir l'effectivité de la protection des emprunteurs de microcrédit ?
- Quelles sont les perceptions des emprunteurs et des chefs d'agence relativement au niveau de protection des emprunteurs contre les risques ?

À travers ces questions de recherche, notre objectif général est de contribuer à l'analyse du cadre et de l'effectivité de la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin. Il s'agit donc d'identifier les mesures mises en place par la législation et par les institutions de microcrédit pour protéger les emprunteurs de microcrédit contre les risques, mais aussi d'évaluer l'effectivité et l'efficacité de l'ensemble des instruments juridiques et institutionnels applicables.

1.1.2 Justification et pertinence de la recherche

Cette étude sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin cherche à analyser l'adéquation des mesures de protection des emprunteurs de microcrédit relativement au cadre juridique, aux pratiques institutionnelles, ainsi qu'au regard des perceptions des divers acteurs [emprunteurs et chefs d'agence].

La recherche scientifique sur le microcrédit a été souvent l'œuvre des sociologues en termes d'impact social du microcrédit⁵²⁶, des économistes et gestionnaires en termes d'analyse de

⁵²⁶. Nous pouvons citer à titre d'exemples d'études : Yaya KOLOMA, « Effets de seuil dans la relation entre l'accès au microcrédit et l'amélioration du bien-être des bénéficiaires » (avril 2010) *Mondes en développement*, n° 152, p. 13-30 ; Fédération nationale des Caisses d'Épargne, « Étude d'impact du microcrédit personnel : Évolution de la situation des emprunteurs », en ligne : <http://www.fnce.fr/etude_microcredit_personnel.pdf> ; Marie LANGEVIN et Steve JACOB avec la collaboration de Yvan COMEAU, « Le crédit communautaire : Conceptualisation, dimension d'évaluation, impacts et indicateurs » (2008), Cahier de CRIDÉS n° 08-04, en ligne : <http://www.pol.ulaval.ca/Perfeval/upload/2008_cahiers_crides._18082010_84408.pdf> ; consulté le 19 août 2014.

viabilité⁵²⁷ et de conception de procédures pour la gestion des risques⁵²⁸. Nous notons cependant, peu de travaux de juristes sur le microcrédit et les quelques travaux existants se concentrent sur la protection des épargnants, les conditions d'exercice de l'activité, ainsi que l'organisation institutionnelle et la gouvernance⁵²⁹.

À l'heure où le microcrédit est reconnu comme une réalité, tant dans les pays développés que les pays en voie de développement, il y a lieu de constituer un corps de connaissance juridique dans le domaine du microcrédit en mettant un peu plus l'accent sur la protection des emprunteurs. Il ne s'agit pas d'identifier de façon exhaustive les mesures juridiques à mettre en œuvre pour mieux protéger les emprunteurs, mais plutôt de faire un état des lieux et tracer quelques pistes pour l'adoption des mesures juridiques complémentaires et des normes susceptibles de renforcer les mesures juridiques existantes, afin d'atteindre les objectifs visés. L'originalité peut se résumer en trois points essentiels.

En premier lieu, l'originalité du sujet est liée au cadre théorique qui part de l'idée selon laquelle, en dehors du prêteur (institution de microcrédit) et de l'épargnant, l'emprunteur de microcrédit est aussi exposé à des risques qui méritent une attention particulière. La notion de risque en microcrédit a pendant longtemps été appliquée de façon quasi exclusive à

⁵²⁷. Nous pouvons citer à titre d'exemples d'études : Fodé NDIAYE, *Microfinance en Afrique de l'Ouest : Quelle viabilité ?* Paris, l'Harmattan, 2009 ; Comité d'Échange, de Réflexion et d'Information sur les Systèmes d'Épargne-crédit, « Les contraintes et les défis de la viabilité des systèmes de microfinance en zones rurales défavorisées en Afrique », mai 1999, en ligne : <http://www.lamicrofinance.org/files/14641_file_contraintes_viability_microfinance_zones_rurales_defavorisees.pdf> consulté le 19 août 2014.

⁵²⁸. Nous pouvons citer à titre d'exemples d'études : Joanna LEDGERWOOD et Victoria WHITE avec la collaboration de Monica BRAND et al., *Transforming microfinance institutions : providing full financial services to the poor*, Washington, DC, World Bank, Microfinance Network ; CERISE et al., « Guide opérationnel d'analyse de la gouvernance d'une institution de microfinance », Juin 2005 ; Tanguy GRAVOT, « Procédure comptable pour une institution de microfinance en réseau » (Juin 2005), CAPAF, Note technique, en ligne : <http://www.lamicrofinance.org/files/16294_file_Procedures_reseau.pdf> ; OM Consulting projects, « Manuel des procédures de gestion administrative, financière et comptable », Document élaboré dans le cadre du projet d'appui au programme national de microfinance au Cameroun, Novembre 2002.

⁵²⁹. Nous pouvons citer à titre d'exemples d'études : Agence canadienne de développement international, « Guide de référence pour le secteur de la microfinance » Juin 1999, en ligne : <[http://www.acdi-cida.gc.ca/INET/IMAGES.NSF/vLUIImages/Micro/\\$file/Guide%20de%20r%C3%A9f%C3%A9rence%20pour%20le%20secteur%20de%20la%20microfinance.PDF](http://www.acdi-cida.gc.ca/INET/IMAGES.NSF/vLUIImages/Micro/$file/Guide%20de%20r%C3%A9f%C3%A9rence%20pour%20le%20secteur%20de%20la%20microfinance.PDF)> consulté le 8 mai 2015 ; Marc LABIE et Javier SOTA, « Gouvernance et organisation de microfinance : de la nécessité de délimiter les apports d'un conseil d'administration. Le cas d'une ONG colombienne » dans Isabelle GUÉRIN et Jean-Michel SERVET dir, *Exclusion et Liens Financiers*, Centre Auguste et Léon Walras, Université Lyon2, 2003, 380 ; Laurent LHÉRIAU, *Précis de réglementation de la microfinance*, Tome 1 et 2, Notes & Documents, Agence française de développement, 2005.

l'épargnant et à l'institution de microcrédit. L'emprunteur étant considéré comme un simple bénéficiaire du système⁵³⁰. En second lieu, l'originalité de la recherche tient à l'approche empirique (étude de terrain)⁵³¹ qu'elle intègre à deux niveaux :

1. Une analyse empirique de la manière dont les institutions s'organisent et procèdent pour protéger les emprunteurs de microcrédit ;
2. Une analyse de la perception que les emprunteurs ont de leur niveau de protection.

En dernier lieu, la présente recherche s'inscrit dans une posture qui ne considère pas le droit comme étant seulement un ensemble de règles juridiques qui gouvernent les actions des individus, puisque c'est l'individu, doté du libre arbitre qui décide en dernier ressort de se conformer ou non au droit⁵³². Notre posture accorde donc une attention particulière à l'analyse des stratégies effectives des acteurs vis-à-vis des règles juridiques, ce qui fait appel à une intégration de diverses disciplines : droit et sociologie notamment.

1.2 Cadre théorique de la recherche

Notre cadre théorique est construit autour des théories de la réglementation et de la perspective théorique de sociologie du droit.

Nous présentons donc ici l'antagonisme entre la thèse de la réglementation par les gouvernements et celle de la régulation par le marché (le laisser-faire), avant d'exposer nos motivations pour la perspective théorique de sociologie du droit.

⁵³⁰ Dans cette perspective, lorsque l'épargnant effectue le dépôt des fonds, nous devons tout faire pour que rien n'affecte son épargne et quand arrive le moment pour l'institution, c'est-à-dire le prêteur de prêter, ce dernier a la responsabilité de bien analyser la situation de l'emprunteur au risque de faire de mauvais choix et de mettre en péril les dépôts et l'avenir du système.

⁵³¹ Le terme empirique correspond à ce qui résulte de l'expérience commune par opposition au théorique. L'approche empirique aborde la notion étudiée par le biais des actes humains, des expériences humaines et des pratiques associées. L'approche empirique vient compléter ici l'approche documentaire axée notamment sur l'analyse des textes juridiques en lien avec la protection des emprunteurs de microcrédit.

⁵³² Nous revenons en détail sur ces considérations théoriques dans la section 1.2 Cadre théorique de recherche.

Selon le courant libéral élaboré aux 18^{ème} et 19^{ème} siècle, le rôle de l'État devrait se limiter au maintien de l'ordre public : État-Gendarme⁵³³. La thèse libérale, dont le penseur le plus prolifique est Adam Smith⁵³⁴, balise les contours de l'intervention ou plutôt de la non-intervention de l'État dans le secteur économique. Selon cette thèse, il est nécessaire de laisser jouer la « main invisible⁵³⁵ » qui permettrait au marché de s'autoréguler. En effet, pour les libéraux, lorsque chaque personne poursuit son intérêt individuel (enrichissement individuel), il œuvre pour la société en accroissant la production (enrichissement collectif). Cette thèse libérale est reprise par les économistes néolibéraux comme Arthur Laffer⁵³⁶ qui soutiennent que l'intervention de l'État au sein de l'économie est déstabilisante et donc que moins d'État est mieux⁵³⁷. Pour le courant libéralisme économique, il faudrait donc « mettre fin aux interventions de l'État au sein de tous les marchés et, par conséquent, démanteler tout l'appareillage législatif, réglementaire, administratif rendant possible de telles interventions⁵³⁸ ». Dans le domaine du microcrédit par exemple, nous devrions laisser les prêteurs fixer leurs taux d'intérêt selon la théorie du libéralisme économique. Chaque prêteur cherchera alors à maximiser son intérêt en tenant compte des tendances sur le marché. Dans le même temps, chaque emprunteur en cherchant à maximiser son intérêt prendra les informations sur les taux d'intérêt appliqués et choisira en connaissance de cause : c'est ainsi que s'établirait l'équilibre au sein du marché. Cette conception du marché du prêt, a, la faiblesse d'être plus idéologique que pratique, car elle ignore entièrement les limitations imposées par le niveau de littératie financière des emprunteurs en général et en particulier des emprunteurs vulnérables. Elle ignore aussi les problèmes d'accessibilité⁵³⁹ au crédit conduisant parfois certains emprunteurs à ne pas avoir d'autres choix que d'emprunter auprès

⁵³³ Michaël BIZIOU, *Adam Smith et l'origine du libéralisme*, collection *Fondements de la politique*, Presses universitaires de France, 2003

⁵³⁴ Alain DELATOUR, *Adam SMITH. Sa vie, ses travaux, ses doctrines*, Librairie Guillaumin et Cie, Paris, 1886.

⁵³⁵ La main invisible assure la société que ce qui est produit correspond aux besoins de ses membres, et ce dans les quantités désirées. Voir Michaël BIZIOU, *Adam Smith et l'origine du libéralisme*, collection *Fondements de la politique*, Presses universitaires de France, 2003.

⁵³⁶ Ce dernier a conseillé des présidents américains républicains de Richard Nixon à Donald Trump. Laffer, A.B. « The Laffer Curve: Past, Present, and Future » (2004) 1765 Executive Summary Backgrounder: The Heritage Foundation.

⁵³⁷ Hugues PUEL « Le néolibéralisme, modèle économique dominant » (2005) 1 : 233 *Revue d'éthique et de théologie morale* 29, en ligne <10.3917/retm.233.0029> consulté le 2 décembre 2020

⁵³⁸ *Ibid.*

⁵³⁹ Les problèmes d'accessibilité peuvent concerner la situation géographique, le défaut de garantie exigé, l'indisponibilité des pièces à fournir

d'un même prêteur. L'intervention de l'État est donc nécessaire pour protéger les emprunteurs notamment les plus vulnérables contre les « défaillances dans les mécanismes du marché, qui semble alors impuissant à conduire à un optimum social »⁵⁴⁰. Dans le secteur du microcrédit, les emprunteurs sont souvent des personnes vulnérables avec un faible niveau de littératie financière. Sans un minimum de réglementation en microcrédit, certaines institutions peuvent réaliser des profits excédentaires énormes, une structure des prix et des pratiques inéquitable, discriminatoire ou injuste au détriment des emprunteurs⁵⁴¹.

De ce fait, nous nous positionnons dans une perspective théorique plus adaptée au contexte du microcrédit et qui offre une réponse normative à la demande collective de correction des pratiques marchandes inefficaces ou socialement « indésirables ». Cette perspective est dite de réglementation par l'État (public interest theory of regulation⁵⁴²). Par exemple, dans le secteur financier des petits prêts, l'activité des usuriers et des prêteurs sur gages, dont les taux d'intérêt peuvent aller jusqu'à 200 % voire plus et dont les pratiques de recouvrement sont pour certaines abusives, est illustrative des pratiques socialement « indésirables » qu'une intervention de l'État devrait permettre de limiter. Dans certaines conditions donc, l'intervention de l'État est nécessaire pour maximiser une fonction de « bien-être social » au sens de Arrow⁵⁴³. La réglementation par l'État n'est cependant pas exempte d'imperfections. Selon Stigler, une réglementation qui est destinée, tout au moins dans l'intention du législateur, à la poursuite de l'intérêt public, peut être détournée ou « captée » par des groupes d'intérêt et en vient à servir l'intérêt de ces groupes, ce qui remet en cause l'idéal d'efficacité et d'équité à la base de la perspective de la réglementation par l'État⁵⁴⁴. C'est pour cela qu'il

⁵⁴⁰ Robert LÉVESQUE « Réglementation, déréglementation et éthique » (1999) 1:2 *Éthique publique*, mis en ligne le 26 novembre 2016, à la p 3, en ligne : <<https://doi-org.acces.bibl.ulaval.ca/10.4000/ethiquepublique.2693>> consulté le 4 novembre 2020.

⁵⁴¹ *Ibid.*

⁵⁴² Johan A. DEN HERTOOG « General Theories of Regulation », dans Boudewijn Bouckaert, Gerrit de Geest (eds), *Encyclopedia of Law and Economics*, Cheltenham (U. K.)/Northampton (Mass.), Edward Elgar, 1999, 223.

⁵⁴³ Kenneth J. ARROW « A Difficulty in the Concept of Social Welfare » (1950) 58:4 *Journal of Political Economy*, University of Chicago Press 328, en ligne <https://www-jstor-org.acces.bibl.ulaval.ca/stable/1828886?seq=2#metadata_info_tab_contents> consulté le 2 décembre 2020.

Kenneth J. ARROW. *Social Choice and Individual Values*, Cowles foundation in for research in economics at yale university New York Wiley 1951, en ligne <<https://cowles.yale.edu/sites/default/files/files/pub/mon/m12-all.pdf>> consulté le 3 décembre 2020.

⁵⁴⁴ George J. STIGLER. *The citizen and the State: Essays on Regulation*, Chicago : University of Chicago Press, 1975. En ligne : <<https://www.jstor.org/stable/3003160>> consulté le 2 décembre 2020.

est important de faire recours à l'évaluation éthique sur la base des critères d'équité et de justice distributive, en se posant des questions importantes relativement à chaque mesure réglementaire⁵⁴⁵ : l'application de cette mesure dans les faits peut-elle être effective ? La mise en pratique de la mesure donnera-t-elle lieu à des intérêts ou à une protection pour certains acteurs ? Si oui, quels sont en bénéficieront ?

Pour répondre à ces questions relativement au cadre réglementaire du microcrédit, une analyse même très approfondie et critique de la réglementation ne pourrait pas être suffisante. Il est alors important dans le cadre de notre étude d'aller au-delà de l'analyse du cadre réglementaire et donc d'une approche positiviste du droit. L'approche positiviste du droit est fondée sur une épistémologie juridique selon laquelle le droit est réduit au droit positif. Hans Kelsen⁵⁴⁶ élabore la perspective positiviste du droit sur la base d'une théorie de la pyramide des normes⁵⁴⁷ (normativisme). Selon Kelsen, « [l]e droit est toujours un droit positif, et son caractère positif vient de ce qu'il est créé et annulé au moyen d'actes accomplis par des êtres humains : il est donc indépendant de la morale ou de tout autre système normatif⁵⁴⁸ ». Nous pouvons donc dire que l'approche positiviste du droit procède de la raison théorique, et non de la raison pratique. Elle est censée produire des théories descriptives du droit, c'est-à-dire des théories qui représentent correctement le droit tel qu'il est, et non pas tel qu'il devrait être⁵⁴⁹. Cette forme de séparation entre le droit et la morale, le droit et la politique ou le droit et le social, est intenable dans un domaine comme le microcrédit, car en se cantonnant à la logique fermée des normes on exclut une dimension importante de la société humaine : celle de la réalité quotidienne en lien avec la mise en pratique des règles de droit et celle en lien avec la perception des citoyens.

⁵⁴⁵ Robert LÉVESQUE « Réglementation, déréglementation et éthique », *supra* note 540.

⁵⁴⁶ Paul De VISSCHER « Hans Kelsen (1881-1973) » (1973) 59:1 *Bulletins de l'Académie Royale de Belgique* 534, en ligne: <https://www.persee.fr/doc/barb_0001-4133_1973_num_59_1_55117>. consulté le 10 décembre 2020.

⁵⁴⁷ Hans KELSEN. « Théorie pure du droit » (octobre-décembre 1963) traduit par Charles Eisenmann 15 : 4 *Revue internationale de droit comparé* 794 à la p. 95.

⁵⁴⁸ Kelsen, *ibid.* à la p. 168.

⁵⁴⁹ Pour plus de détails, lire : Joseph RAZ, *The Authority of Law*, Oxford, Clarendon, 1979 aux pp. 39-40 ; Herbert Lionel Adolphus HART avec la collaboration de Penelope A. BULLOCH et Joseph RAZ, *The Concept of Law*, 2^e éd., Oxford, Clarendon, 1994 aux pp. 239-240.

Il apparaît alors plus adapté d'aborder le phénomène juridique en microcrédit en tenant compte de la mise en pratique des règles de droit et de la perception des emprunteurs au moyen de la perspective sociologique du droit⁵⁵⁰.

Si le positivisme trouve son essence dans le normativisme, la sociologie du droit puise sa source dans le réalisme en mettant l'accent sur les pratiques effectives des acteurs juridiques. Cette perspective réaliste est particulièrement intéressante au regard de nos objectifs de recherche, car elle est susceptible de favoriser l'exploration dans une dynamique interdisciplinaire des aspects non juridiques (sociologique, institutionnel) qui influencent la protection des emprunteurs de microcrédit. Cette perspective plonge dans l'univers d'un continuum entre droit et société. L'approche sociologique du droit a été développée par des auteurs comme Max Weber⁵⁵¹, Georges Gurvitch⁵⁵², Henri Lévy-Bruhl⁵⁵³ et plus proche de nous Jean Carbonnier⁵⁵⁴. Selon Rottleuthner, la sociologie du droit permet d'examiner, sur la base des normes juridiques valides, leur mise en pratique en confrontant les textes juridiques à leurs mises en application, par une analyse de l'usage pratique des normes, de leur observance et des conséquences en résultant, ou par une confrontation du droit en vigueur dans un sens juridique et des normes efficaces dans un sens social⁵⁵⁵. Cette perspective permet donc particulièrement de travailler sur les différences de base entre ce qui est normatif (règle de droit énoncé) et ce qui est réel (empirique), puis entre les aspects informels (innovation) en comparaison avec le droit formel.

Lascoumes et Serverin, répertorient trois façons d'analyser l'effectivité du droit à travers les écarts droit/société⁵⁵⁶ :

- d'abord un questionnement en termes de lacunes de la Loi,

⁵⁵⁰ Michel COUTU « Juridicité et normativité dans la théorie sociojuridique de R. A. Macdonald » (1997) 28 : 3 R.G.D 337. En ligne : <<https://doi.org/10.7202/1035625ar>> consulté le 2 décembre 2020.

⁵⁵¹ Max WEBER, *Sociologie du droit*, introduction et traduit par Jacques GROSCLAUDE, Paris, PUF, 1986 ; Max WEBER, *Sociologie du droit*, traduit par Jean-Philippe HEURTIN et Nicolas MOLFESSIS, L'esprit du droit, Paris, Dalloz, 2006.

⁵⁵² Georges GURVITCH, *Éléments de sociologie juridique*, Aubier, Paris, 1940.

⁵⁵³ Henri LEVY-BRUHL, *Sociologie du droit*, Que sais-je ? Paris, PUF, 1961.

⁵⁵⁴ Jean CARBONNIER, *Sociologie juridique*, 2^e éd, Quadrige, Paris, Presses universitaires de France, 2004.

⁵⁵⁵ Hubert ROTTLEUTHNER « Le concept sociologique de droit », (1992) 2 : 29 *Revue interdisciplinaire d'études juridiques* 67. En ligne: <https://www.cairn.info/revue-interdisciplinaire-d-etudes-juridiques-1992-2-page-67.htm> consulté le 18 décembre 2018

⁵⁵⁶ Pierre LASCOUMES et Evelyne SERVERIN « Théories et pratiques de l'effectivité du Droit » (1986) *Droit et Société* 2/1986 à la p 128, en ligne : <<http://www.reds.msh-paris.fr/publications/revue/html/ds002/ds002-09.htm>>, consulté le 15 décembre 2018.

- ensuite une interrogation en termes d'effectivité de la règle où l'interaction droit/société est saisie sous l'angle de comportements des individus vis-à-vis du droit, et
- enfin une recherche formulée en termes d'efficacité globale qui évalue la réalisation du droit en fonction du but social.

Dans le cadre de notre recherche, nous privilégions une combinaison entre ces trois approches afin de parvenir à saisir la « réalité totale » au sens de J.P Charnay⁵⁵⁷. De façon concrète, la perspective sociologique du droit nous permet d'atteindre nos objectifs de recherche relativement à l'étude du cadre et de l'effectivité de la protection des emprunteurs de microcrédit. Nous cherchons en particulier à identifier les écarts entre la pratique et le droit, de même que les innovations au niveau des sphères institutionnelles (institutions de microcrédit) et sociales (emprunteurs)⁵⁵⁸. Sur le plan théorique, nous sortons donc des sentiers battus du positivisme traditionnel en droit et de la normativité pour explorer le microcrédit avec une approche sociologique du droit⁵⁵⁹.

1.3 Démarche méthodologique de la recherche

Toute connaissance scientifique doit être formalisée à l'aide d'une méthodologie précise de telle sorte que la plausibilité des résultats puisse être démontrée en se référant aux expériences et aux arguments logiques. Les connaissances scientifiques se distinguent donc des connaissances quotidiennes par la rigueur des règles méthodologiques appliquées lors du processus de formalisation.

Notre démarche méthodologique prend appui sur le cadre théorique choisi et présenté plus haut. En effet, étant donné que les phénomènes en cause sont des phénomènes sociaux, ils

⁵⁵⁷. Jean-Paul CHARNAY, « Sur une méthode de sociologie juridique : l'exploitation de la jurisprudence » (1965) 20 : 3 *Annales. Économies, Sociétés, Civilisations*. 20e année, à la p 514, en ligne : <http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/ahess_0395-2649_1965_num_20_3_421294> consulté le 18 avril 2014.

⁵⁵⁸. Pierre LASCOUMES et Evelyne SERVERIN, *supra* note 556.

⁵⁵⁹ Jean CARBONNIER, « L'apport du droit comparé à la sociologie juridique » dans *Société de législation comparée*, dir, *Livre du centenaire de la Société de législation comparée*, t. 1, Paris, Librairie générale de droit et de jurisprudence, 1969 ; Hubert IZDEBSKI « Le rôle du droit dans les sociétés contemporaines: Essai d'une approche sociologique du droit comparé » (1988), 40 *Revue internationale de droit comparé* 3, 563.

nécessitent pour leur compréhension approfondie, la mesure de certains aspects pratiques, au-delà même de l'analyse des éléments relevant du cadre juridique.

Pour rester fidèle au cadre théorique exposé, la démarche méthodologie de recherche est orientée vers l'interdisciplinarité avec une combinaison entre le droit (analyse des lois, règlements, jurisprudences et doctrine) et la sociologie (analyse des pratiques et des perceptions). Le milieu visé quant à lui oscille entre la théorie (analyse des combinaisons entre cadre juridique et autres mesures innovantes ou non, initiée par les acteurs pour atteindre l'effectivité, qui est ici la protection des emprunteurs de microcrédit) et la pratique (analyse des pratiques et propositions de réformes plausibles).

Notre approche de recherche est donc qualitative⁵⁶⁰ et semi-inductive, c'est-à-dire que nous évitons le plus possible de partir d'hypothèses toutes faites afin de répondre à la question principale. En réalité, l'approche qualitative est parfois perçue comme étant une approche inductive⁵⁶¹.

Cependant, certaines limites restreignent la portée et le réalisme de l'induction. D'abord, l'échantillonnage théorique a une dimension déductive puisque l'opérationnalisation de ce type d'échantillonnage nécessite un contact *à priori* avec le terrain ainsi que des éléments théoriques permettant de sélectionner les situations dans lesquelles les données jugées pertinentes seront collectées⁵⁶². Il est vrai que ce « moment déductif » est au service d'une démarche générale essentiellement inductive, d'autant plus que l'on ne se trouve jamais dans

⁵⁶⁰ L'approche qualitative peut être définie comme une activité qui permet d'acquérir des connaissances précises sur la réalité culturelle et sociale vécue quotidiennement. Ces connaissances peuvent être acquises par l'application d'une ou plusieurs des méthodes suivantes: analyse de documents, observations, entretiens et rencontres avec des individus ou des groupes, ainsi que l'analyse et la compilation des données recueillies. Voir Omar AKTOUF, *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations Une introduction à la démarche classique et une critique*, Montréal : Les Presses de l'Université du Québec, 1987, en ligne :

<http://classiques.uqac.ca/contemporains/Aktouf_omar/metho_sc_soc_organisations/metho_sc_soc_organisations.pdf> consulté le 15 décembre 2014.

⁵⁶¹ L'approche inductive élabore de façon formelle son canevas de recherche en cours de collecte de données pour en faciliter l'analyse rigoureuse. L'approche inductive diffère en cela de l'approche déductive qui pense la problématique et le canevas de recherche complètement *a priori*. Martine HLADY RISPAL, *La méthode des cas*, Perspectives marketing, Bruxelles, De Boeck Supérieur, 2002, en ligne : <<http://www.cairn.info/la-methode-de-cas--2804139506.htm>>, consulté le 15 décembre 2014.

⁵⁶² B.G. GLASER et A. L. Strauss., *The discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, New York, Aldine de Gruyter 1967.

une démarche de vérification d'hypothèses construites spéculativement⁵⁶³. Ensuite, il est difficile pour le chercheur de faire complètement abstraction de ses préjugés et de sa sensibilité théorique⁵⁶⁴. Enfin, les données collectées sont souvent empreintes d'interprétation par les acteurs eux-mêmes et le chercheur doit construire une interprétation déductive sur ces données déjà chargées conceptuellement d'un univers théorique⁵⁶⁵. L'option pour une posture fondamentalement inductive implique donc des moments de déduction : c'est l'abduction ou l'approche semi-inductive⁵⁶⁶. Dans le cadre de cette étude, nous nous inspirons d'auteurs phénoménologues et partisans de la « grounded theory⁵⁶⁷ » comme Glaser et Strauss⁵⁶⁸, afin de faire apparaître la réalité à partir de la littérature, mais aussi et surtout à partir du terrain et non des idées préconçues.

Les deux sources de données (1.3.1), la procédure d'échantillonnage des institutions et des emprunteurs (1.3.2), ainsi que la méthode de collecte (1.3.3), puis de traitement et d'analyse de données (1.3.4), sont présentés dans la suite.

1.3.1 Sources de données

Deux types de sources de données complémentaires sont utilisés : la source de données documentaires et la source de données empiriques.

⁵⁶³ B.G. GLASER, *Theoretical sensitivity: advances in the methodology of grounded theory*, Mill Valley, CA, Sociology Press, 1978.

⁵⁶⁴ F. GUILLEMETTE « L'approche de la Grounded Theory, pour innover ? » (2006) *Recherches qualitatives* 26 (1), 32.

⁵⁶⁵ A. STRAUSS et J. CORBIN, *Basis of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, Newbury Park, CA, Sage, 1990.

⁵⁶⁶ L'abduction conjugue le caractère a posteriori de la théorisation fondée sur les données empiriques avec le caractère a priori de l'utilisation inférentielle des théories (construites inductivement) pour la continuité logique de la collecte des données, notamment dans la pratique de l'échantillonnage théorique. Reichertz, J. « Abduction, deduction and induction in qualitative research » dans Uwe FLICK, Ernst von KARDOFF et Ines STEINKE, dir, *A companion to qualitative research*, London, Sage, 2004, 159.

⁵⁶⁷ Encore connu sous le nom de théorisation encrée, cette approche vise à se départir le plus possible des a priori pour enrainer l'analyse dans les données de terrain et ainsi construire de nouvelles théories résolument encrées dans la pratique du terrain.

⁵⁶⁸ Barney G. GLASER, Anselm L. STRAUSS, *La découverte de la théorie ancrée : stratégies pour la recherche qualitative*, traduit par Marc-Henry SOULET et Kerralie OEUVRAY, Paris, Armand Colin, 2010.

1.3.1.1 Source de données documentaires : La recension des écrits sur la législation et le cadre juridique du microcrédit

L'approche documentaire concerne l'ensemble des étapes permettant de chercher, d'identifier, de trouver et d'analyser des documents relatifs au sujet. Avec la surabondance informationnelle et la diversité des supports, cet exercice nécessite une méthode rigoureuse et organisée⁵⁶⁹.

Dans le cadre de notre travail, l'analyse de la documentation existante a permis de colliger des informations générales sur la microfinance, le microcrédit ainsi que sur la protection des emprunteurs.

De façon spécifique, l'analyse de la documentation nous a permis notamment de collecter des données relatives à la protection des emprunteurs en générale et en particulier des données relatives aux objets juridiques⁵⁷⁰ touchant la problématique de la protection des emprunteurs de microcrédit.

L'ensemble des lectures a porté spécifiquement sur le cas du Bénin, du Québec et du Canada, de certains pays africains comme le Rwanda et le Sénégal, puis de certains pays de l'Amérique latine, mais aussi l'Inde, la France et l'Italie. Cette option a été préconisée, car elle permet de relever les spécificités, les forces et les faiblesses liées à la protection des emprunteurs au Bénin, mais aussi de rendre compte brièvement des expériences d'autres pays

⁵⁶⁹ Raymond QUIVY et Luc Van CAMPENHOUDT avec la collaboration de Jacques MARQUET, *Manuel de recherche en sciences sociales*, 4^e éd, Paris, Dunod, 2011, à la p 43.

⁵⁷⁰ Il s'agit des lois, règlements, jurisprudences et doctrine en lien avec la protection des emprunteurs de microcrédit. Nous pouvons citer à titre d'exemple : *Loi n° 14 2012-14 relative à la réglementation des Systèmes financiers décentralisés (SFD)* ; *Loi-cadre portant définition et répression de l'usure*, en ligne : BCEAO <http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf> consulté le 10 février 2016.

Loi n° 09 2009-09 portant protection des données à caractère personnel.

Instruction n° 002-01-2015 relative aux modalités d'obtention du consentement du client par les fournisseurs de données aux Bureaux d'Information sur le Crédit (BIC) dans le cadre du système de partage d'information sur le crédit dans les États membres de l'UMOA, BCEAO, en ligne :

<http://www.bceao.int/IMG/pdf/instruction_no002-01-2015_relative_aux_modalites_d_obtention_du_consentement_du_client_par_les_fournisseurs_de_donnees_aux_bic_dans_les_etats_membres_de_l_umoa.pdf> consulté le 10 février 2016.

Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit dans les États membres de l'union monétaire ouest-africaine (UMOA), BCEAO, en ligne :

<http://www.bceao.int/IMG/pdf/loi_uniforme_reglementation_bic_francais.pdf> consulté le 10 février 2016.

Instruction n° 007-05-2015 relative aux modalités de réception et de traitement des réclamations des clients par les bureaux d'information sur le crédit, BCEAO, en ligne :

<http://www.bceao.int/IMG/pdf/instruction_no_007-05-2015_-_relative_aux_modalites_de_reception_et_de_traitement_des_reclamations_des_clients_par_les_bic_f.pdf> consulté le 10 février 2016.

afin de pouvoir tracer des pistes d'améliorations, tout en tenant compte des réalités liées au contexte béninois.

Il ne s'agit donc pas d'une étude comparative au sens strict du terme⁵⁷¹, mais d'une étude du cas du Bénin qui soulève pour des fins d'analyse et de perspectives d'amélioration de la situation, certaines réalités du cadre juridique et de la jurisprudence d'autres pays.

De façon plus spécifique, une analyse dite de « contenu » a été réalisée en ce qui concerne la documentation de nature juridique portant sur le microcrédit au Bénin. À cet effet, une grille de lecture⁵⁷² a été réalisée pour permettre de procéder à un récapitulatif des diverses dispositions qui encadre chaque principe de protection des emprunteurs.

1.3.1.2 Source de données empiriques

L'approche documentaire présentée est complétée par une approche empirique. La recherche empirique est une recherche menée directement à partir de phénomènes d'interprétation observés sur le terrain, par opposition à la théorisation ou à l'analyse des observations ou des analyses d'autrui⁵⁷³. L'empirisme est en effet une façon de penser, mais surtout une manière de prélever des données, de choisir les répondants et d'analyser les informations recueillies : c'est à partir d'observations particulières, menées de façon méthodique, que l'on établit une généralisation. L'utilisation de l'approche empirique en droit vise essentiellement à déceler comment le droit est produit dans la pratique des acteurs en accédant à des sources autres que les sources de droit « traditionnelles »⁵⁷⁴.

⁵⁷¹ Cette perspective s'oppose d'ailleurs à notre approche sociologique du droit.

⁵⁷² Voir la grille de lecture en annexe 1

⁵⁷³ Daniel GILE « Évolution de la recherche empirique sur l'interprétation de conférence » (1995) 8 TTR : traduction, terminologie, rédaction 1, 20, à la p 201, en ligne : <<http://www.erudit.org/revue/ttr/1995/v8/n1/037202ar.pdf> > consulté le 10 février 2015

⁵⁷⁴ Pour plus de précisions sur l'utilisation de l'approche empirique en droit, lire : Margarida GARCIA « De nouveaux horizons épistémologiques pour la recherche empirique en droit : décentrer le sujet, interviewer le système et "désubstantialiser" les catégories juridiques » (2011) 52 Les Cahiers de droit, 3-4, 417 ; Priscilla TACHÉ, Hélène ZIMMERMANN et Geneviève BRISSON « Pratiquer l'interdisciplinarité en droit : l'exemple d'une étude empirique sur les services de placement » (2011) 52 Les Cahiers de droit 3-4, 519.

1.3.2 Échantillonnage des institutions de microcrédit et des emprunteurs

Pour les fins de la phase empirique, l'échantillonnage opéré se décline d'abord au niveau des institutions de microcrédit et ensuite au niveau des emprunteurs de microcrédit.

Notre procédure d'échantillonnage vise à explorer une diversité de situations, mais avec un effectif de répondants permettant d'atteindre la saturation d'informations⁵⁷⁵.

1.3.2.1 Échantillonnage des institutions de microcrédit

Au niveau des institutions de microcrédit, le premier critère de choix est le type d'institution (formel/informel). Nous faisons ici le choix de nous focaliser sur les institutions de type formel étant donné qu'il est difficile, voire impossible, d'obtenir des informations auprès des institutions informelles. Deux autres critères ont été retenus pour guider le choix des structures à enquêter :

- La portée : il s'agit du nombre de départements couverts par l'institution sur les douze que compte le Bénin.
- La taille : elle s'apprécie au regard du nombre d'emprunteurs actifs et de l'encours brut des prêts.

Nous optons pour un échantillonnage d'institutions de type formel de grande taille et de grande portée, permettant de faire nos observations dans des environnements contrastés et à forte activité et les plus exposés aux risques susceptibles de conduire plus rapidement à des dérives. En ayant recours aux données collectées par le Mix-Market en 2010, sur vingt (20) institutions de microcrédit au Bénin et sur la base de nos critères d'échantillonnage, deux institutions ont été choisies pour être enquêtées :

- la Fédération des Caisses d'Épargne et de Crédit Agricole Mutuelle du Bénin a été choisie, car elle couvre l'ensemble des départements du pays avec un encours brut de crédit de 52 576 706,48 USD⁵⁷⁶ et 53 726 emprunteurs en 2010⁵⁷⁷.

⁵⁷⁵ Distinct de l'effet d'accoutumance, la saturation des données est l'atteinte du moment où plus rien de significatif ne s'ajoute pour accroître notre compréhension du phénomène observé.

⁵⁷⁶ Données Mix-market, en ligne :

<http://www.mixmarket.org/mfi/country/Benin?order=field_net_country_value&sort=desc> consulté 24 janvier 2012.

⁵⁷⁷ Voir données CIF-AO, en ligne : <<http://www.cif-ao.org/spip.php?article20>> consulté le 24 janvier 2012.

- Le Réseau national des Caisses Villageoises d'Épargne et de Crédit (RÉNACA) avec 18 724 emprunteurs et 5 300 701 USD d'encours brut de prêt en 2010⁵⁷⁸. Il apparaît comme l'institution de plus grande taille et de grande portée dans la catégorie des ONG à volet microcrédit (il couvre de plus sept des douze départements).

Au niveau de chacune des deux institutions ainsi choisies, quatre chefs d'agence ont été enquêtés. Soit au total huit chefs d'agence enquêtés.

1.3.2.2 Échantillonnage des emprunteurs

L'échantillonnage des emprunteurs s'est effectué sur la base des montants de prêts. Nous distinguerons :

- montant faible (inférieur à 60 000 francs CFA ⁵⁷⁹ ou inférieur à environ deux fois le salaire minimum au Bénin, environ 140 CAD) ;
- montant peu élevé (60 000 francs CFA à 150 000 francs CFA, entre 140 et 350 CAD environ) ;
- montant élevé (supérieur à 150 000 francs CFA, environ 350 CAD).

Il faut préciser que ces montants ont été choisis sur la base des informations collectées par rapport à la distribution des montants de prêt au sein des institutions. Sur la base des critères d'échantillonnage, les informations sommaires collectées, lors de la phase de recrutement⁵⁸⁰, ont été valorisées afin de recruter, une quarantaine de répondants. Lors des entretiens, la « saturation des données⁵⁸¹ » collectées a été atteinte avec une quinzaine de répondants. Par souci de prudence et d'équité au sein de l'échantillon nous avons porté l'échantillon final à neuf répondants (trois au sein de chacune des trois catégories de montant de prêt) dans chacune des deux institutions. Soit au total 18 emprunteurs enquêtés.

⁵⁷⁸. Données Mix-Market, *supra*, note 564.

⁵⁷⁹. FCFA : Franc de la Communauté Financière Africaine pour les pays membres de l'UEMOA

⁵⁸⁰ Réaliser grâce à un message d'annonce affiché dans chaque agence visitée

⁵⁸¹ La saturation des données est l'atteinte du moment où plus rien de significatif ne s'ajoute pour accroître notre compréhension du phénomène observé

1.3.3 Collecte de données

Dans le cadre de notre enquête empirique, la prise de contact avec les institutions et les demandes d'autorisation de recrutement ont commencé en fin d'année 2012 à la suite de l'obtention de l'autorisation du comité d'éthique de l'Université Laval. Cependant les entretiens ont eu lieu vers la fin de l'année 2013. Une veille juridique a été par la suite été réalisée pour suivre les diverses évolutions du cadre juridique. Cette veille juridique permet de noter que la seule évolution notable concerne les instructions pour la mise en place effective du Bureau d'information et de crédit. Cependant, dans les faits ces instructions ne sont toujours pas mises en vigueur, ce qui fait que l'environnement juridique de la microfinance n'a pas connu véritablement d'évolution au Bénin depuis la fin des entrevues en 2014.

Les données empiriques collectées sont globalement de deux types :

- d'une part, celles concernant les pratiques de protection des emprunteurs au sein des deux institutions de microcrédit enquêtés (ou plutôt la perception que les chefs d'agence ont de ces pratiques) et,
- d'autre part, celles relatives à la perception de notre échantillon d'emprunteurs de microcrédit par rapport à leur protection.

Cette collecte de données empiriques a été réalisée grâce à des entretiens semi-directifs, réalisés sur la base de guides d'entretien individuels semi-dirigés (l'un à l'endroit des institutions de microcrédit et l'autre à l'endroit des emprunteurs). L'entretien semi-directif offre un compromis intéressant pour la recherche qualitative : il permet d'associer la liberté d'expression et la richesse des perceptions de l'enquêté à la possibilité d'approfondir et d'explicitier les points d'intérêt pour le chercheur⁵⁸².

⁵⁸² L'entretien semi-directif réalise un compromis souvent optimal entre la liberté d'expression du répondant et la structure de la recherche. Le répondant s'exprime sur les thèmes qu'il souhaite, et dans son propre langage : la directivité de l'entretien est donc très réduite. Le chercheur en retire deux éléments : (1) des informations sur ce qu'il cherche *a priori* (les thèmes du guide de l'interviewer) ; et (2) des données auxquelles il n'aurait pas pensé (la surprise venant de la réalité du terrain). Chapitre 4. L'entretien de recherche Pierre Romelaer De Boeck Supérieur | « Méthodes & Recherches » 2005 | pages 101 à 137 ISBN 9782804147112 disponible en ligne à l'adresse : <<https://www.cairn.info/management-des-ressources-humaines---page-101.htm> > consulté 14 aout 2019.

Nos deux guides d'entretien ⁵⁸³ (voir annexe 2) sont fortement inspirés des principes de protection des clients de microcrédit et des grilles d'enquête élaborées par le CGAP pour l'évaluation de la protection des clients. Il faut préciser que ces guides d'entretien intègrent un récapitulatif sous la forme de notation multicritère du niveau de protection des emprunteurs par les divers acteurs rencontrés. La notation porte sur des indicateurs permettant d'explorer chacun des 29 déterminants identifiés pour caractériser les sept principes de protection des emprunteurs.

1.3.4 Dépouillement et l'analyse de données des données empiriques

Les données empiriques collectées ont été recueillies auprès des chefs d'agence de microcrédit et des emprunteurs de microcrédits sur la base de deux guides d'entretien (voir annexe 2). Les entretiens réalisés ont été retranscrits et saisis dans des fichiers individualisés. Les informations sur la notation multicritère de la protection des emprunteurs telle que perçue par les divers acteurs ont été saisies dans une base de données. La base de données (Excel) ainsi conçue renseigne sur la perception des personnes enquêtées par rapport à chacun des sept principes de protection des emprunteurs et complète donc convenablement les transcriptions dont l'objet est plus large.

De façon spécifique donc, l'analyse des données recueillies auprès des chefs d'agence sur les pratiques et procédures institutionnelles, permet d'appréhender la perception des chefs d'agence sur le niveau de protection des emprunteurs de microcrédit, de vérifier si ces institutions ont connaissance des dispositions juridiques en la matière et dans l'affirmative de quelle façon ces dispositions sont mises en œuvre ou si en dehors de dispositions juridiques, il en existe qui soient de production interne. L'analyse des données collectées auprès des emprunteurs quant à elle, permet d'appréhender leurs niveaux de connaissance par rapport au cadre institutionnel et juridique de la protection des emprunteurs de microcrédit, puis de connaître leurs perceptions par rapport au niveau de protection qu'ils estiment avoir. Cela permet d'appréhender les risques réels auxquels ils sont confrontés, puis

⁵⁸³ Précisons que les deux guides d'entretien, ainsi que la procédure d'échantillonnage et la stratégie d'enquête, ont été soumis et ont reçu l'approbation du comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CERUL), sous le numéro : 2012-121.

d'identifier selon le cas, les actions personnelles qu'ils mènent pour assurer leur propre protection contre les risques.

Compte tenu des données disponibles, notre méthode d'analyse de données empiriques est mixte, car elle combine l'analyse qualitative et l'analyse quantitative des indicateurs de protection des emprunteurs. L'analyse qualitative des données empiriques s'inscrit dans l'usage de la méthode d'analyse de contenu qui est une forme d'analyse qualitative. Laurence Bardin définit l'analyse de contenu comme « un ensemble de techniques d'analyse des communications visant, par des procédures systématiques et objectives de description du contenu des messages, à obtenir des indicateurs permettant l'inférence de connaissances relatives aux conditions de production/réception de ces énoncés »⁵⁸⁴.

Nous recourons à deux types d'analyse de contenu : d'abord l'analyse de contenu par thématique qui constitue à découper les entretiens ainsi que la documentation juridique en thématique reliée à chaque indicateur, puis l'analyse propositionnelle de contenu qui permet de saisir le sens des déclarations des répondants au niveau de chaque thématique.

Selon Negura, l'analyse propositionnelle de contenu a un double objectif : d'un côté, elle tente de dégager la signification de l'énoncé pour l'émetteur, c'est-à-dire sa subjectivité, de l'autre côté, elle cherche à établir la pertinence pour le récepteur, à savoir son objectivité⁵⁸⁵.

De ce fait, l'analyse propositionnelle de contenu est une analyse de contenu libre en quête de significations, car le « sens n'est pas directement donné »⁵⁸⁶.

Plus précisément dans le cadre de nos analyses, nous avons procédé à un découpage thématique autour de chaque principe de protection puis grâce à l'analyse propositionnelle de contenu qui est une variante de l'analyse thématique de contenu, mais qui présente l'intérêt de permettre d'aller au-delà du découpage de contenu en catégories (thématique), à la fois en

⁵⁸⁴ Laurence BARDIN. *L'analyse du contenu*. Quadrige, Paris, PUF, 2013 à la p 43.

⁵⁸⁵ Lilian NEGURA « L'analyse de contenu dans l'étude des représentations sociales » (2006) *Sociologies, Théories et recherches*, à la p. 2, en ligne : <<http://journals.openedition.org.acces.bibl.ulaval.ca/sociologies/993>> consulté le 18 mars 2018.

⁵⁸⁶ Joséphine MUKAMURERA, France LACOURSE et Yves COUTURIER « Des avancées en analyse qualitative : pour une transparence et une systématisation des pratiques », 2006, p. 125, en ligne : <[http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero26/mukamurera_al_ch .pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero26/mukamurera_al_ch.pdf)> consulté le 18 mars 2018. (1)

répertoriant les « modèles argumentatifs » et en travaillant sur la signification des énoncés au sein de chaque thématique.

L'analyse quantitative des données empiriques est constituée spécifiquement de calcul de moyenne, de représentations graphiques et de tableaux, de construction d'indices et d'indicateur synthétiques traduisant le niveau de protection des emprunteurs de microcrédit. En effet, dans notre démarche méthodologique, plusieurs déterminants permettent d'appréhender chaque principe de protection des emprunteurs, alors qu'un ou plusieurs indicateurs permettent de saisir le niveau de réalisation de chaque déterminant. Au total 29 déterminants (pour les sept principes) et 65 indicateurs ont été mis à contribution pour appréhender quantitativement le niveau de protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin. Un tableau récapitulatif des principes, des déterminants et des indicateurs est présenté à l'annexe 1.

Pour ce faire, chaque principe de protection des emprunteurs est donc constitué de plusieurs dimensions. Chaque dimension (d) est mesurée par (i) indicateurs de perceptions. Selon les propos de l'enquêté (chef d'agence ou emprunteur), il accorde à la fin une note sur 5 par rapport à chaque indicateur i de la dimension concernée. Nous calculons alors une moyenne des notes obtenues pour l'indicateur i puis nous notons M_i en considérant, l'ensemble des enquêtés (chefs d'agence uniquement, emprunteurs uniquement puis ensemble des chefs d'agence et des emprunteurs) selon le cas. En supposant une distribution uniforme des poids des indicateurs de la dimension concernée, nous faisons la moyenne des indicateurs M_i que l'on multiplie par 20 pour obtenir la valeur de l'indice de protection relatif à la dimension d sur une échelle de 100 :

$$\text{Indice}(d) = 20 * \frac{1}{I} \sum_{i=1}^I M_i$$

Sous l'hypothèse d'une pondération uniforme des dimensions d'un principe donné, l'indice pour ce principe est déterminé par la formule :

$$\text{Indice global} = \frac{1}{d} * \sum_{i=1}^d d_i$$

Pour chaque principe, cet indice est d'abord calculé au niveau des chefs d'agence enquêtés puis au niveau des emprunteurs, dans le but de faire une analyse comparative puis globale. Dans un but d'interprétation systématique des résultats, une échelle d'appréciation à trois niveaux a été prédéfinie et permet de rendre compte de la tendance des perceptions. Ainsi, une valeur de l'indice comprise respectivement entre 0 et 60, entre 60 et 80 et entre 80 et 100 implique respectivement un niveau de protection « faible », « moyen » ou « assez bien » et « élevé ».

Section 2. Facteurs de risque en microcrédit

La notion de risque est polysémique. Elle renvoie généralement à ce qui est aléatoire ou imprévu ou encore à ce qui rompt avec le cours régulier ou attendu⁵⁸⁷. L'activité de microcrédit implique l'existence de certains risques aussi bien pour les institutions que pour les clients. Ces risques peuvent nuire non seulement à la durabilité de l'intervention des institutions de microcrédit, mais aussi à la viabilité des microprojets financés et à l'impact social et économique du microcrédit sur les populations cibles. De plus, il semble qu'à mesure qu'une institution de microcrédit franchit différents paliers de croissance, nous assistons à une expansion conséquente de la vulnérabilité aux risques⁵⁸⁸.

Depuis 2008, le Centre pour l'étude de l'innovation financière publie annuellement un rapport intitulé « Peau de banane »⁵⁸⁹, qui décrit les risques auxquels est confronté le secteur du microcrédit et plus globalement l'ensemble du secteur de la microfinance, sur la base d'un échantillon de professionnels, d'investisseurs, de régulateurs et d'investisseurs sélectionné

⁵⁸⁷ Vanessa MANCERON, « les constructions sociales du danger : quelques usages de la notion de risque et d'infortune en sciences sociales » dans Anne PAUGAM et Alain HENRY, dir, *Perception et gestion des risques Approches méthodologiques appliquées au développement*, Agence Française de Développement Conférences et séminaires 10, 2014, 38, en ligne :

<<http://www.afd.fr/webdav/site/afd/shared/PUBLICATIONS/RECHERCHE/Scientifiques/conferences-seminaires/10-Conferences-seminaires.pdf>>, consulté le 21 mai 2015.

⁵⁸⁸ Makarimi ADÉCHOUBOU et Jo WOODFIN avec la collaboration de Louissette RANOROVOLOLONA, RAKOTOMANGA et ANDRIAMAHENINA, « Madagascar : Le secteur de la microfinance, Diagnostic et analyse des opportunités d'investissement » (2003) Rapport principal 1, Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), UN Capital Development Fund, à la p 12, en ligne : <<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-etudes-de-cas-diagnostic-et-analyse-microfinance-madagascar-09-2003.pdf>>, consulté le 10 janvier 2015

⁵⁸⁹ Centre pour l'étude de l'innovation financière « Peaux de banane à inclusion financière », en ligne : <<http://www.csfi.org/financial-inclusion-banana-skins>> consulté 11 mai 2020.

partout dans le monde. La cinquième édition de ce rapport publié en 2014⁵⁹⁰ se base sur des renseignements collectés auprès de quelque 306 répondants répartis dans 70 pays. Le rapport révèle les 15 risques les plus importants par ordre de priorité : surendettement, risque de crédit, concurrence, qualité de la gestion des risques, gouvernance, stratégie, interférence politique, qualité du management, régulation, ressources humaines, capacité financière, risque de produit, risque macroéconomique, gestion des clients, gestion de la technologie⁵⁹¹. Le même rapport souligne aussi la forte corrélation entre les divers risques, à un moment où l'économie mondiale se remet de la crise économique, tandis que l'industrie elle-même s'efforce de se libérer des controverses et de répondre aux demandes d'un marché en constante évolution⁵⁹².

Par souci de systématisation, nous allons explorer distinctement les risques pour les institutions (2,1) et les risques pour les clients (2,2), tout en reconnaissant qu'un risque pour le client est inévitablement un risque pour l'institution et vice-versa.

2.1 Catégories de risques pour les institutions de microcrédit

Il existe plusieurs catégorisations et dénomination des risques en microfinance que celle rencontrée dans le domaine bancaire classique⁵⁹³. En effet, nous avons choisi de regrouper les risques en cinq : le risque de crédit (2.1.1) les risques opérationnels (2.1.2), les risques liés à la gestion financière (2.1.3), les risques institutionnels (2.1.4) et les risques externes

⁵⁹⁰ David LASCELLES, Sam MENDELSON et Daniel ROZAS, «Microfinance Banana Skins 2014: Facing reality » (2014) The CSFI Survey of Microfinance Risk, New York, Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI), 114, en ligne:

<https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2014/07/2014_microfinance_banana_skins.pdf>, consulté le 10 janvier 2015.

⁵⁹¹ *Ibid.*

⁵⁹² David LASCELLES, Sam MENDELSON et Daniel ROZAS, *supra* note 590.

⁵⁹³ Les principaux risques suivant le document du comité de Bâle II : Risque de crédit, risque opérationnel, risque de marché, Risque de taux d'intérêt dans le portefeuille bancaire, risque de liquidité et Autres risques comme le risque stratégique ou le risque d'atteinte à la réputation. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des risques, mais des principaux et des autres qui doivent être prise en compte pour une meilleure gestion des risques dans le secteur financier international. Voir le document du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire « Convergence internationale de la mesure et des normes de fonds propres : Bale II » (juin 2004) Banque des règlements Internationaux, aux pp 141-142, en ligne : <<https://www.bis.org/publ/bcbs107fre.pdf>> ; Risk Management Initiative in Microfinance ou RIM (Initiative pour la gestion des risques dans la microfinance) En ligne : <<http://www.riminitiative.org/graduation-model-encyclopedia/>> consulté le 15 décembre 2019.

(2.1.5)⁵⁹⁴. Cette catégorisation des risques en microfinance s'applique aussi au sous-secteur plus réduit du microcrédit.

2.2.4 Risque de crédit

Le risque de crédit correspond à la détérioration de la qualité du portefeuille de crédit qui cause des pertes et crée des charges énormes en gestion de la défaillance⁵⁹⁵.

Le risque de crédit est crucial pour une institution de microfinance, car il est directement relié au remboursement des crédits et/ou des intérêts. Selon Sardi, le risque de crédit est « la perte potentielle consécutive à l'incapacité d'un débiteur d'honorer ces engagements »⁵⁹⁶. Dietsch et Petey proposent une définition plus étendue du risque de crédit comme étant « principalement le risque de défaut de remboursement de l'emprunteur ou de risque de défaillance ou d'incertitude sur le remboursement du crédit, et aussi, le risque que la valeur d'un actif financier varie en raison d'évènements particuliers affectant la solvabilité potentielle de l'emprunteur »⁵⁹⁷. Cela pourrait survenir lorsque l'emprunteur détourne et investit le prêt dans une activité autre que celle pour laquelle le prêt a été octroyé ou encore lorsque survient une mésentente par exemple au sein d'un groupe solidaire.

Le risque de crédit est généré principalement par trois types de situations : une étude insuffisante des dossiers de crédit, un manque de suivi après l'octroi des prêts, et une l'instabilité de la gouvernance⁵⁹⁸.

⁵⁹⁴ Craig CHURCHILL et Dan COSTER avec la collaboration de Victoria White et al. *Manuel de gestion des risques en microfinance*. CARE, 2001, en ligne :

<http://www.fnmbenin.org/images/stories/telechargements/Publications/gestion_des_risques_en_microfinance.pdf>, consulté le 15 décembre 2019.

⁵⁹⁵ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *ibid*, à la p 37.

⁵⁹⁶ Antoine SARDI, *Audit et Contrôle Interne Bancaire*, AFGES, Paris, 2002 à la p 39

⁵⁹⁷ Michel DIETSCH et Joël PETEY, *Mesure et gestion du risque de crédit dans les institutions financières*, 2^e éd, Revue Banque, paris, 2008, à la p15.

⁵⁹⁸ Hariniaina ANDRIANIRINASOA « Les risques en microfinance : Quelle ampleur pour le réseau OTIV "Zone Littorale ?" n° 09-80 archives.auf.org, à la p 4, en ligne :

<<http://archives.auf.org/89/1/TexteANDRIANIRI-4-2.pdf>> consulté le 8 aout 2014.

2.2.5 Risques opérationnels

La notion de risque opérationnel est très répandue dans le domaine bancaire. Le Comité de Bâle⁵⁹⁹ dans le cadre de l'élaboration d'un nouveau dispositif d'adéquation en fonds propres définit le risque opérationnel « comme le risque de pertes résultant de carences ou de défauts attribuables à des procédures personnelles et des systèmes internes ou à des événements extérieurs »⁶⁰⁰. Cette définition inclut le risque juridique, à l'exception des risques stratégiques et d'atteinte à la réputation. Le risque opérationnel se définit également comme étant « ... le lien entre l'activité du travail d'une entreprise et la variation de résultat du travail »⁶⁰¹. Il ne dépend donc pas de la façon dont l'institution est financée, mais plutôt de la façon d'opérer⁶⁰².

Par analogie, le risque opérationnel en microcrédit provient de comportements organisationnels défaillants, déviants et parfois non éthiques⁶⁰³. Il ne s'agit donc pas seulement des conséquences de l'opacité informationnelle (aléa moral et biais de sélection) notable au niveau des cibles théoriques (promoteurs d'activités génératrices de revenus informels, moyens et petites entreprises). Le premier risque auquel font face les institutions financières est le risque de crédit. Ensuite, les risques opérationnels font référence aux pertes

⁵⁹⁹ Créé en 1974 par les dix principaux pays industrialisés, le Comité de Bâle est chargé de renforcer la solidité du système financier mondial ainsi que l'efficacité du contrôle prudentiel et la coopération entre régulateurs bancaires. Il rassemble aujourd'hui les superviseurs de 27 pays : Argentine, Australie, Belgique, Brésil, Canada, Chine, France, Allemagne, Hong Kong SAR, Inde, Indonésie, Italie, Japon, Corée, Luxembourg, Mexique, Pays-Bas, Russie, Arabie Saoudite, Singapour, Afrique du Sud, Espagne, Suède, Suisse, Turquie, Royaume-Uni et les États — Unis. L'organe de gouvernance du Comité de Bâle est le groupe des gouverneurs de banque centrale et des responsables du contrôle bancaire (GHOS).

Le secrétariat du Comité est situé à la Banque des Règlements Internationaux à Bâle en Suisse. Les documents qu'il publie ne sont pas contraignants sur le plan juridique, mais constituent un engagement moral de ses membres.

⁶⁰⁰ Basel Committee on Banking Supervision, *International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards : À Revised Framework - Comprehensive Version*, Section V (Operational Risk), paragraphe 646, Basel, Juin 2006, au para 644, en ligne : <<http://www.bis.org/publ/bcbs128.pdf>> consulté le 20 novembre 2015. La définition utilisée est traduite par le Bureau du Surintendant des Institutions Financières, « Projet de ligne directrice : Saines pratiques commerciales et financières » Août 2015, en ligne : <<http://www.osfi-bsif.gc.ca/fra/fi-if/rg-ro/gdn-ort/gl-ld/pages/e21.aspx#01>> consulté le 20 novembre 2015.

⁶⁰¹ Mohamad JEZZINI, « Revue de la littérature : Risque Opérationnel » (Janvier 2005), PRATIC, Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse, en ligne : <[http://www.ressources-actuarielles.net/EXT/ISFA/1226.nsf/0/246166e9d7949092c1257687006f9640/\\$FILE/jezzini.pdf](http://www.ressources-actuarielles.net/EXT/ISFA/1226.nsf/0/246166e9d7949092c1257687006f9640/$FILE/jezzini.pdf)>, consulté le 15 décembre 2014 citant Jack L. KING, *Operational Risk : Measurement and Modelling*, New York: John Wiley & Sons, 2001.

⁶⁰² *Ibid.*

⁶⁰³ Honoré L., « Déviance, discipline et gestion di risque comportemental » (2002), *Revue Sciences de Gestion* 35, 111.

d'argent à travers les défaillances du système de gestion, les fraudes et les vols⁶⁰⁴. Les facteurs de risque opérationnels peuvent donc provenir de son personnel (fraude), de l'insuffisance ou de la défaillance de procédures internes (sécurité), ou encore de circonstances extérieures par exemple l'aléa moral⁶⁰⁵.

Nous abordons ici deux types de risques opérationnels : le risque de fraude interne et externe (2.1.1.1) et le risque de défaillance du système de gestion (2.1.1.2).

2.1.2.1 Risque de fraude

Le risque de fraude peut se manifester sous plusieurs aspects. Il peut concerner aussi bien les dépôts, l'octroi de crédits, leurs remboursements que les garanties exigées. En effet, la fraude ne s'arrête pas seulement aux activités d'octroi de crédits. Elle concerne aussi le système d'épargne, la gestion des opérations de l'agence, le détournement des fonds de caisse, l'émission de faux bons pour réclamer le remboursement des missions effectuées et l'exigence de dessous de table à la clientèle ou au niveau des contrats d'approvisionnement⁶⁰⁶.

Plusieurs éléments ou situations constituent un signal d'alarme et rendent plus vulnérables les institutions de microcrédit à l'égard de la fraude. La vulnérabilité à la fraude tient au fait que les institutions de microcrédit gèrent des ressources financières plus ou moins importantes, circulant suivant un flux bidirectionnel⁶⁰⁷ entre les institutions et les clients. La situation est encore plus critique dans les institutions à fort taux de croissance ou disposant d'un système d'information sur la clientèle ou d'un système de gestion peu fiable ou peu cohérent, de politiques et procédures peu claires ou encore d'un taux élevé du renouvellement du personnel technique⁶⁰⁸. Il en est de même lorsque l'institution a un système de contrôle

⁶⁰⁴ Craig CHURCHILL et Dan COSTER *supra* note 594.

⁶⁰⁵ La notion d'« Aléa moral » a été introduite au XVIIe siècle par Adam Smith, qui la caractérise comme « la maximisation de l'intérêt individuel sans prise en compte des conséquences défavorables de la décision sur l'utilité collective ». Il peut s'agir de situations où l'un des contractants dissimule ou fausse des informations, augmentant sa prise de risque, convaincu que les coûts potentiels seront totalement ou partiellement supportés par les autres contractants. Pour plus de détail sur ce concept, lire John Hull, *Gestion des risques et institutions financières* traduit par Christophe GODLEWSKI et Maxime MERLI, 3^e éd, Paris, Pearson Education, 2013.

⁶⁰⁶ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594, à la p 53.

⁶⁰⁷ Des clients vers l'institution et de l'institution vers les clients : épargne, prêt et remboursement.

⁶⁰⁸ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594, à la p 54.

interne faiblement opérationnel, c'est-à-dire que le département d'audit interne de l'institution est inadéquat et que les auditeurs externes ne rendent pas visite aux agences de façon inopinée pour effectuer des contrôles ainsi que lorsque l'institution offre de multiples produits de prêts, ou si ses produits ne sont pas standardisés, elle s'expose à la fraude⁶⁰⁹.

Dans l'une ou l'autre de ces situations, il peut alors subvenir par exemple des cas de crédit de complaisance⁶¹⁰. Les crédits de complaisance sont plus à risque de retard de paiement. Ils subviennent lorsque le crédit est accordé à des clients que ne remplissent pas les conditions d'octroi (omission de l'étude de risque, garanties, contournement du comité de crédit, favoritisme, personnes hors secteur géographique).

2.1.2.2 Risque lié à la sécurité

Le risque lié à la sécurité concerne l'entreposage sécuritaire des fonds et des biens meubles et immeubles⁶¹¹. Certaines institutions font en effet preuve de négligence en matière de sécurisation des fonds et des biens meubles et immeubles. D'autres institutions faute de moyens financiers ne disposent pas véritablement de personnels appropriés ni de matériels performants pour garantir la sécurité. La mise en œuvre de politique d'opérations financières (déboursements, remboursement, épargne) à travers une banque locale ou de politiques de liquidité qui précisent le plafond maximum d'encaisse autorisée peut permettre de réduire considérablement le risque de sécurité⁶¹². Ce risque est parfois plus courant dans les institutions les plus éloignées des centres urbains confrontés aux problèmes de l'emplacement des banques, leurs heures de service et leur volonté de traiter à grande échelle de petites opérations⁶¹³.

⁶⁰⁹ *Ibid.*

⁶¹⁰ Les crédits de complaisance sont offerts par des agents de crédit corrompus ou négligeant dans l'étude des dossiers ou encore parce que l'agent de crédit connaît le client demandeur de microcrédit.

⁶¹¹ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594, à la p 68.

⁶¹² *Ibid.*

⁶¹³ *Ibid.*

2.1.3 Risques liés à la gestion financière

Les risques liés à la gestion financière concernent non seulement la gestion de l'efficacité et l'efficience au sein des institutions de microcrédit, mais aussi l'intégrité des données et la gestion du bilan. Le risque lié à la gestion financière est conditionné par les choix de la stratégie et les procédures employées par l'équipe de gestion d'une institution en vue d'optimiser la performance financière⁶¹⁴.

Nous présentons ici trois catégories de risques liés à la gestion financière : le risque d'inefficacité et d'inefficience (2.1.2.1), le risque de gestion du bilan (2.1.2.2) et le risque lié à l'intégrité du système (2.1.2.3).

2.1.3.1 Risques d'inefficacité

L'efficacité d'une institution de microcrédit est sa capacité à minimiser les coûts marginaux d'exploitation et de production. Elle est sous l'influence donc de la capacité de l'institution à maîtriser ces coûts ainsi que son seuil de rentabilité. Dans un contexte de concurrence et de fluctuation du marché, certaines institutions ont de la difficulté à avoir le contrôle sur leurs coûts, elles sont alors soumises au risque d'inefficacité. Les institutions inefficaces gaspillent les ressources et rendent ultimement des services de piètre qualité aux clients, parce que le coût de l'inefficacité opérationnelle est transféré sur les clients à travers des taux d'intérêt élevés et des coûts de transactions exorbitants⁶¹⁵.

Le suivi de l'efficacité exige un suivi constant du tableau de bord qui est un instrument de pilotage et de gestion, à la fois rétrospectif et prospectif présentant les ratios clés⁶¹⁶. Suivant une approche institutionnelle, une institution qui n'atteint pas le seuil de rentabilité⁶¹⁷ court un important risque de financement et de faillite puisque les bailleurs cessent d'engager des fonds pour le refinancement ou mettent fin au versement de fonds déjà promis.

⁶¹⁴ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594, à la p 70.

⁶¹⁵ *Ibid*, aux pp 70 et 77.

⁶¹⁶ Ratio d'efficacité opérationnelle, Ratio des charges administratives, Ratio de charges salariales, Ratio d'efficacité financière, coût par client.

⁶¹⁷ Cela peut — être dû à des retards de remboursements, à un taux d'impayé élevé, à des frais de déplacement ou des salaires trop élevés, à un sur dimensionnement par rapport au marché local ou encore à diverses autres charges insupportables par la structure.

2.1.3.2 Risques liés à la gestion du bilan

La gestion du bilan concerne la gestion de l'actif et du passif de l'institution. Les institutions vulnérables au risque de gestion du bilan sont celles qui empruntent de l'argent des sources commerciales pour financer leurs portefeuilles, approvisionnent leur portefeuille à partir de l'épargne des clients, fonctionnent dans un environnement fortement inflationniste ou possèdent des passifs libellés dans une devise étrangère⁶¹⁸. Le risque de gestion du bilan se résume aux risques directs subis par ses emplois et ses ressources : il s'agit du risque lié au taux d'intérêt, de la fluctuation des devises étrangères et du risque de liquidité⁶¹⁹.

Le risque de taux d'intérêt est le risque de pertes économiques éventuelles dues au désinvestissement ou au réinvestissement des flux monétaires et qui peuvent avoir une incidence sur la solvabilité⁶²⁰. Le risque lié au taux d'intérêt s'élève quand les termes et le taux d'intérêt de l'actif et du passif sont mal négociés. Par exemple, si le taux d'intérêt sur le passif à court terme augmente avant que l'institution ne puisse ajuster son taux de crédit, la marge financière va diminuer puisque le différentiel entre revenu d'intérêt et charges financières baisse. Les institutions situées dans des contextes inflationnistes sont particulièrement vulnérables à ce type de risque, car d'une part, si le taux d'inflation augmente, le taux d'intérêt ne suffira pas pour compenser les effets d'inflation, d'autre part, si le taux sur les dettes à court terme augmente avant que l'institution n'ajuste ses taux d'intérêt aux prêts, la marge entre le revenu d'intérêts et le paiement d'intérêt affectera sérieusement la marge de profit⁶²¹.

Quant au risque de change ou de devise étrangère⁶²², il survient lorsque l'institution détient dans son actif ou passif des devises étrangères dont la dévaluation ou la réévaluation est susceptible d'avoir le même effet que la fluctuation du taux d'intérêt⁶²³.

Enfin, le risque de liquidité concerne la capacité d'une institution à trouver des ressources financières exigibles à court terme pour faire face à des besoins de financement urgents

⁶¹⁸ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594 à la p 71.

⁶¹⁹ *Ibid.*

⁶²⁰ Sous-commission du Risque c-3, Commission de Pratique d'Investissement « Mesure de l'exposition au risque de taux d'intérêts » (juin 1995) Note éducative, À la p 4, en ligne : <http://www.actuaries.ca/members/publications/1995/9543f.pdf>, consulté le 15 janvier 2015.

⁶²¹ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594 à la p 71.

⁶²² *Ibid.*, à la p 73.

⁶²³ Il est question ici du taux d'intérêt des montants qu'une institution emprunte sur le marché ou auprès d'une banque dans le but d'offrir des microcrédits.

comme les décaissements de prêts, le remboursement des dépôts, les paiements de factures ou remboursements de dettes⁶²⁴.

2.1.3.3 Risques liés à l'intégrité du système d'information

L'un des aspects de la gestion financière des institutions de microcrédit concerne l'intégrité du système d'information. Grâce à un système informatisé, crédible et intégré de gestion comptable et de gestion du portefeuille les institutions de microcrédit peuvent tenir un tableau de bord, garantir la fiabilité des informations contenues dans le rapport financier et d'activité, puis réaliser une meilleure gestion financière⁶²⁵.

Un système intégré de gestion de l'information permet donc d'identifier rapidement toute menace susceptible d'affecter les bonnes performances du portefeuille. La société allemande de conseil en microfinance internationale, Projekt Consult GmbH⁶²⁶, a d'ailleurs développé le système « ProCredit », une méthode standardisée de gestion de l'information, qui fournit aux gestionnaires de prêts des rapports journaliers sur les retards de paiement, permettant ainsi de suivre en temps réel les performances et même d'accorder des primes aux gestionnaires de crédit basées sur les performances de leur portefeuille de prêts⁶²⁷. Les institutions sont donc soumises au risque d'intégrité du système de gestion lorsqu'elles fonctionnent avec un système de gestion non informatique ou partiellement informatisé ou lorsqu'elles ne disposent pas de personnel approprié ni de matériel performant en matière de technologie de l'information et de la communication, afin de contrôler l'accès aux données tout en garantissant la facilité d'entreposage.

Plus globalement, au nombre des événements qui peuvent concourir à la survenance des risques liés au système de gestion, nous pouvons citer : la perte matérielle de données, la défaillance d'un logiciel, l'absence de liaison avec un système central, les pannes d'internet,

⁶²⁴ Joanna LEDGERWOOD, *supra* note 173 aux pp 255-256.

⁶²⁵ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594 à la p 84.

⁶²⁶ Projekt Consult GmbH, pour plus d'informations, en ligne : <<http://www.ipcgmbh.com/fr/>>, consulté le 15 décembre 2014.

⁶²⁷ Mike GOLBERG et Eric PALLADINI, Gestion du risque et création de valeur avec la microfinance, The International Bank for Reconstruction and Development, The World Bank, 2011, à la p 10, en ligne : <<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/2442/542520FRENCH0P0nce000French0by0ESKA.pdf?sequence=7&isAllowed=y>>, consulté le 15 décembre 2014.

les attaques de logiciels malveillants, la modification ou la destruction intentionnelle des données, l'indisponibilité de matériel et les pannes de matériel (ordinateur, disque dur)⁶²⁸.

2.1.4 Risques institutionnels

Les risques institutionnels relèvent directement des institutions elles-mêmes⁶²⁹. Ce sont donc des risques par rapport auxquelles les institutions peuvent se protéger en adoptant des pratiques professionnelles. Dans l'édition 2014 du rapport « Peaux de bananes⁶³⁰ », les praticiens ont attribué un classement moyen aux risques institutionnels alors que les non-praticiens enquêtés ont attaché une plus grande importance aux problèmes institutionnels (stratégie, gouvernance et dirigeants)⁶³¹.

Les institutions de microcrédit sont exposées à deux catégories de risques institutionnels : les risques liés à la mission sociale et à la mission commerciale (2.1.3.1), et le risque de dépendance (2.1.3.2)⁶³².

2.1.4.1 Risques liés à la mission

Ces types de risques réfèrent aux débats sur la performance sociale et la viabilité financière des institutions. En effet, la mission sociale des institutions de microcrédit est de fournir des services financiers abordables à un nombre important de personnes à faibles revenus afin de

⁶²⁸ *Ibid.*

⁶²⁹ David LASCELLES et Sam MENDELSON, « Enquête Microfinance Peaux de banane 2012 : Rester d'actualité » (2012), L'enquête du CSFI sur les risques de la microfinance, New York, Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI) 106, à la p 9, en ligne :

<https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2014/06/2012_microfinance_banana_skins_fr.pdf>, consulté 15 décembre 2014.

⁶³⁰ Ce rapport publié annuellement vise à engager un débat constructif et servir d'outil pédagogique pour comprendre certains des principaux risques auxquels le secteur est confronté dans sa quête d'une croissance durable. L'édition 2014, la cinquième du genre, se base sur des données recueillies auprès de quelques 306 personnes, en provenance de 70 pays. Voir David LASCELLES, Sam MENDELSON et Daniel ROZAS, « Enquête Microfinance Peaux de banane 2014 : Faire face à la réalité » (2014) Enquête du CSFI sur les risques de la microfinance, New York, Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI), 114, à la p 2, en ligne : <http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/mfg-fr-publications-enquete_peaux_de_bananes-1114.pdf>, consulté le 15 janvier 2015.

⁶³¹ David LASCELLES, Sam MENDELSON et Daniel ROZAS, *Ibid*

⁶³² Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594, à la p 6.

les aider à améliorer leurs conditions de vie alors que la mission sociale est de fournir des services financiers toute en devenant pérenne et autosuffisante.

La mission sociale expose les institutions à des risques si les groupes cibles ou les parts respectives de clientèle ne sont pas bien définis, et si des mécanismes de suivi ne sont pas mis en place pour assurer une meilleure adéquation des services financiers fournis pour couvrir les besoins réels de leur clientèle actuelle et potentielle⁶³³. Sur le plan commercial, des risques peuvent émerger par exemple si le taux d'intérêt ne permet pas de couvrir les charges et si les institutions ne sont pas gérées efficacement⁶³⁴.

Il peut alors subvenir un conflit entre la mission sociale et la mission commerciale, si l'institution ne trouve pas le bon équilibre (social, commercial) adapté à sa clientèle.

2.1.4.2 Risque de dépendance

La dépendance est en lien étroit avec la durabilité financière. Certaines institutions soutenues par exemple par des organisations internationales comme la Banque Mondiale sont vulnérables à la dépendance au soutien des organisations internationales⁶³⁵. Le fait qu'une institution de microcrédit dépende de donateurs est donc susceptible d'affaiblir progressivement la recherche d'indépendance et d'entraver à terme la durabilité financière.

C'est le cas notamment dans certains projets à volet microcrédits, où les activités de microcrédit disparaissent à la fin du financement du projet⁶³⁶.

⁶³³ *Ibid.* à la p7.

⁶³⁴ *Ibid.*

⁶³⁵ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594 à la p 8.

⁶³⁶ Philippe Lavigne Delville fournit dans un article intitulé « Microfinance et mobilisation de l'anthropologie : une expérience dans le sud malgache », l'exemple d'un ambitieux projet (objectif Sud) à volet microcrédit financé par L'Union Européenne et le Ministère français des affaires étrangères, mise en œuvre par l'agence française de développement. Ce projet fût une réussite jusqu'à la fin du projet. Malheureusement, malgré les tentatives tardives de pérennisation expérimenté, le volet microcrédit a dû mettre fin à ces activités quelques années après la fin du projet. Philippe Lavigne Delville, « Microfinance et mobilisation de l'anthropologie : une expérience dans le sud malgache », Bulletin de l'APAD [En ligne], 34-36 | 2012, mis en ligne le 19 juillet 2013, Consulté le 18 février 2016 <<http://apad.revues.org/4122>>.

2.1.5 Risques externes

Contrairement aux autres types de risques abordés, les risques externes ne sont pas directement influençables par les institutions de microcrédit. Comme leur dénomination le désigne, il s'agit d'évènements ou de faits externes aux institutions, mais pouvant les affecter négativement.

Au nombre des risques externes, nous retrouvons : les risques liés à la réglementation, le risque de concurrence, le risque socio-démographique, les risques macroéconomiques et sociopolitiques et enfin les risques liés à l'environnement naturel⁶³⁷.

Dans l'édition 2014 du rapport « Peaux de bananes », les praticiens ont attribué un classement élevé à plusieurs risques⁶³⁸ se retrouvant dans la catégorie des risques externes (concurrence et réglementation)⁶³⁹. Certaines institutions en difficulté prétextent de ces types de risques pour se dédouaner de leur responsabilité alors que les risques externes constituent des défis à surveiller et à relever pour pallier les mauvaises performances⁶⁴⁰.

2.1.5.1 Risques liés à la réglementation

Les risques liés à la réglementation peuvent survenir lorsqu'il y a non-respect de la réglementation en vigueur, ou lorsque l'autorité responsable de la réglementation impose une réglementation inadaptée aux institutions de microcrédit. Le non-respect de la réglementation peut parfois être lié au fait que les lois et les instructions nationales ou de la banque centrale ne sont pas suffisamment divulguées ou ne sont tout simplement pas connues du personnel des institutions de microcrédit.

Il y a deux domaines de réglementation auxquelles les institutions de microfinance sont particulièrement vulnérables⁶⁴¹ : l'usure⁶⁴² et les réglementations de l'intermédiation

⁶³⁷ *Ibid.*

⁶³⁸ Le risque en lien avec la concurrence avait une note de 6,9 sur 10, le risque en lien avec la réglementation 6,4 et le risque d'ingérence politique 6.5.

⁶³⁹ David LASCELLES, Sam MENDELSON et Daniel ROZAS, (2014), *supra* note 630, à la p 9.

⁶⁴⁰ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594 à la p 86.

⁶⁴¹ *Ibid* à la p 87.

⁶⁴² *La loi sur l'usure* qui limite le taux d'intérêt que les institutions financières peuvent appliquer sur les prêts. *Loi-cadre portant définition et répression de l'usure*, Banque centrale des États de l'Afrique de l'ouest, en ligne : <[Http://www.bceao.int/img/pdf/recueil_texte_sfd.pdf](http://www.bceao.int/img/pdf/recueil_texte_sfd.pdf)> consulté le 18 janvier 2016.

financière⁶⁴³. Mais les risques liés à la réglementation peuvent aussi concerner en l'occurrence les lois et les décrets d'application concernant le renouvellement de la licence d'activité, le Code du travail et le Code des contrats commerciaux.

Lorsqu'une institution contrevient à la réglementation en vigueur, cela peut occasionner une peine de prison, des amendes, ou bien les deux à la fois⁶⁴⁴. Le non-respect des dispositions prévues peut parfois entraîner la fermeture provisoire ou définitive de l'entreprise (l'institution de microcrédit)⁶⁴⁵. Mais cela peut aussi générer des situations d'abus à l'égard de la clientèle et à l'égard des employés.

2.1.5.2 Risques de concurrence

Avec la reconnaissance du microcrédit comme un moyen d'éradication de la pauvreté, les institutions de microcrédit se sont multipliées notamment dans les milieux où les populations ont très peu ou pas accès au crédit bancaire⁶⁴⁶. Le secteur du microcrédit devient

⁶⁴³ L'intermédiation financière consiste à mettre en contact des agents non financiers ayant une capacité de financement (prêteurs) avec d'autres agents non financiers ayant un besoin de financement (emprunteurs). L'intermédiation vise alors à faire coïncider les choix de portefeuilles de deux types d'agents non financiers, les emprunteurs et les prêteurs et ceci par le biais d'un organisme appelé intermédiaire financier qui a pour fonction de recueillir les dépôts et de gérer les prêts. Pour plus de détail lire Yves ULLMO, « intermédiation, intermédiaire financier et marché » (2007) 89, Hommage à Yves ULLMO, Revue d'économie financière 3, 23, en ligne : <www.persee.fr/doc/ecofi_0987-3368_2007_num_89_3_4282>, consulté le 10 novembre 2015. Cette opération d'intermédiation est régie par des dispositions juridiques selon chaque pays. Selon le cas, la réglementation à l'origine applicable aux banques peut ne pas être adaptée aux institutions de microfinance.

⁶⁴⁴ *Loi-cadre portant définition et répression de l'usure*, supra note 642 art. 7 dispose que « Sera puni d'un emprisonnement de deux mois à deux ans et d'une amende de 100 000 à 5 000 000 de F.CFA ou de l'une de ces peines seulement, quiconque aura consenti à autrui un prêt usuraire ou apporté sciemment, à quelque titre et de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, son concours à l'obtention ou à l'octroi d'un prêt usuraire. En cas de récidive, le maximum de la peine sera porté à cinq ans d'emprisonnement et à 15 000 000 de F.CFA d'amende » et le législateur canadien qualifie même de criminel un taux d'intérêt excédant 60 % et cet acte est puni « soit d'un emprisonnement maximal de cinq ans ; soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire et passible d'une amende maximale de 25 000 \$ et d'un emprisonnement maximal de six mois, ou de l'une de ces peines » (art 347 [1] du *Code criminel* du Canada.

⁶⁴⁵ *Ibid.*, art. 8 para 1 « la fermeture provisoire ou définitive de l'entreprise qui s'est livrée ou dont les dirigeants se sont livrés à des opérations usuraires, assortie de la nomination d'un administrateur ou d'un liquidateur ».

⁶⁴⁶ En effet, la croissance est anticipée pour tous les marchés analysés via le baromètre MIX 2014, avec une croissance estimée comprise entre 8 % (Bosnie Herzégovine) et 29 % (Mexique). L'Afrique présente la croissance régionale la plus forte avec 11 % en 2012, bien devant l'Asie du Sud qui, a eu la croissance la plus réduite, à hauteur de 3 %. Pour plus de détail lire : Beatriz ARMENDARIZ, « Baromètre 2014 de la Microfinance » (2014) 5 è éd Baromètres de la microfinance, Convergences, à la p 2, en ligne : <http://www.federation.caisse-epargne.fr/wp-content/uploads/2014/09/BMF-2014-FR_web.pdf>, consulté le 10 novembre 2015.

excessivement concurrentiel avec en plus l'entrée sur le marché de nouveaux acteurs comme les banques⁶⁴⁷.

Dans ce contexte concurrentiel, l'absence de certaines informations⁶⁴⁸ sur les institutions concurrentes et leurs clients peut faire perdre des clients, faire perdre des parts de marché et empêcher l'institution de croître⁶⁴⁹. La concurrence peut aussi avoir comme conséquence le risque de crédit croisé du fait des clients qui empruntent à la fois auprès de plusieurs institutions et exacerber ainsi les difficultés financières des institutions. Enfin, la forte concurrence peut influencer les taux d'intérêt des crédits et la rémunération des dépôts⁶⁵⁰.

2.1.5.3 Risques sociodémographiques

Plusieurs caractéristiques sociodémographiques de la clientèle ou de la population vivant dans les zones desservies peuvent influencer l'activité des institutions de microcrédit. Au nombre de ces caractéristiques, nous pouvons citer le niveau d'éducation des clients, l'ambiance au sein des groupements de microcrédit, les expériences antérieures avec les institutions de microcrédit, la cohésion sociale au sein des populations, l'attitude face à la fraude et à la corruption, le taux de criminalité, le taux de mortalité, l'état de santé général de la population (taux de personne diabétique, VIH/SIDA)⁶⁵¹. Selon le cas, ces différents facteurs peuvent avoir in fine des répercussions sur la vulnérabilité des clients et des institutions de microcrédit.

Par ailleurs, l'installation d'une institution de microcrédit dans une zone où le niveau d'éducation est faible peut entraîner des répercussions négatives sur le recrutement et la formation des employés en affectant les charges opérationnelles⁶⁵², mais aussi la conception du système de gestion, du système d'information et du système de contrôle⁶⁵³.

⁶⁴⁷ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594 à la p 90.

⁶⁴⁸ Par exemple, l'ignorance que les concurrents offrent les mêmes produits aux mêmes clients, la méconnaissance des services des concurrents pour bien se positionner, fixer les prix et vendre ses propres services et le manque d'information sur la performance actuelle et passée des clients auprès de la concurrence.

⁶⁴⁹ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594 à la p 91.

⁶⁵⁰ En cherchant à s'ajuster au marché et attirer une plus grande part de clientèle, des institutions peuvent augmenter la rémunération sur les dépôts et abaisser les taux d'intérêts. Même si cette stratégie est parfois positivement perçue par la clientèle, elle peut se révéler être néfaste pour les institutions à court terme (risque de difficultés financières).

⁶⁵¹ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594 à la p 93.

⁶⁵² Le personnel peut coûter cher par rapport à sa capacité de production.

⁶⁵³ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594 à la p 93.

2.1.5.4 Risques macroéconomiques et sociopolitiques

Les risques macroéconomiques⁶⁵⁴ et sociopolitiques influencent directement les institutions de microcrédit, mais aussi l'état général des activités des clients, puisqu'ils définissent l'état de la conjoncture économique. Il s'agit notamment, des chocs économiques de type inflation ou dévaluation, de l'évolution de la politique monétaire, de la politique budgétaire et du taux d'endettement du pays⁶⁵⁵. Il est important pour les institutions de se renseigner périodiquement sur les indicateurs économiques de leurs pays afin de ne pas être surpris par les récessions économiques.

L'information sur les indicateurs économiques et les décisions politiques peut permettre d'imaginer de nouveaux produits ou d'adapter l'offre proposée à la clientèle.

Les risques macroéconomiques et sociopolitiques peuvent aussi concerner la fluctuation du pouvoir d'achat, l'évolution du taux de chômage, mais aussi les guerres civiles, les troubles sociaux et les épidémies.

2.1.5.5 Risques liés à l'environnement physique

Les risques de l'environnement physique sont susceptibles de toucher l'ensemble de la clientèle d'une institution ou plutôt certains secteurs géographiques⁶⁵⁶. Ces risques concernent les défis relatifs aux infrastructures⁶⁵⁷ ainsi que les calamités naturelles et les aléas climatiques (inondation, tsunami, péril acridien, sécheresse, etc.)⁶⁵⁸. Ces risques peuvent avoir des effets tant sur les clients⁶⁵⁹ que sur les institutions de microcrédit⁶⁶⁰. Les risques de l'environnement physique peuvent aussi concerner l'état des infrastructures économiques : route, électricité, télécommunication, transport.

⁶⁵⁴ Ce sont les risques qui touchent aux grands agrégats de l'économie comme l'emploi/chômage, la consommation, l'investissement, la consommation, etc.

⁶⁵⁵ *Ibid* à la p 94.

⁶⁵⁶ Zone enclavée ou à fort risque d'inondation par exemple.

⁶⁵⁷ Par exemple disponibilité de l'électricité, du téléphone, de système de transport et d'infrastructures bancaires.

⁶⁵⁸ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594 à la p 93.

⁶⁵⁹ Par exemple la perte des récoltes, la famine, la baisse du pouvoir d'achat, les migrations massives.

⁶⁶⁰ Fermeture de certaines succursales ou cessation d'activités pour cause d'inondation ou de conflit armé par exemple.

Il faut noter que la stratégie de mitigation de défis infrastructurels peut correspondre à l'opposé d'une stratégie de contrôle des risques de désastre naturel. Par exemple, une institution peut décider de renforcer sa résilience aux risques de contraintes infrastructurelles en regroupant l'ensemble de ses opérations dans une aire géographique restreinte, alors que cette stratégie l'expose encore plus à la vulnérabilité aux catastrophes naturelles localisées⁶⁶¹.

2.2 Divers risques pour les clients d'institutions de microcrédit

Après avoir mis l'accent sur les risques spécifiques aux institutions de microcrédits, nous explorons ici les risques auxquels les clients sont confrontés au sein de l'industrie du microcrédit. Les risques pour les clients englobent les risques auxquels sont soumis les emprunteurs et les déposants.

Certains auteurs se sont intéressés aux facteurs de risques auxquelles les clients de certaines institutions de microcrédit sont confrontés. Par exemple, les travaux⁶⁶² menés par Graham et al. auprès des clients de la Uganda Women's Finance Trust (UWFT, Ouganda), montrent que les facteurs présentant des risques pour les clients fluctuent d'une année à l'autre. L'analyse de l'importance relative des facteurs de risque pour un échantillon de clients de l'UWFT entre 1987 et 1998 montre en effet que les facteurs de risque les plus importants varient d'une année à l'autre entre le défi du paiement des frais de scolarité des enfants, le respect des échéances de remboursement, le vol, le manque de nourriture, l'augmentation des impôts, le décès, la maladie, la faillite ou la perte de récolte⁶⁶³.

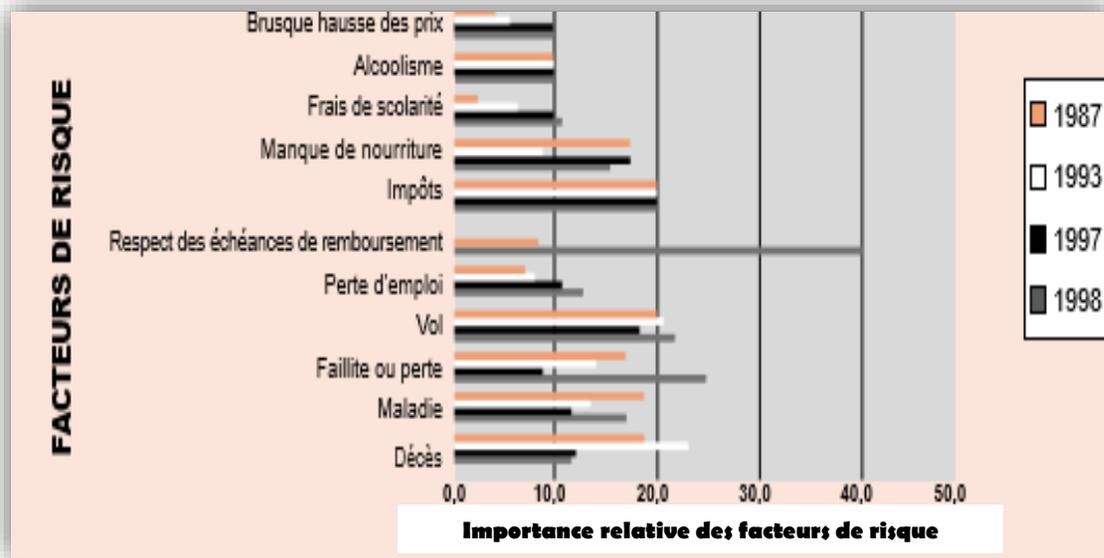
Figure 1 : Importance relative des facteurs de risque pour un échantillon de clients de l'UWFT entre 1987 et 1998⁶⁶⁴

⁶⁶¹ Craig CHURCHILL et Dan COSTER, *supra* note 594 à la p 94.

⁶⁶² Graham A. N. WRIGHT et al. « Vulnerability, Risks, Assets and Empowerment — The Impact of Microfinance on Poverty Alleviation » (1999) Rapport final, Kampala, Ouganda: MicroSave-Africa et Uganda Women's Finance Trust.

⁶⁶³ Imran MATIN et Brigit HELMS, *supra* note 516 à la p 3.

⁶⁶⁴ *Ibid.*



Source : Imran MATIN et Brigit HELMS, « Microfinance et gestion des risques : la perspective du client » (2000) Focus 17 CGAP, Washington D.C., à la p 3.

En dehors des facteurs de risque ici énumérés, d'autres comme la publicité mensongère et les taux d'intérêt prohibitifs proviennent des institutions elles-mêmes et impactent négativement les clients.

Selon Baumann et Servet, les risques pour les clients en microcrédit sont principalement dus à la volatilité des revenus, aux pertes en capital et aux dépenses imprévues, autant de manifestations imputables tantôt aux maladies et aux accidents de toutes sortes, tantôt à un environnement physique, institutionnel, politique, économique et social instable⁶⁶⁵.

Le tableau qui suit propose une typologie des facteurs de risque en fonction des étapes du processus de crédit. Cette typologie se focalise sur les facteurs de risque pour les emprunteurs.

Tableau 6 : Typologie des risques probables pour les emprunteurs en fonction des étapes du processus de microcrédit.

Étape du cycle de crédit	Facteurs de risque
--------------------------	--------------------

⁶⁶⁵. Éveline BAUMANN et Jean-Michel SERVET, « Risques et microfinances », (2007), Revue Autrepart, 44, en ligne : <<http://www.autrepart.ird.fr/editos/editos/edito44.htm>>, consulté le 15 décembre 2014.

Avant signature du contrat	Publicité mensongère ou trompeuse (à propos du taux d'intérêt par exemple) Techniques de vente inappropriées (par exemple vente agressive dans le cadre de visites à domicile) Corruption (demande de dessous de table par exemple)
Au moment de la signature du contrat	Inexistence de contrat formellement signé Formulation inappropriée du contrat Frais et taux d'intérêt dissimulés Clauses au contrat mal expliquées Octroi irresponsable de prêt (sans tenir compte de la capacité de remboursement de l'emprunteur ou à la suite d'une mauvaise évaluation de la capacité de remboursement) Conditions d'octroi (taux d'intérêt, mensualité, etc.) inadéquates avec le type d'activité envisagé Imposition de pénalités en cas d'annulation du prêt après la vente (pas de délai de carence) Taux d'intérêt prohibitif (usure) Surendettement
Après la signature du contrat	Enregistrement inexact de remboursement de l'emprunteur Méthodes illégales de collecte d'un emprunteur qui n'a aucun recours légal ou est sans défense Comportement abusif durant le processus de collecte des remboursements Communication d'informations sur l'emprunteur à une autre entité sans son consentement Augmentation du taux d'intérêt après la signature du contrat (Taux prohibitif) Surendettement Volatilité des revenus, Pertes en capital et aux Dépenses imprévues Maladies et accidents Détournement du crédit de son objectif initial (fongibilité)

Source : Complétée et adaptée à partir de Davis Porteous et Brigit Helms. Note Focus numéro 27 mai 2005 p. 3.

Face à l'ampleur de cette panoplie de facteurs de risque, les auteurs du Focus Note n°17 du CGAP, après avoir compilé des études portant sur sept institutions de microcrédit situées dans quatre pays (Bolivie, Bangladesh, Ouganda et Philippines), affirment que : « quel que

soit leur niveau de pauvreté, tous les clients des services de microfinance sont exposés à des risques fréquents et diversifiés »⁶⁶⁶. De façon spécifique, le risque d'entreprise⁶⁶⁷ a été fréquemment mentionné en Bolivie et aux Philippines et le risque lié à l'emprunt a été fréquemment signalé par les titulaires d'un premier prêt et par des clients de longue date bénéficiant de prêts d'un montant plus important⁶⁶⁸.

Dans la suite, nous revenons en détail sur les quatre catégories de facteurs de risque pour les emprunteurs couramment abordés dans la littérature.

2.2.1 Risques d'endettement et de surendettement

2.2.1.1 Notion d'endettement

De façon générale, la notion d'endettement fait référence à une situation caractérisée par une accumulation de montant d'argent ou dettes qu'une personne, physique ou morale, est tenue de rembourser à une autre personne. L'endettement d'un individu ou d'une famille implique que les dettes excèdent les ressources dont il dispose. Autrement dit, la valeur des créances cumulées est supérieure à la valeur des capitaux détenus. Ainsi, lorsque l'écart entre dettes et ressources propres devient très important nous faisons référence à la notion de surendettement. La notion d'endettement prend son essence dans la genèse du crédit contemporain⁶⁶⁹ et s'accroît avec la monétarisation de la vie sociale⁶⁷⁰.

L'endettement net ou endettement financier net ou encore dettes financières nettes, comprends les produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie (produits d'intérêt, résultat de cession d'équivalents de trésorerie, résultat des couvertures de taux de change) et le coût

⁶⁶⁶ Imran MATIN et Brigit HELMS, *supra* note 516 à la p 3.

⁶⁶⁷ Risque mettant en cause la rentabilité de l'entreprise ou de la micro-entreprise (volatilité des prix, accident, surendettement, mauvaise gestion du prêt, inadéquation entre les conditions d'octroi et le type d'activité).

⁶⁶⁸ Imran MATIN et Brigit HELMS, *supra* note 516 à la p 3.

⁶⁶⁹ Pour les détails sur la genèse du crédit contemporain lire Lacan Laure *et al.*, « Vivre et faire vivre à crédit : agents économiques ordinaires et institutions financières dans les situations d'endettement », *Sociétés contemporaines*, 2009/4 n° 76, p. 5-15, en ligne : <<http://www.cairn.info/revue-societes-contemporaines-2009-4-page-5.htm>> consulté le 18 décembre 2015.

⁶⁷⁰ La monétarisation de la vie sociale désigne le fait que le lien avec des institutions financières est devenu obligatoire « pour mener une vie sociale normale ». J. -M. SERVET, « Introduction générale » (2004b), dans Guérin I. et Servet J.-M. *Exclusion et liens financiers*, Rapport du Centre Walras, Paris : Economica, 2003, 4.

de l'endettement financier brut (charges d'intérêt, résultat des couvertures de taux de change, gains et pertes liées à l'extinction des dettes)⁶⁷¹. Il s'agit donc de la position créditrice ou débitrice d'une entreprise vis-à-vis de ses tiers financeurs hors cycle d'exploitation, c'est-à-dire en ne prenant pas en considération les dettes fournisseurs, les dettes fiscales et les dettes sociales.

Du point de vue individuel, une personne est endettée dès lors qu'elle contracte un crédit dans le but par exemple d'acheter une propriété, des produits de consommation, ou encore dans le but de réaliser un investissement. Dans le but d'assurer le remboursement d'un prêt, il est important d'analyser la capacité d'endettement du client avant d'attribuer le prêt. Une institution peut refuser d'accorder un prêt si la capacité de remboursement du demandeur est jugée insuffisante. En matière de service financier, nous estimons en général que la somme que consacre un ménage à rembourser ses prêts (crédit immobilier, crédits à la consommation) et à payer son loyer lorsqu'il est locataire ne doit pas dépasser le tiers des revenus. Mais cette règle peut être nuancée en fonction du niveau de revenus et du mode de vie.

2.2.1.2 Notion de surendettement

Le surendettement est l'aggravation de la situation d'endettement d'une personne ou d'un ménage. Il s'agit donc de l'incapacité pour un ménage de faire face à ses échéances, charges, créances et divers emprunts alors que son taux d'endettement est élevé, et ce d'une manière durable. Le surendettement peut être défini comme une situation d'impossibilité pour le débiteur de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à venir⁶⁷². Cette impossibilité manifeste pour une personne physique de faire face à l'engagement qu'elle a donné aux fins de cautionner ou d'acquitter la dette d'un entrepreneur individuel ou d'une société de façon solidaire constitue également une situation de surendettement. En effet, le surendettement se manifeste concrètement, par des découverts répétés, des retards

⁶⁷¹ Patrick PIGET, « Normes IFRS et analyse financière : le cas Danone. », *La Revue des Sciences de Gestion* 2/2007 (n° 224-225), p. 29-37, à la p 36, en ligne : <www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2007-2-page-29.htm>, consulté le 18 décembre 2015.

⁶⁷² Art L330-1 du *Code de la consommation* modifiée par la *Loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires* (1), en ligne : <<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000027805308&cidTexte=LEGI TEXT000006069565>> consulté le 03 octobre 2017.

accumulés dans le paiement. Lorsque finalement les créanciers exigent le paiement des dettes, la situation peut aboutir à des poursuites (frais bancaires, avis d'huissier, saisie).

On distingue le surendettement actif et le surendettement passif.

Le surendettement actif est caractérisé par une accumulation exagérée de crédits eu égard aux revenus⁶⁷³. C'est pour cela qu'on dit qu'il est le fait de personnes trop « actives » dans leur consommation et qui de ce fait, se retrouvent avec trop de crédits à rembourser alors qu'elles n'ont pas les moyens de s'acquitter d'une dette de cette ampleur. Il faut reconnaître que la concurrence entre institutions dans l'octroi du crédit, ainsi que les subtilités du crédit, et notamment du crédit renouvelable⁶⁷⁴, font que le consommateur ne se rend pas toujours compte des conséquences des engagements qu'il contracte. Le surendettement actif n'est donc pas toujours synonyme d'insouciance du consommateur.

Quant au surendettement passif, il est un type de surendettement dont les causes sont relativement indépendantes de la volonté des personnes touchées. Il s'agit en général d'« accidents de la vie » comme une perte d'emploi, un incendie, une séparation ou un divorce, un départ à la retraite, une maladie ou un accident, etc. Ces divers éléments sont susceptibles de provoquer une baisse rapide et importante de revenus avec comme corollaire une fragilisation de la santé financière des individus ou ménages concernés.

2.2.1.3 Endettement et surendettement en microcrédit

La problématique de l'endettement et du surendettement dans le domaine du microcrédit a été abordée par plusieurs auteurs⁶⁷⁵. À partir de certaines données sur l'évolution du microcrédit, nous appréhendons ici l'importance du risque de surendettement en microcrédit.

⁶⁷³ Jean-Jacques HYEST et Paul LORIDANT « surendettement : Prévenir et Guérir » (1997/1998), Rapport d'information n° 60 —, Commission des lois et Commission des Finances - Rapport d'information n° 60 —, à la p 14. <https://www.senat.fr/rap/r97-060/r97-060_mono.html#toc13>.

⁶⁷⁴ Également appelé crédit renouvelable, compte permanent, crédit permanent, réserve d'argent, prêt personnel permanent, crédit reconstituable, le crédit revolving consiste en une mise à disposition d'une somme d'argent que l'utilisateur emploie au gré de ses besoins, ne payant des intérêts que sur la partie de la somme qu'il utilise. Pour plus de détails, voir : Hélène DUCOURANT, « Le crédit revolving, un succès populaire. Ou l'invention de l'endetté permanent ? » (2009), *Sociétés contemporaines*, 76 : 4, 41 en ligne : <<https://www.cairn.info/revue-societes-contemporaines-2009-4-page-41.htm>>.

⁶⁷⁵ Pour plus de détails sur les concepts d'endettement et de surendettement, lire :

Le portefeuille à risque (PAR)⁶⁷⁶ du microcrédit international a globalement augmenté à partir de 2007-2009 puis s'est résorbé en 2012⁶⁷⁷. En effet, selon les données du Mix-Market, le microcrédit international a connu en 2009 une nette détérioration du portefeuille à risque par rapport à 2008⁶⁷⁸. Cette détérioration du portefeuille à risque se traduit au niveau mondial chez les emprunteurs par une aggravation de l'endettement. Pour les clients concernés, les prêts consentis, loin de réduire la vulnérabilité, ont plutôt conduit à l'affaiblissement de leur situation financière. Selon le niveau d'aggravation de la situation, nous pouvons parler de surendettement.

Gérard DUHAIME, *La vie à crédit : Consommation et crise*, Presses de l'Université Laval, 2003 ; Guérin Isabelle, Roesch Marc, HÉLIÈS Ophélie, Venkatasubramanian G., « Microfinance, endettement et surendettement une étude de cas en inde du sud », *Revue Tiers Monde* 1/2009 (n° 197), p. 131-146, en ligne : <www.cairn.info/revue-tiers-monde-2009-1-page-131.htm> consulté le 12 février 2015 ; Ullmo Yves, « Endettement et surendettement des ménages » (1991) 18 *La sécurité des systèmes financiers*, *Revue d'économie financière* 3, 147, en ligne : <http://www.persee.fr/acces.bibl.ulaval.ca/doc/ecofi_0987-3368_1991_num_18_3_2727> consulté le 10 mars 2016.

Jessica SCHICKS et Richard ROSENBERG, « Trop de microcrédits ? Une enquête sur la réalité du surendettement » (2011) Étude spéciale CGAP 19, en ligne :

<<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-publications-diverses-surdendettement-clients-microcredit-12-2011-etude-speciale.pdf>> consulté le 10 mars 2016.

⁶⁷⁶ Le portefeuille à risque est le montant total que les structures de microcrédit ont emprunté et dont le recouvrement est déjà en retard de 30 jours. Généralement le délai de retard pris en compte dans le calcul du PAR est de 30 jours, mais nous pouvons aussi déterminer le PAR à 60 jours, 90 jours, et plus.

⁶⁷⁷ Sebastian von STAUFFENBERG et al, « Guide Technique : Indicateurs sociaux et indicateurs de performance pour les institutions de microfinance » (2014) MicroRate et ADA, à la p 14, en ligne : <<http://www.microrate.com/media/downloads/2015/03/MicroRate-Technical-Guide-FRENCH-FINAL.pdf>>, consulté le 12 février 2015.

Il faut noter qu'à partir de 2010, certaines institutions alertes ont optés pour des mesures de prudence dans l'octroi des prêts, ce qui a contribué à une diminution du PAR.

⁶⁷⁸ Fond de financement des organismes de micro finance au Maroc, « Analyse du prêt individuelle et de l'endettement croisé, Enquête sectorielle 2010 » (2011) à la p 6, en ligne <<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-etudes-de-cas-enquete-2010-pret-individuel-et-endettement-croise-maroc-01-2011.pdf>>, consulté le 12 février 2015.

Tableau 7 : Performance de la microfinance internationale 2009

Régions	Encours de crédit ⁶⁷⁹ (en millions de dollars américains)	Taux de radiation ⁶⁸⁰ 2009 en %	Portefeuille à risque (PAR 30 jours) 2009 en %
Afrique subsaharienne	3335	2,20	9,30
Amérique latine	16 739	2,60	7,10
Région MENA	1178	2	6,40
Asie du Sud	4697	1,10	5,60
Asie centrale et Europe de l'Est	10 065	0,60	4,40

Source : Fonds de financement des organismes de microfinance au Maroc (Données du Mix-Market).

Le surendettement est considéré dans ces manifestations comme une « situation d'endettement (comprenant toutes les dettes à la consommation et hypothécaires) telle que le sujet éprouve des difficultés à respecter ses obligations financières, et à un moment ou à un autre, fait défaut de les respecter »⁶⁸¹.

La différence capitale entre l'endettement et le surendettement est donc que le particulier endetté a normalement la capacité de rembourser progressivement ses crédits, sans pour autant altérer sa situation financière. En revanche, un particulier ou un ménage surendetté

⁶⁷⁹ C'est le montant total qui reste à être remboursé de l'ensemble des crédits octroyés par l'institution. Il comprend aussi bien les crédits sains que les crédits en souffrance. Il constitue les engagements des membres par rapport à l'Institution. Voir Programme d'Appui à la Microfinance (PAMIF) volet 1 « glossaire des termes usuels en microfinance », février 2009, Direction de la microfinance, Sénégal à la p 10, en ligne : <http://www.microfinance.sn/docs/glossaires/Glossaire_Terms_Microfinance.pdf>, consulté le 16 février 2015.

⁶⁸⁰ Proportion de clients ayant déjà bénéficiés d'au moins un prêt, mais qui se sont vus refusé l'octroi du renouvellement ou d'une nouvelle demande auprès de la même institution.

⁶⁸¹. Gérard DUHAIME, *La vie à crédit : Consommation et crise*, Presses de l'Université Laval, 2003 à la p 9, citant Janet Ford, *The social costs of Europe : General report on consumer debts in Europe*, Janet Ford et U. Reifner, dir, *Banking for People*, Berlin et New York, Walter de Guyter.

n'arrive plus à régler ses dettes, et ce malgré tous les efforts entrepris pour régulariser la situation. La situation financière du surendetté se dégrade alors avec des impacts négatifs possibles sur la vie sociale ou sur la santé de la personne surendettée.

Le besoin de remboursement du crédit nécessite en microcrédit comme d'ailleurs dans tout système de crédit que, l'emprunteur dispose d'une bonne capacité de remboursement. Cette aptitude peut s'amoinrir généralement sous l'effet de trois types d'évènements : d'abord l'emprunteur peut ne pas avoir un revenu fixe ou subir un choc (dépréciation du capital, perte de revenu, choc environnemental) ou devenir invalide de façon passager ou prolonger (maladie, accident), ensuite il est probable que les conditions du crédit (taux d'intérêt, échelonnement) ne soient pas du tout adaptées aux capacités de remboursement propres aux conditions de vie et à l'activité de l'emprunteur, enfin la prolifération des institutions de microcrédit et la concurrence peuvent favoriser l'émergence d'asymétrie d'information où les prêteurs ne disposent d'aucune information sur les antécédents de crédit et la capacité de solvabilité de l'emprunteur, ce qui favorise l'endettement croisé.

Dans n'importe lequel de ces trois cas de figure, l'octroi de crédit présente un risque quasi inévitable d'aggraver la situation d'endettement et de pauvreté des emprunteurs et même un risque d'accident collectif des clients (faible taux de remboursement, fort taux d'impayés, agrandissement du portefeuille à risque). Ainsi chaque prêt dont le montant et les conditions ne sont pas adaptés à la capacité de remboursement du client, risque de plonger ce dernier dans une spirale de surendettement l'amenant parfois à aller contracter un nouveau prêt auprès d'une autre institution pour procéder au remboursement d'un prêt antérieur contracté auprès d'une autre IMF. La renommée et l'impact réel du secteur du microcrédit pourraient donc être compromis par des prêts imprudents et excessifs qui ternissent la réputation du secteur comme cela a été le cas en Inde⁶⁸².

Selon Jean-Philippe de Schrevel, alors que le surendettement est un problème urgent pour le microcrédit, nous savons étonnamment peu de chose à ce sujet et le public n'a reconnu que récemment que la croissance impressionnante d'un secteur qui vise à desservir ceux qui n'ont pas un accès suffisant aux services bancaires peut avoir des inconvénients néfastes si les

⁶⁸² Voir Isabelle GUÉRIN et al, « Microfinance, endettement et surendettement : une étude de cas en inde du sud » (2009) 1 Revue Tiers Monde 197.

emprunteurs s'endettent exagérément⁶⁸³. Dans le rapport « Peaux de bananes⁶⁸⁴ » (édition 2014), le surendettement est perçu comme étant le risque le plus grave du secteur, surplombant de loin tous les autres risques puisqu'il est classé comme étant le plus haut risque par 15 des 18 groupes dans lesquels les personnes interrogées ont été segmentées⁶⁸⁵. Dans l'édition 2012 du même rapport, les auteurs relevaient déjà le fait que l'enquête a favorisé la découverte d'un phénomène inquiétant, celui d'une opinion largement répandue, sur le fait que le secteur connaît peut-être le même problème d'insolvabilité que de nombreuses institutions financières traditionnelles en raison notamment du surendettement des clients et de la multiplication des institutions offrant des microcrédits à de plus en plus de clients⁶⁸⁶.

Le surendettement des emprunteurs de microcrédit est susceptible de réduire les chances d'échapper à la pauvreté. Diop et al, montre bien comment certaines populations défavorisées ont succombé à la facilité avec laquelle il était possible d'accéder au crédit avec l'arrivée des institutions de microcrédit, les faisant ainsi entrer dans le cercle vicieux du surendettement⁶⁸⁷. Certaines études ont par ailleurs démontré que la compétition entre les institutions de microcrédit favoriserait la multiplication des prêts chez les clients, ce qui augmenterait les risques de surendettement. En effet, Macintosh et Wydick ont documenté, grâce à l'analyse d'IMF présente au Bangladesh, en Afrique de l'Est et en Amérique, le phénomène de surendettement. Dans leur étude, ils ont surtout montré que : « *as competition exacerbates asymmetric information problems over the borrower's indebtedness, the most impatient borrowers begin to obtain multiple loans* »⁶⁸⁸. La forte concurrence entre les institutions peut

⁶⁸³ Jean-Philippe de SCHREVEL, « Le surendettement des clients des institutions de microfinance : Défis et opportunités de la création d'un marché du crédit sain » (2010) Blue News, édition spéciale : surendettement, à la p 1, en ligne :

<[http://www.blueorchard.com/jahia/webdav/site/blueorchard/shared/Publications%20and%20Resources/Blue News/BlueNews_1_2010%20FR%20\(2\) % 20vf.pdf](http://www.blueorchard.com/jahia/webdav/site/blueorchard/shared/Publications%20and%20Resources/Blue%20News/BlueNews_1_2010%20FR%20(2)%20vf.pdf)>, consulté le 8 mars 2014.

⁶⁸⁴ Ce rapport publié annuellement vise à engager un débat constructif et servir d'outil pédagogique pour comprendre certains des principaux risques auxquels le secteur est confronté dans sa quête d'une croissance durable. L'édition 2014, la cinquième du genre, se base sur des données recueillies auprès de quelques 306 personnes, en provenance de 70 pays. Voir David LASCELLES, Sam MENDELSON et Daniel ROZAS (2014), *supra* note 630.

⁶⁸⁵ David LASCELLES, Sam MENDELSON et Daniel ROZAS (2014), *supra* note 630, à la p 7.

⁶⁸⁶ David LASCELLES et Sam MENDELSON, (2012) *supra* note 629 à la p 1.

⁶⁸⁷ Amadou DIOP, Isabelle HILLENKAMP et Jean-Michel SERVET, « Pauvreté versus inégalités : un défi pour les institutions de microfinance » (2009) dans Bernd Balkenhol, dir, *Microfinance et politique publique*. Paris : Presses Universitaires de France, 27 à la p 53.

⁶⁸⁸ *Ibid.*, à la p 271.

donc exacerber l'influence des problèmes d'asymétrie d'informations sur les emprunteurs endettés. Les emprunteurs les plus impatients peuvent alors demander de multiples crédits et basculer dans la spirale de l'endettement, puis du surendettement.

Les mêmes auteurs constatent aussi que : « *with asymmetric information between competing MFIs, every loan contract yields a lower profit to the borrower than under the full information benchmark* »⁶⁸⁹. C'est donc dire que dans un contexte d'asymétrie d'informations entre les institutions concurrentes, chaque contrat de prêt génère pour l'emprunteur un profit inférieur à l'ensemble des informations de référence. En effet, dans un contexte d'asymétrie d'informations⁶⁹⁰, l'aléa moral⁶⁹¹ peut influencer négativement les bénéfices des emprunteurs et d'ailleurs des prêteurs aussi. Nous distinguons l'aléa moral ex ante et l'aléa moral ex post. L'aléa moral ex ante se manifeste avant l'échéance du contrat et concerne les situations où l'emprunteur alloue des fonds prêtés à des fins plus risquées que prévu, soit pour son usage personnel soit pour investir dans des projets non « rentables » contrairement à l'information officielle disponible au niveau des prêteurs⁶⁹². Les institutions ou l'institution ayant consenti le prêt n'ont donc pas dans ce cas eu à analyser les risques et les besoins en lien avec l'investissement en vue de prendre des décisions éclairées. Ce comportement de l'emprunteur constitue un désavantage informationnel pour le prêteur et l'expose à des mensualités inadaptées à l'activité entreprise, à un risque de défaut de paiement et à un important risque de crédit.

L'aléa moral ex post quant à elle se produit à l'échéance du contrat. L'emprunteur peut volontairement ou involontairement ne pas honorer ses engagements envers le prêteur. Dans un cas comme dans l'autre les frais de pénalité qui s'ajoutent réduisent les bénéfices que le

⁶⁸⁹ Craig McINTOSH et Bruce WYDICK, *supra* note 514.

⁶⁹⁰ L'asymétrie d'information décrit une situation dans laquelle tous les participants à un marché ne disposent pas de la même information.

⁶⁹¹ Ce concept est issu du monde des assureurs renvoi à la situation où une couverture d'assurance généreuse a pour effet d'accroître l'exposition au risque, la prévention devenant moins utile aux yeux du contractant. Par extension, la notion d'aléa moral concerne aussi les risques excessifs que peuvent prendre les acteurs du monde financier.

⁶⁹² Frederic S. MISHKIN « Lessons from the Asian Crisis » (1999), *Journal of International Money and Finance*, 18:4, 709, en ligne: sciencedirect-com

<[https://www-sciencedirect-com.acces.bibl.ulaval.ca/search/advanced?docId=10.1016/S0261-5606\(99\)00020-0](https://www-sciencedirect-com.acces.bibl.ulaval.ca/search/advanced?docId=10.1016/S0261-5606(99)00020-0)>.

prêt peut procurer à l'emprunteur. L'asymétrie d'informations peut donc entraîner la hausse du risque pris par l'emprunteur et affecter négativement l'activité économique.

2.2.2. Risque de détournement des prêts ou fongibilité

Outre l'éventualité de la spirale de l'endettement, un autre risque abondamment évoqué dans la littérature est la question du contrôle de la gestion des prêts encourus. Le contrôle en question concerne l'usage des prêts aux fins prévues dans le contrat afin d'éviter entre autres, les problèmes liés à la fongibilité. La fongibilité des crédits est la possibilité de les utiliser à une autre fin que celle pour laquelle ils sont prévus, sans solliciter d'autorisation particulière auprès de l'institution de microcrédit⁶⁹³. Plusieurs raisons peuvent être à la base des problèmes de fongibilité. Par exemple l'investissement de l'emprunt dans la scolarisation des enfants, dans l'alimentation du ménage, dans le paiement des soins de santé ou même la confiscation de l'emprunt par le conjoint (en ce qui concerne les femmes emprunteuses de microcrédit) pour des buts autres que celui ayant prévalu au décaissement de l'emprunt.

En 1976, une étude réalisée par la Banque Mondiale dans cinq pays avait noté un taux de substitution des objets de prêts allant de 25 % à 75 %⁶⁹⁴. L'étude réalisée par Goetz et Sen Gupta au Bangladesh auprès de 253 femmes ayant bénéficié du microcrédit, révèle que seulement 17,8 % d'entre elles avaient le plein contrôle des prêts reçus, alors que 21,7 % de ces femmes n'avaient aucun contrôle⁶⁹⁵. L'étude de White au Bangladesh a aussi révélé que dans un processus de choix familiaux rationnels les prêts octroyés aux femmes sont la plupart du temps investis soit dans des activités productives menées par des hommes (conjoint et/ou

⁶⁹³Entrevue de Jean-Michel SERVET par Grain de sel, Vingt années de microfinance : Quelles évolutions ? Pour quelles perspectives ? Le Dossier : Panorama ; 20 années de microfinance dans le monde rural n° 32, septembre, 2005, 12, à la p 12, en ligne : <http://www.inter-reseaux.org/IMG/pdf/7_dossier_microfinance_20ans_gds32_.pdf>, consulté le 14 janvier 2015.

⁶⁹⁴ Hariniaina ANDRIANIRINASOA, *supra* note 598 à la p 7.

⁶⁹⁵ Anne Marie GOETZ et Rina Sen GUPTA, « Who takes the credit? Gender, power, and control over loan use in rural credit programs in Bangladesh » (1996) 24 *World Development* 1, 45, à la p 49, en ligne : <http://ac.els-cdn.com/acces.bibl.ulaval.ca/0305750X9500124U/1-s2.0-0305750X9500124U-main.pdf?_tid=5efc62d0-f512-11e5-a1f2-00000aacb35d&acdnat=1459189675_4930fb97510bcd2db4979982ff7a32b5>, consulté le 14 janvier 2015.

filles), soit dans des activités sur lesquelles les femmes n'exerceraient pas plus de contrôle : stockage et revente de biens, réemprunt pour paiement des intérêts⁶⁹⁶. Ces situations de détournement de prêts octroyés aux femmes posent alors d'une certaine manière la problématique de l'impact limité du microcrédit sur l'autonomisation des femmes.

Dans d'autres situations, comme l'a montré Bouju *et al.* auprès des clients du crédit rural en Guinée, c'est le mécanisme même de constitution des groupes solidaires qui se révèle être à l'origine des problèmes de remboursement observés dans l'institution financière, puisque les femmes se réunissent, non pas parce qu'elles partagent un projet de microentreprise et forment un groupe cohérent, mais plutôt dans le seul but d'accéder au crédit rural de groupe⁶⁹⁷.

2.2.3. Risque de taux d'intérêt excessifs, d'application de coûts additionnels injustifiés et autres pratiques frauduleuses et abusives

Certaines institutions de microcrédit peuvent adopter des pratiques obscures en termes de transparence dans le processus menant de l'analyse du dossier en passant par l'octroi du crédit jusqu'au recouvrement. En dehors des techniques de vente agressive, de la publicité mensongère et de la corruption dans le cadre de l'octroi de microcrédit, nous pouvons citer les techniques d'application de taux fixes, portant sur le total du capital octroyé jusqu'au remboursement entier du crédit, en lieu et place de taux dégressifs portant sur le solde restant dû, l'affichage de taux mensuels pour les crédits et de taux annuels pour l'épargne, le blocage d'épargne non rémunéré en garantie du crédit, l'application de coûts additionnels (frais de dossier par exemple) totalement injustifiés et élevés.

Ces pratiques peu orthodoxes visent essentiellement à créer chez le client l'illusion d'un faible coût du crédit alors que le coût réel du crédit est beaucoup plus élevé qu'il ne devrait ou encore à créer l'illusion d'une forte rémunération sur les dépôts.

⁶⁹⁶ Roger C. RIDDELL et Mark ROBINSON avec la collaboration de John de CONINCK, Ann MUIR et Sarah WHITE, *Non-governmental organizations and rural poverty alleviation*, Oxford : Clarendon Press ; New York : Oxford University Press, 1995 aux pp 109 et 110, en ligne <<http://lib.mylibrary.com.acces.bibl.ulaval.ca/Open.aspx?id=80675>>, consulté le 14 janvier 2015.

⁶⁹⁷ Kefing CONDÉ, Stéphane BOUJU, Dominique GENTIL, *Le Crédit rural de Guinée vu par ses acteurs. L'étude socio-anthropologique comme outil de changement institutionnel*, Paris, GRET, CRG, IRAM, 2001.

Le cas du scandale Compartamos⁶⁹⁸ est assez illustratif à ce propos. En effet, en 2007, l'ancienne organisation sans but lucratif mexicaine Compartamos qui prête de l'argent aux femmes défavorisées des banlieues de Mexico entre en Bourse à New York et à Mexico. La très forte rentabilité de Compartamos a suscité un grand engouement des investisseurs privés, et a provoqué un débat sur les taux d'intérêt réels appliqués. Ceux-ci avoisinaient les 100 %, et l'institution a été accusée de se faire beaucoup d'argent « sur le dos des pauvres » en affichant des taux apparemment en deçà de ceux réellement pratiqués.

On peut aussi citer comme pratiques abusives, la cavalerie⁶⁹⁹ dans le recouvrement des microcrédits. Cette cavalerie bénéficie souvent de la complicité des agents de crédit, rémunérés en partie selon nombre de crédits placés et les performances de remboursement. Ces agents proposent parfois aux clients de payer les dernières mensualités d'un crédit en cours avec un nouveau crédit. Ce qui permet d'afficher 100 % de remboursement et en même temps d'augmenter le nombre et le volume des crédits placés⁷⁰⁰. Les pratiques abusives peuvent enfin résulter des effets pervers d'un système de rémunération incitative susceptible de se traduire par un changement des comportements des employés (compétition malsaine, fraudes, corruption, etc.) afin de tirer le maximum du système⁷⁰¹.

2.2.4. Risque de récupération ou d'interférence politique

⁶⁹⁸ Benoît GRANGER, *Évaluer la micro finance après le scandale Compartamos*, 2009, en ligne http://www.lamicrofinance.org/files/24332_file_Benoit_Granger_Evaluer_la_microfinance_apr_s_le_scandal_e_Compartamos_Rapport_moral_2009_120309.pdf, consulté le 20 avril 2012.

⁶⁹⁹ La cavalerie c'est lorsqu'une pratique abusive est déployée dans le but de contraindre l'emprunteur à rembourser le restant dû d'un crédit. Par exemple avec la complicité d'un agent de crédit, un nouveau prêt peut être octroyé dans le but de rembourser un précédent. Il peut aussi s'agit de la saisie et de la vente abusive d'un bien ou d'une garantie appartenant à l'emprunteur. Pour plus de détails, voir Jean-Michel SERVET, *Les fragilités de la microfinance*, le monde n° 222 du mardi 16 Novembre 2010, en ligne : http://www.lamicrofinance.org/files/27924_file_Article_Servet_Crise_Inde.pdf. Consulté le 2 avril 2015.

⁷⁰⁰ *Ibid.*

⁷⁰¹ Chantal FORTIER avec la collaboration de Stéphanie-Myléna LEDUC « Accroître la performance d'employés d'institutions de microfinance : La rémunération incitative » (2003) outil 4 DID, à la p 6, en ligne : <http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-publications-diverses-accroitre-performances-des-employes-des-imf-10-2003.pdf> consulté le 2 avril 2015.

Depuis 2011, le risque d'interférence politique figure parmi les cinq risques dont l'importance a le plus fortement augmenté au cœur de la microfinance mondiale, selon les rapports annuels de CGAP « Microfinance Banana Skins »⁷⁰².

En Inde, nous observons une récupération politique des Self-Help Groups (SHG) ou groupes d'entraide⁷⁰³. En effet, certains SHG ont pu obtenir facilement des subventions grâce aux bonnes relations entre le président de leur « panchayat⁷⁰⁴ » et les fonctionnaires chargés de distribuer les prêts⁷⁰⁵. Les médias et les organisations féministes ont d'ailleurs fortement dénoncé les pratiques peu orthodoxes de certains partis politiques en avril 2004, par exemple l'offre de saris⁷⁰⁶ par le premier ministre du Tamil Nadu aux membres des SHG⁷⁰⁷. En 2007, les soupçons de récupération politique du microcrédit s'enflent au Bangladesh où Mohamed Yunus, président de la « Grameen Bank » et prix Nobel de la paix pour sa contribution à la mise en place de la microfinance moderne, créa un parti politique, puis se porta candidat aux élections législatives, sans parvenir à être élu⁷⁰⁸.

La notoriété du secteur du microcrédit rajoute à n'en point douter un risque de récupération politique, par instrumentalisation des emprunteurs⁷⁰⁹. Nous pouvons citer les cas du Bénin et du Nicaragua où des discours populistes à finalité politicienne et électoraliste ont émergé ces dernières années.

⁷⁰² CGAP, rapports annuels « Microfinance Banana Skins, en ligne : <<http://www.cgap.org/site-search/Microfinance%20banana%20Skins>>, consulté le 2 avril 2015.

⁷⁰³ Jean-Michel SERVET « La crise du microcrédit en Andhra Pradesh (Inde). », *Revue Tiers Monde* 3/2011 (n° 207), p. 43-59, en ligne : <www.cairn.info/revue-tiers-monde-2011-3-page-43.htm>, consulté le 2 avril 2015.

⁷⁰⁴ Il s'agit des gouvernements locaux en Inde voie en ligne : <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/panchayat/57570>>, consulté le 13 décembre 2015.

⁷⁰⁵ Jean-Michel SERVET, *supra* note 693.

⁷⁰⁶ *Le Petit Robert*, 2016, sub verbo « sari », C'est une longue étoffe drapée que portent traditionnellement les femmes indiennes, Vêtement traditionnel porté par des millions de femmes d'Asie du Sud (principalement en Inde, au Népal, au Bangladesh et au Sri Lanka).

⁷⁰⁷ Isabelle GUÉRIN et al., *La microfinance en Asie : Entre traditions et innovations*, Tropiques, Paris : Karthala : IRD ; Pondichéry : IFP, c2005, à la p 208.

⁷⁰⁸ Florent BÉDÉCARRAT, *La microfinance entre utilité sociale et performances financières : Le rôle des normes dans la gouvernance d'un secteur mondialisé*, Science politique, Université Panthéon-Sorbonne — Paris I, 2012, à la p 205, en ligne : <<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00866895/document>>, consulté le 13 décembre 2015.

⁷⁰⁹ Sébastien BOYÉ, Jérémy HAJDENBERG, Christine POURSAT avec la collaboration de Maria NOWAK, *Le guide de la microfinance : Microcrédit et épargne pour le développement*, Editions d'Organisation, Paris, 2006, à la p 27.

Dans son article paru en 2010, José Luis Rocha Gómez⁷¹⁰ explique comment le Front sandiniste de libération nationale (FSLN) revenu au pouvoir au Nicaragua en 2007 par un jeu d'alliances partisans a entretenu des rapports clientélistes avec la population via des programmes sociaux, notamment des microcrédits à taux bonifiés par des fonds vénézuéliens grâce au concours de notables locaux ayant servi de courtiers en subventions en échange d'allégeance partisane. En 2008, une fronde s'est même déclarée dans le pays, sous l'impulsion des entrepreneurs politiques du FSLN⁷¹¹. Cette fronde portée par les représentants du mouvement « *No pago* » dénonce les saisies de garanties ou les sanctions d'emprisonnement pour fraudes à l'encontre des emprunteurs, qu'utilisaient certaines institutions supervisées opérant avant le début des programmes sociaux clientélistes du nouveau gouvernement. Après des négociations locales, un accord a été signé entre les protagonistes et les institutions de microcrédit. Cependant, le jour de la ratification des accords, le président Ortéga a tenu une assemblée publique dans la région où il incita les populations à la rébellion contre « les usuriers ». Des affrontements violents ont éclaté dès le lendemain entre les membres du syndicat des emprunteurs et le personnel d'une ONG de microcrédit qui n'avait d'ailleurs pas de litige d'impayé avec ces emprunteurs, mais était plutôt d'obédience de l'opposition au Gouvernement Ortégà. Sous le prétexte de ces heurts, nous avons assisté au renforcement des réseaux clientélistes puisque les notables locaux promettent désormais de négocier un effacement de la dette pour tous ceux qui rejoignent le mouvement. Il s'ensuit alors une véritable spirale d'endettement et une crise générale de prêts impayés, même au sein des IMF qui n'était pas concerné par les problèmes d'impayés avant le début des protestations⁷¹².

Au Bénin, les accusations de récupération et d'interférences politiques ont persisté depuis la création du Fonds national de microfinance, aussi bien dans les médias qu'au sein de la population et des leaders politiques de l'opposition au gouvernement. En effet, peu de temps après son avènement, le gouvernement de Yayi Boni a mis sur pieds par décret N° 301-206

⁷¹⁰ José Luis Rocha GÓMEZ, « Crisis institucional en Nicaragua: entre un Estado privatizado y un Estado manarquizado » (2010) Nueva Sociedad, 228, 4, en ligne:

<http://nuso.org/media/articles/downloads/3702_1.pdf> consulté le 08 aout 2014.

⁷¹¹ Florent BÉDÉCARRAT, *supra* note 708.

⁷¹² *Ibid*, aux pp 220-221.

du 27 juillet 2006, le Fonds national de la microfinance⁷¹³. L'objectif est de rendre économiquement actives les populations les plus pauvres par la mise à leur disposition de microcrédits d'un montant maximal de 30 000 francs CFA (60 \$ CAD environ) par personne en groupe solidaire de 3 à 15 personnes, ainsi que des services d'accompagnement. Très tôt, les dirigeants du Fonds ont été accusés de clientélisme dans le choix des zones opérationnelles, mais aussi dans la sélection des emprunteurs sur fond d'achat de conscience. Une commission de vérification a d'ailleurs été mise en place par l'Assemblée nationale afin de procéder à des investigations sur le terrain. Les députés Jude Lodjou et Augustin Ahouanvoébla, membres de ladite commission, ont fait plusieurs constats accablants⁷¹⁴ sur le terrain, dont notamment :

- une tendance à utiliser l'opportunité du MCPP pour évangéliser les demandeurs ;
- une forte et dangereuse tendance à la politisation du programme ;
- le détournement de deniers publics ;
- une tendance à développer le clientélisme par le biais du programme ;
- une sélection volontairement peu rigoureuse des partenaires de la première génération ;
- l'utilisation des fonds de crédit au profit de la propagande politique du Chef de l'État ;
- le recours à des institutions de micro finance non autorisé par l'État.

Les dénonciations se sont multipliées, notamment à l'approche des échéances électorales (municipale, législative comme présidentielle) de sorte que de passage dans l'édition du 8 février 2015 de l'émission dominicale « Zone Franche » de la télévision Canal 3 (Bénin), le directeur général du Fonds national de la micro finance (FNM) Jean Comlan Panti a dû démentir une nouvelle fois les accusations et a mis aux défis ceux qui propagent la récupération politique quant au programme de microcrédits aux plus pauvres (MCPP)⁷¹⁵.

⁷¹³ Fonds national de la Microfinance, en ligne : <<http://microfinanceaubenin.over-blog.com/article-presentation-du-fnm-45176883.html>>

⁷¹⁴Jude B. LODJOU et Augustin S. AHOUANVOEBLA « Microcrédit aux plus pauvres-9 » 09 décembre 2012, en ligne : <<http://benin-temoignages.hautefort.com/archive/2012/12/09/microcredit-aux-plus-pauvres-8.html>>, consulté le 15 avril 2013.

⁷¹⁵ Voir en ligne : Fonds National de la Microfinance <<http://www.fnm-benin.org/index.php/fr/nos-actualites/123-le-dg-fnm-denie-toute-recuperation-politique>>, consulté le 3 décembre 2015.

Dans un domaine aussi compétitif que le microcrédit, l'ensemble des risques abordés représente une sérieuse menace pour l'ensemble du secteur (institutions, déposants et emprunteurs). Cependant comme nous le verrons dans la problématique, la protection des emprunteurs contre les risques est très souvent reléguée au dernier plan pour des raisons relevant du modèle théorique qui conduit à la propagation du microcrédit : il aide d'office les plus pauvres en leur offrant l'opportunité d'accès au crédit. Les emprunteurs sont donc difficilement perçus comme de potentielles victimes du système et c'est justement cette conception qui amène à nous pencher sur le sujet dans le cadre de cette thèse.

Section 3. Enjeux d'un microcrédit éthique

Selon Guérin et Servet, l'essor du microcrédit est entre autres le résultat d'un consensus mondial sur son rôle dans la lutte contre la pauvreté⁷¹⁶. Ce consensus largement partagé par plusieurs agences et organisations de développement international⁷¹⁷ s'est considérablement renforcé avec la reconnaissance de la microfinance comme un moyen d'éradication de la

⁷¹⁶ Isabelle GUÉRIN et Jean Michel SERVET, « L'économie solidaire entre le local et le global : l'exemple de la microfinance », (mai 2005) Revue internationale de l'économie sociale, 296, 83-99. En ligne : erudit.org <<https://www.erudit.org/fr/revues/recma/2005-n296-recma01112/1021864ar.pdf> >, consulté le 15 mars 2018.

⁷¹⁷ La banque mondiale, le fonds monétaire international, l'organisation des nations unies pour le développement, l'agence canadienne de développement international, pour ne citer que ceux-là.

pauvreté (un des objectifs du millénaire pour le développement⁷¹⁸), ainsi que la consécration de l'année 2005 comme « année internationale du microcrédit »⁷¹⁹ par l'Organisation des Nations unies (ONU). L'ambition affichée par le microcrédit dès son début est de permettre aux personnes les plus pauvres d'améliorer leurs conditions de vie, en leur apportant des solutions éthiques et justes⁷²⁰ en matière d'accessibilité financière et bancaire⁷²¹.

À l'occasion du lancement de l'année internationale du microcrédit, le 18 novembre 2004, Kofi Annan, alors Secrétaire Général de l'Organisation des Nations Unies déclarait : « Dans bien des pays, le microfinancement s'est révélé une arme efficace contre la misère et la faim. Il permet d'améliorer réellement le sort des gens, surtout de ceux qui en ont le plus besoin⁷²² ». L'activité de microcrédit s'est donc propagée comme une solution juste et éthique susceptible de corriger l'injustice dont sont victimes les pauvres en matière d'accès au financement. Le lien entre le microcrédit (et plus globalement microfinance) et l'éthique semble donc *a priori* non seulement évident, mais également congénital⁷²³. Cependant, l'institutionnalisation, la multiplication des institutions de microcrédit et les ramifications qui

⁷¹⁸ Rapport du Secrétaire général de l'ONU, « Mise en œuvre de la première Décennie des Nations Unies pour l'élimination de la pauvreté (1997-2006) et préparatifs de l'Année internationale du microcrédit (2005) » (2 septembre 2004), en ligne : un.org

<<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N04/499/16/PDF/N0449916.pdf?OpenElement>>
Elizabeth LITTLEFIELD, Jonathan MORDUCH et Syed HASHEMI, « La microfinance est-elle une stratégie efficace pour atteindre les Objectifs du Millénaire pour le Développement » (Janvier 2003) Note Focus CGAP 24, à la p 2, en ligne : microfinance Gateway

<<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-publications-diverses-microfinance-et-objectifs-du-millenaire-pour-developpement-01-2003-note-focus.pdf> >, consulté en mai 2014.

⁷¹⁹ Organisation des Nations Unies, Construire des secteurs financiers intégrant pour atteindre les Objectifs de Développement du Millénaire, Document de projet de l'Année internationale du Microcrédit 2005, en ligne : <http://www.yearofmicrocredit.org/docs/french/ConceptPaper_FRENCH_final.doc.>, consulté en mars 2012.

⁷²⁰ Solution juste et éthique parce que, ces personnes n'ayant pas accès aux banques classiques se tournent souvent vers des usuriers afin d'avoir des crédits. Compte tenu des pratiques usuraires (taux d'intérêt exorbitants, confiscation de garanties, etc.), l'usure est considérée par les fondateurs du microcrédit comme une activité injuste et dénudée de toute éthique. Le microcrédit a donc été initié pour remédier à cet état de chose.

⁷²¹ Abdelmoumni FOUAD, « Que reste-t-il de 2005, l'Année internationale du Microcrédit ? », *Finance & Bien Commun* 2/2006 (N° 25), p. 27-29 <www.cairn.info/revue-finance-et-bien-commun-2006-2-page-27.htm>, consulté en mars 2012.

⁷²² Extrait du message vidéo du secrétaire général, Kofi Annan, à l'occasion du lancement de l'Année internationale du microcrédit, le 18 novembre 2004. En ligne : un.org <<http://www.un.org/press/fr/2004/SGSM9601.doc.htm>>, consulté en mars 2013.

⁷²³ Julie ENJALBERT, et al. Éthique et microfinance, Master Économie et développement international, spécialité développement durable dans les pays en développement et en transition, CERDI, 2009 à la p 3, en ligne : ethique.perso.sfr.fr <http://ethique.perso.sfr.fr/ETHIQUE_groupemicrofinance%5B1%5D.pdf> consulté le 10 mars 2013.

se sont développées entre ce secteur bancaire alternatif et le secteur bancaire traditionnel⁷²⁴ poussent à s'interroger sur les enjeux éthiques du microcrédit (2.1.1) et à remettre en débat la question de sa viabilité sociale et financière (2.1.2).

3.1 Concept d'éthique

Le mot « éthique » viendrait du mot grec « *ethos* » qui signifie littéralement « l'endroit habité »⁷²⁵. Pour certains philosophes de la Grèce antique comme Platon, Aristote et Socrates, l'éthique est plutôt perçue comme un moyen de parvenir au bonheur. Il est à ce titre associé au terme grec « *ethikos* » dérivé d'« *ethos* », signifiant caractère au singulier, et au pluriel, manières ou coutumes, s'étendant aux coutumes prescrites par Loi⁷²⁶. De façon générale, l'éthique se définit comme la disposition individuelle de se comporter d'une certaine manière, par référence à ce qui est socialement d'usage ou en fonction des habitudes individuelles. Le terme éthique peut alors être usité pour désigner à la fois « ce que je dois faire selon mes réflexions et mes convictions »⁷²⁷, et ce qui correspond à la tradition, aux usages et aux mœurs de la société.

⁷²⁴ D'une part, un nombre croissant de banques commerciales entrent sur le marché du microcrédit soit en offrant des financements à des institutions de microcrédit, soit en créant une filiale de microfinance. Nous pouvons citer l'exemple au Bénin de la Finadev (créée en 1998) qui est la filiale microfinance de la Financial Bank (actuellement Orabank). D'autre part certaines institutions de microcrédit connaissent une telle croissance qu'ils se transforment en institutions financières commerciales soit de façon individuelle, soit en réseau : Nous pouvons citer le cas de BancoSol anciennement Accion de Prodem (ONG bolivienne) qui, deux années après sa création, s'est développée au point de surpasser la capacité des banques à lui fournir les ressources nécessaires. L'ONG demanda alors un agrément bancaire et devient BancoSol. Nous citons aussi le cas de la banque des institutions mutualistes d'Afrique de l'Ouest (BIMAO), née le 16 avril 2003, de la volonté de deux grandes institutions de microcrédit : ACEP du Sénégal et union JEMENI du Mali. Pour plus de détail lire : François SECK FALLI, « panorama de la relation banques/institutions de microfinance à travers le monde. », *Revue Tiers Monde* 3/2009 (n° 199), p. 485-500, en ligne : < www.cairn.info/revue-tiers-monde-2009-3-page-485.htm>, consulté en juin 2013.

⁷²⁵ Arthur RICH, *Éthique économique*, traduit par Anne-Lise RIGO et al., 24, Champ éthique ; Genève : Labor et Fides, c1994 à la p 37.

⁷²⁶ John WILKINSON, *Christian Ethics in Health Care*, Edinburg, The Handsel Press Ltd., 1988, à la p 3, tel que cité dans C. B. Peter « Pouvons-nous ? Oui ou non ? Une Réflexion chrétienne sur la Dialectique Éthique dans le Contexte du PVVIH » dans Charles KLAGBA dir, *Vers la lumière : les enjeux éthiques du VIH/SIDA, repères pour la formation théologique*, EHAIA : Initiative œcuménique de lutte contre le VIH/SIDA en Afrique 2004, 105 à la p 110, en ligne :

<<https://www.oikoumene.org/fr/resources/documents/programmes/justice-diakonia-and-responsibility-for-creation/ehaia/into-the-sunshine/@@download/file/intothesunshine-f.pdf>>, consulté le 12 juin 2014.

⁷²⁷ Arthur RICH, *Supra* note 725.

Sur le plan de la production scientifique, l'éthique a d'abord été l'objet d'étude des philosophes comme Aristote⁷²⁸ et Rawls⁷²⁹ avant de devenir un thème d'étude pour les juristes, les sociologues, les économistes, les psychologues et les éthiciens. Ainsi élevée au rang de science, l'éthique est définie comme la « réflexion qui vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées »⁷³⁰. L'éthique peut donc aussi être définie comme étant la science des principes moraux (issues des normes et des valeurs) qui orientent l'action des individus et des institutions dans une société. Selon de Gaudemar, l'éthique est une « réflexion sur ce qui vaut d'être choisie, entreprise ou effectuée, donc ce qui est louable ou précieux, désirable ou nécessaire »⁷³¹. L'éthique concerne donc le questionnement de l'action humaine conçue, questionnement que l'on effectue en se référant à un corpus de fondements d'agir que l'on désigne habituellement par le terme « morale ». En réalité, la morale réfère à un ensemble de valeurs et de normes qui permettent de différencier le bien du mal, le juste de l'injuste, l'acceptable de l'inacceptable, alors que l'éthique, est une réflexion argumentée en vue du « bien agir »⁷³².

Au regard des écrits de références sur l'éthique, deux principaux courants se distinguent : l'éthique normative (2.1.1.1) que l'on retrouve principalement dans les travaux de Rawls⁷³³, puis l'éthique de la sollicitude (2.1.1.2) qu'on retrouve notamment chez les auteurs comme Ricœur⁷³⁴ et Gilligan⁷³⁵.

⁷²⁸ Aristote, *Morale d'Aristote*, traduite par Jules Barthélemy SAINT-HILAIRE, Paris, Durand 1856.

⁷²⁹ John RAWLS, *Justice et démocratie*, traduit par Catherine Audard et al, coll. Points, Paris, Seuil, [2000], c1993 ; John RAWLS, *Le droit des gens* traduit par Bertrand GUILLARME et Stanley HOFFMANN, Paris, Esprit, 1996.

⁷³⁰ Didier CHARLANNE « Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux » (2010) ESSMS citant J.-J. NILLÈS, prenant en compte des travaux de A. BADIOU et de P. RICŒUR, « Analyse documentaire relative au développement d'une démarche éthique dans les ESSMS » cabinet Socrates, Anesm, à la p 14, en ligne :

<http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/reco_ethique_anesm.pdf> consulté le 10 janvier 2016.

⁷³¹ Martine de GAUDEMAR « Une éthique Leibnizienne est-elle possible » dans Pierre LIVET, dir, *Problèmes et controverses, l'éthique à la croisée des savoirs*, Paris, J. Vrin, 1996, 261 à la p 261.

⁷³² Commission de l'éthique en science et en technologie Québec, « Quelle est la différence entre éthique et morale ? » 2013, en ligne :

<<http://www.ethique.gouv.qc.ca/fr/ethique/quest-ce-que-lethique/quelle-est-la-difference-entre-ethique-et-morale.html>>, consulté le 10 avril 2014.

⁷³³ John RAWLS, *Théorie de la justice*, traduit par Catherine AUDARD, Empreintes, Paris : Seuil 1987

⁷³⁴ Paul RICŒUR, *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil, 1990 ; Paul RICŒUR « Éthique et morale » (1990) 34 Revue de l'Institut catholique de Paris.

⁷³⁵ Carol GILLIGAN, *In a different voice: psychological theory and women's development*, Cambridge, Mass: Harvard University Press, 1982.

3.1.1 Éthique normative ou l'éthique de la justice

Selon Arthur Rich, l'éthique normative « englobe toutes les exigences éthiques qui, d'une façon ou d'une autre, examinent le fondement et la connaissance de ce qui doit être fait, même si on n'en vient pas à la formulation de normes fixes au contenu déterminé »⁷³⁶. Il s'agit donc d'une sorte de légitimation de la morale. Autrement dit, l'éthique normative ne « demande pas pourquoi un homme agit ainsi et pas autrement, mais pourquoi il doit agir ainsi et pas autrement »⁷³⁷. Pour ce faire, les auteurs s'inscrivant dans ce courant partent des principes de justice, d'équité et de reconnaissance des droits de la personne-sujet⁷³⁸, pour constituer un corps de normativité des faits qui se révèle sur le plan empirique et statistique comme étant la règle, l'habitude ou l'usage courant. C'est donc l'adéquation ou l'écart entre l'acte empirique et ce corps de normativité transversale ou spécifique à chaque domaine de la vie quotidienne (finance, banque, hébergement, politique, etc.), qui détermine la nature éthique ou non de chaque acte ou comportement humain. Chez Rawls par exemple, c'est à travers la « théorie de la justice » encore appelé « théorie de la justice comme équité » que l'on définit au préalable ce qui est tenu pour juste et ce qui est tenu pour injuste, dans une situation initiale d'égalité des personnes libres et rationnelles. Ces principes prédéfinis déterminent ensuite, à la fois les formes de coopération sociale, les formes de gouvernement, les règles pour les accords ultérieurs ainsi que les critiques et réformes éventuelles⁷³⁹. En ce sens, la « théorie de la justice comme équité » est une théorie du contrat social⁷⁴⁰. Le caractère public du contrat social, lui donne préséance, car, tous les citoyens sont considérés comme ayant adhéré au principe de justice. Il s'agit là de l'un des principes de base du droit : nul n'est censé ignorer la Loi⁷⁴¹, puisque ce qui est juste est supposément identifié au terme d'un

⁷³⁶ Arthur RICH, *Supra* note 725 à la p 45.

⁷³⁷ *Ibid* à la p 43.

⁷³⁸ Se dit pour exprimer la dualité des êtres humains, caractérisée par l'individualité de chaque personne, mais aussi par l'injonction sociale du sujet à l'égard des normes et des valeurs sociales.

⁷³⁹ John RAWLS, *La théorie de la justice comme équité une théorie politique et non pas métaphysique* (1985) dans Individu et justice sociale Autour de John Rawls, Paris, Seuil, 1988.

⁷⁴⁰ John LOCKE, *Traité du gouvernement civil* 1690 traduit par *David Mazel Paris : Garnier-Flammarion, 1992* ; Jean-Jacques ROUSSEAU, *Du Contrat social ou Principes du droit politique* 1762, éd révisée, coll. Le Monde, Paris : Union Générale d'Éditions, 1963.

⁷⁴¹ Nous supposons une connaissance commune, intuitive, de l'interdit

processus de concertation et de délibération auquel nous supposons idéalement que l'ensemble des individus libres et rationnels qui constitue la société ont participé directement ou intuitivement.

La préséance du droit et l'exercice de la justice sont dans les faits une reconnaissance de la personne-sujet, c'est-à-dire une reconnaissance de la personne à part entière, dans sa dignité, dans sa liberté d'actions, mais aussi dans ses obligations d'être juste et non déviant (conforme aux normes et valeurs légitimes de la société). Cependant, dans les faits, la reconnaissance de droits n'implique pas nécessairement un engagement empathique envers autrui et n'induit pas automatiquement un élan de compassion et de sollicitude à l'égard des personnes les plus vulnérables (pauvre, handicapé, défavorisé, etc.). C'est justement pour cela que certains auteurs⁷⁴² conçoivent la perspective d'une éthique de la sollicitude qui laisse plus de place au domaine de la sensibilité, pouvant se transformer en attitude et en bienfaisance, dans une complémentarité avec l'éthique davantage axée sur les droits et sur la justice.

3.1.2 Éthique de la sollicitude ou éthique du « *care* »

Dans la conception Rawlsienne de l'éthique, la prédilection est accordée à une conception de l'individu autonome, apte à choisir dans une association contractuelle avec d'autres, les principes de justice qui régiront la structure de base de la société⁷⁴³. Pour Rawls, « un des traits de la théorie de la justice comme équité est qu'elle conçoit les partenaires placés dans la situation initiale comme des êtres rationnels qui sont mutuellement désintéressés »⁷⁴⁴.

Pour les théoriciens de l'éthique de la sollicitude comme Nel Noddings, Carol Gilligan ou Annette Baier⁷⁴⁵, la perception de l'éthique comme une substance normative, ainsi que la

⁷⁴² Carol GILLIGAN, *supra* note 735 ; Virginia HELD « Taking care. Care as practice and value » Cheshire CALHOUN, dir, *Setting the Moral Compass. Essays by women philosophers*, Studies in feminist philosophy, New York: Oxford University Press, 2004, 59; Nel NODDINGS, *Caring, a Feminine Approach to Ethics and Moral Education*, University of California Press, 1984; Sara RUDDICK, *Maternal Thinking. Toward a politics of peace*, Beacon Press, 1995.

⁷⁴³ Fabienne BRUGÈRE, « La sollicitude : La nouvelle donne affective des perspectives féministes » (janvier 2006), *Esprit*, à la p 3, en ligne : iref.uqam.ca
<https://iref.uqam.ca/upload/files/prog_3cycle/textes/Brugeres_Sollicitudes.pdf> page 3 consulté le 12 avril 2015.

⁷⁴⁴ John RAWLS, *supra* note 729 à la p 40.

⁷⁴⁵ Annette BAIER a développé une philosophie morale féministe qui s'est construite autour d'une critique de l'impartialisme de RAWLS dans la Théorie de la justice ; voir Layla RAÏD « Baier et la critique du libéralisme

conception Rawlsienne de la justice sont dénudées de sollicitude et peuvent être inadéquates pour comprendre la réalité des rapports sociaux, notamment celles concernant le genre. Bien avant ces dernières, c'est dans sa définition même de la justice que Ricœur avait déjà introduit l'idée de sollicitude sous l'appellation du « bon ». Pour ce dernier, la dialectique du bon et du légal serait inhérente au rôle régulateur qui peut être assigné à la justice par rapport à la pratique sociale qui se réfléchit en elle⁷⁴⁶.

L'éclosion de publications scientifiques sur l'éthique de la sollicitude est relativement récente. En effet, c'est depuis quelques décennies dans les pays anglo-saxons que des travaux réhabilitent la place de la sollicitude, du souci des autres et de l'attention au sein de la réflexion éthique. L'éthique de la sollicitude ou éthique du « *care* » montre en particulier l'importance de la sensibilité dans l'appréhension du monde social⁷⁴⁷. Aux États-Unis par exemple, l'ouvrage de référence de la féministe Carol Gilligan intitulé « *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development* »⁷⁴⁸, paru en 1982 a servi de catalyseur aux débats sur l'éthique du « *care* ». Dans cet ouvrage, l'auteure soutient que la sollicitude est un sentiment de responsabilité active et partielle, caractérisant essentiellement les femmes qui seraient portées à éprouver de la sollicitude envers leurs proches (enfants, conjoints, parents, etc.), opposable à toute définition de la morale et de la justice par l'impartialité qui correspondrait tout simplement à leur adaptation par les hommes. Deux années après, la même perspective fut reprise dans l'œuvre de Nel Noddings⁷⁴⁹. S'il est vrai que l'éthique de la sollicitude a été redécouverte grâce à des œuvres plutôt féministes, positionnant au cœur de l'analyse, le genre, il est aussi vrai que l'éthique de la sollicitude a des implications dans tous les domaines de la vie quotidienne (genre, finance, politique, etc.).

moral » dans Patricia PAPERMAN et Sandra LAUGIER dir, *Le souci des autres : Éthique et politique du care*, 16 Raisons Pratiques, Paris : EHESS, 249, 2006.

⁷⁴⁶ Paul RICŒUR « Le juste entre le légal et le bon », *Lectures 1, Atour du politique*, Couleur des idées, Paris : Seuil, c1991 à la p 178.

⁷⁴⁷ Patricia PAPERMAN et Sandra LAUGIER « L'éthique de la sollicitude » (Décembre 2006) 177, *Sciences humaines*, Dossier Le souci des autres à la p 1.

⁷⁴⁸ Carol GILLIGAN, *supra* note 735.

⁷⁴⁹ Nel NODDINGS, *Caring, a Feminine Approach to Ethics and Moral Education*, University of California Press, 1984.

La sollicitude ou l'attention à la vulnérabilité d'autrui fait émerger une orientation éthique différente de la pensée de la justice. Les tenants de l'éthique sollicitude remettent en cause la séparation des sphères de vie privée et publique que l'on opère dans l'éthique de la justice, pour mettre l'accent sur le sujet relationnel⁷⁵⁰. Ce concept permet d'insister sur les interconnexions entre les individus et de lier globalement le domaine privé au domaine public. Ainsi l'éthique de la sollicitude met l'accent sur l'importance des soins et de l'attention portés aux autres, en particulier les personnes vulnérables dont la vie et le bien-être dépendent d'une attention particularisée, continue et quotidienne par exemple les enfants, les pauvres, les itinérants⁷⁵¹. Nous comprenons donc que l'éthique de la sollicitude tienne une place de choix dans l'éthique financière notamment celle « microfinancière », puisqu'il s'agit d'un service financier supposément orienté vers les couches les plus vulnérables et les plus pauvres de la société. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'en dehors des dispositions juridiques, il existe des principes de protection des clients ainsi des codes de déontologie et de bonnes pratiques dans le domaine du microcrédit, dans plusieurs pays.

Au Bénin par exemple, le Consortium Alafia (association nationale des praticiens de la microfinance au Bénin) a mis en place depuis le 25 octobre 2005 un code de déontologie qui regroupe l'ensemble des principes éthiques permettant de garantir la durabilité des services pour l'intérêt du plus grand nombre de pauvres⁷⁵². Au Canada, les entreprises du secteur bancaire, des associations et d'autres organisations du secteur financier prennent volontairement des codes de conduites et d'engagement non exigés par la loi, mais dont le respect est surveillé par l'Agence de la Consommation en matière Financière du Canada (ACFC)⁷⁵³. Ces codes de conduites doivent viser protéger les clients. À cet effet l'association

⁷⁵⁰ Se dit pour exprimer l'interdépendance dynamique entre l'individu et son groupe social développé entre autres par Marcel Mauss.

⁷⁵¹ Carol GILLIGAN, *supra* note 735 ; Virginia HELD « Taking care. Care as practice and value » Cheshire CALHOUN, dir, *Setting the Moral Compass. Essays by women philosophers*, Studies in feminist philosophy, New York: Oxford University Press, 2004, 59; Nel NODDINGS, *supra* note 749 ; Sara RUDDICK, *Maternal Thinking. Toward a politic of peace*, Beacon Press, 1995.

⁷⁵² Consortium Alafia, Code de déontologie des institutions de microfinance, Abomey-Calavi 2005, en ligne : [microfinancegateway.org](http://www.microfinancegateway.org) <<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-etudes-de-cas-code-de-deontologie-des-imf-benin-2000.pdf>>, consulté le 20 avril 2014.

⁷⁵³ Agence de la Consommation en matière Financière du Canada, Lois, règlements, codes de conduite volontaires et engagements publics dont l'application est surveillée par l'ACFC, en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/lois-reglements.html>> consulté le 18 octobre 2018

des banquiers et ses membres ont élaboré plusieurs modèles de conduites qui doivent servir de norme minimale aux banques dans leur relation avec les clients⁷⁵⁴.

La problématique de l'éthique dans le domaine du microcrédit est une problématique délicate qui se positionne dans le champ de l'éthique appliquée et concerne des enjeux aussi bien juridiques que ceux liés à la sollicitude. Dans les perspectives de l'éthique normative, il s'agit de s'assurer que la délivrance des services de microcrédit soit conforme à l'ensemble de la réglementation en la matière. Dans ce cas par exemple, une institution qui offre des microcrédits à un taux d'intérêt de 19 % par an dans un contexte où le taux d'intérêt prohibé est de 20 % par an, tout en sachant que financièrement l'emprunteur n'a pas la capacité de supporter ce taux d'intérêt, serait une institution éthique, car elle respecte les normes juridiques en la matière. En revanche, dans une perspective de la sollicitude, en plus de s'assurer que l'exercice de la profession, les procédures et les conditions d'octroi du microcrédit répondent à la réglementation en vigueur, nous devons aussi nous intéresser à l'aspect externe. Il s'agit alors de s'assurer que les conditions d'offre du microcrédit restent sensibles à la situation de vulnérabilité des bénéficiaires, et que le prêt puisse produire des impacts positifs sur le bien-être du bénéficiaire et de sa famille.

L'éthique de la sollicitude impose donc aux institutions de microcrédit de concilier responsabilité sociale et durabilité financière. D'ailleurs, plusieurs acteurs (CERISE⁷⁵⁵, Imp-Act Consortium⁷⁵⁶, CGAP) prônent la promotion d'une responsabilité à la fois financière et sociale au sein des institutions de microcrédit.

Cependant, dans un contexte de concurrence, les institutions de microcrédit peuvent-elles véritablement être éthiques (à la fois sur le plan normatif et sur le plan de la sollicitude) ? Cette question renvoie au débat sur le dilemme éthique du microcrédit entre viabilité financière et viabilité sociale.

⁷⁵⁴ Association des banquiers canadiens, « code de conduite bancaire », 2011 en ligne : <<https://www.cba.ca/small-business-banking-code-of-conduct?l=fr>> consulté le 18 octobre 2018

⁷⁵⁵ Comité d'Échange, de Réflexion et d'Information sur les Systèmes d'Épargne-crédit (CERISE) est un réseau de quatre organismes français apportant un appui aux institutions de microfinance en association avec des partenaires en Afrique, en Asie et en Amérique du Sud.

⁷⁵⁶ L'Imp-Act Consortium est constitué de CARD MRI (Philippines), EDA Rural Systems (Inde), Freedom for Hunger (États-Unis), IDEAS (États-Unis), l'Institute of Development Studies (Royaume-Uni), le MFC (Pologne) et le Microfinance Council of the Philippines.

3.2 Viabilité financière versus viabilité sociale : dilemme éthique et utilité contestée du microcrédit

Le microcrédit intègre dans sa vision deux principaux aspects⁷⁵⁷. D'abord celui de la justice sociale se traduisant par le choix de la population cible composée de personnes aux revenus faibles (chômeurs, femmes, migrants), n'ayant pas suffisamment accès (aucun accès ou accès partiel) aux services bancaires et empruntant en priorité pour développer une activité génératrice de revenus. Puis, celui de la viabilité aussi bien institutionnelle⁷⁵⁸ que financière de l'institution de microcrédit en tant que seule garantie de la pérennité des services offerts. En termes d'approche d'intervention, certaines institutions de microcrédit mettent plus d'emphase sur la mission sociale (approche bien-être), en faisant abstraction des restrictions que peut entraîner la recherche d'un équilibre financier. À l'autre extrémité, il s'est développé parallèlement une approche « institutionnaliste », selon laquelle, il n'y a de sens à fournir des services financiers que si l'on peut le faire de manière durable⁷⁵⁹. Dans ce second cas, les institutions de microcrédit s'apparentent plus à des banques commerciales qu'à des programmes sociaux. L'opposition entre ces deux approches est déterminante, dans la mesure où selon l'approche choisie, des différences significatives vont apparaître dans la manière de fournir les services, dans la technologie utilisée, et même dans les méthodes d'évaluation des performances. C'est pourquoi Jonathan Morduch qualifie l'opposition entre ces deux courants de pensée de « microfinance schisme »⁷⁶⁰.

Un dilemme éthique entre viabilité financière et viabilité sociale s'installe alors au cœur du débat théorique entre ces deux courants de pensée : l'approche du bien-être (3.2.1) et

⁷⁵⁷ Maria NOWAK, *supra* note 70 à la p 91.

⁷⁵⁸ Fait référence à la gouvernance de l'institution, au management, aux ressources humaines, système d'information, stratégies, procédures, audits, contrôles.

⁷⁵⁹ Sébastien BOYÉ, Jérémy HAJDENBERG et Christine POURSAT avec la collaboration de David MUNNICH ET Alix PINEL. *Le guide la microfinance : Microcrédit et épargne pour le développement*, 2e éd, Paris, Organisation, 2009.

⁷⁶⁰ Selon le Petit Robert 2016, « Schisme » en français veut dire séparation et est surtout utilisé dans le langage religieux pour signifier l'opposition entre deux courants ou branches, cela veut dire aussi scission en parlant d'un groupe organisé ou d'un parti. Jonathan MORDUCH en parlant de « The Microfinance Schism » en ce qui concerne l'approche du bien-être et l'approche institutionnaliste, met en exergue la dualité aussi bien théorique que pratique entre ces deux approches. Autrement dit, la difficulté pour une institution de microfinance d'être performant tout en remplissant sa mission sociale ; Jonathan MORDUCH « The Microfinance Schism » (2000) 28 World development 4, 617, en ligne : <<http://www.sciencedirect.com.acces.bibl.ulaval.ca/science/article/pii/S0305750X99001515>>, consulté le 20 avril 2015.

l'approche institutionnelle (3.2.2). Au-delà de ce dilemme éthique, la question même de l'utilité du microcrédit devient de plus en plus préoccupante au regard des résultats mitigés, mais aussi des tendances récentes du secteur, sources de plusieurs problèmes éthiques et de divers risques tant pour les clients que pour les institutions (3.2.3).

3.2.1 Adeptes de la théorie du bien-être (*welfaristes*) et primauté de la performance sociale

Le choix entre viabilité financière et performance sociale nourrit de profondes divergences entre les tenants de l'approche du bien-être et ceux de l'approche institutionnaliste. Les tenants de l'approche « *welfariste* » sont essentiellement des institutions solidaires (ONG ou coopératives), pour qui le microcrédit est avant tout un outil de réduction de la pauvreté. Ces institutions s'engagent de ce fait à cibler les clients les plus pauvres, définis comme étant les 50 % plus pauvres de ceux vivant en dessous du seuil de la pauvreté tel qu'établi dans un pays⁷⁶¹. Dans cette catégorie d'institutions, nous retrouvons par exemple la Grameen Bank⁷⁶², ainsi que les programmes de bancarisation des villages élaborés par FINCA (Foundation of International Community Assistance) et mis en œuvre en Amérique latine, en Afrique et en Asie.

⁷⁶¹ Sébastien DUGAS-IREGUI « Le débat entre institutionnalistes et welfaristes en microfinance » (2007) Chaire C.-A. Poissant de recherche sur la gouvernance et l'aide au développement, UQUAM à la p 12, en ligne : [ieim.uqam.ca](http://www.ieim.uqam.ca) <http://www.ieim.uqam.ca/IMG/pdf/Collaboration_speciale_-_Dugas_microfinance.pdf> consulté le 14 décembre 2015.

⁷⁶² Mise en place par Mohammad YUNUS ; voir Mohammad YUNUS, *Supra* note 144.

Pour les tenants de l'approche du bien-être social (welfare) encore appelé approche de « crédit dirigé » (*Directed Credit Approach*⁷⁶³), le microcrédit doit être idéalement inclus dans un programme intégré de lutte contre la pauvreté et la vulnérabilité.

Il doit donc s'accompagner de la fourniture de services non financiers comme l'alphabétisation, la formation à la littératie financière et l'assistance technique aux micro-entrepreneurs. Dans cette perspective, la recherche de la viabilité financière est perçue comme un frein à l'innovation et à l'atteinte des objectifs de réduction de la pauvreté⁷⁶⁴. En effet, pour les « *welfaristes* », la recherche de la rentabilité stricte financière entraînerait une tendance vers la hausse du coût du crédit pour les micro-entrepreneurs, compromettant ainsi les capacités des institutions de microcrédit à améliorer les conditions socio-économiques des pauvres⁷⁶⁵.

Les « *welfaristes* » sont beaucoup plus préoccupés par l'utilisation même des services financiers, que par l'activité bancaire en soi⁷⁶⁶. Pour eux, l'activité de microcrédit peut être viable tout en étant financièrement dépendante des subventions et des investisseurs sociaux, car, ces derniers ne sont pas nécessairement motivés par la recherche du profit et de la rentabilité financière, mais plutôt par des préoccupations altruistes⁷⁶⁷ visant prioritairement

⁷⁶³ Abhijit V. BANERJEE and Esther DUFLO, «Do Firms Want to Borrow More? Testing Credit Constraints Using a Directed Lending Program», en ligne : (2014) 81 Review of Economic Studies 2 <<http://restud.oxfordjournals.org/acces.bibl.ulaval.ca/content/81/2/572.full.pdf+html>>, consulté le 12 décembre 2015

⁷⁶⁴ Danny ROY, «La participation et l'appropriation dans l'utilisation de la microfinance comme outil de développement» (2006), Chaire C.-A. Poissant de recherche sur la gouvernance et l'aide au développement, UQUAM, en ligne : [ieim.uqam.ca](http://www.ieim.uqam.ca) <http://www.ieim.uqam.ca/IMG/pdf/DannyRoy_microfinance2.pdf> consulté le 14 décembre 2015.

⁷⁶⁵ Jennefer SEBSTAD and Gregory CHEN, « Overview of studies on the impact of microenterprise credit » (1996), Washington D. C., AIMS-USAID, en ligne : pdf.usaid.gov <http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNABZ074.pdf>, consulté le 14 décembre 2015 ; Denis H. ACCLASSATO, « Taux d'intérêt effectif, viabilité financière et réduction de la pauvreté par les institutions de microfinance au Bénin » (2006), Séminaire de recherche du LEO, en ligne : halshs.archives-ouvertes.fr <<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00009788/document>> consulté le 1 janvier 2016.

⁷⁶⁶ Gary M. WOLLER, Christopher DUNFORD and WARNER «Where to microfinance? » (1999), International Journal of Economic Development Woodworth, 1, 29 à la p 31, en ligne: <http://www.microfinance.com/English/Papers/Where_to_Microfinance.pdf>.

⁷⁶⁷ Philippe KOURILSKY, *Le Manifeste de l'altruisme*, Paris : Odile Jacob, 2011 ; D. DUPRÉ, I. GIRERD-POTIN, S. JIMENEZ-GARCES et P. LOUVET. Les investisseurs paient pour l'éthique : conviction ou prudence. *Banque et Marchés*, 2006, p. 45-60, en ligne <halshs-00118508>, consulté le 12 janvier 2015.

la réduction de la pauvreté. Ils ne recherchent donc pas à maximiser leurs profits financiers, mais plus globalement à maximiser leur fonction d'utilité⁷⁶⁸.

Tout en sachant que l'investissement socialement responsable est en général financièrement moins rentable que les autres types d'investissements, les investisseurs sociaux consentent donc à un sacrifice financier ou à une sous-performance financière en contrepartie de leur engagement social ou de leur rendement social⁷⁶⁹. L'approche du bien-être ne vise pas en priorité l'efficacité financière et technique, mais plutôt une certaine équité sociale qui consiste à soulager le fardeau quotidien de la pauvreté, comme premier pas vers une aide durable pour les individus à échapper à la pauvreté à long terme⁷⁷⁰. Nous comprenons donc aisément que c'est l'éthique de la sollicitude qui est ici fortement mise de l'avant. Pour les « *welfaristes* », l'efficacité des programmes de microcrédit doit être évaluée par le biais des « *welfare studies* » ou « *household studies* »⁷⁷¹. Il s'agit de mesurer l'impact réel du microcrédit sur les conditions de vie des populations cibles. Nous nous intéressons alors à l'évolution dans le temps (avant et après l'accès aux services de l'institution de microcrédit), du niveau de revenus, de nutrition, d'éducation et d'accès aux services de santé des bénéficiaires et de leur ménage.

Malgré sa forte tendance vers une éthique davantage axée sur la sollicitude et la bienfaisance, l'approche « *welfariste* » n'est pas exempte d'insuffisances et de critiques. En effet,

⁷⁶⁸ Herbert A. SIMON, « Altruism and economics » (1993) 83, *American Economic Review*, 2, 156, en ligne : <<http://www.jstor.org/acces.bibl.ulaval.ca/stable/2117657>>, consulté le 12 janvier 2015.

⁷⁶⁹ Radu BURLACU, Isabelle GIRERD –POTIN, Denis DUPRÉ, « Y-a-t-il un sacrifice à être éthique ? Une étude de performance des fonds socialement responsables américains » (2004), 69 *Banque et Marchés* ; D. DUPRÉ, I. GIRERD-POTIN, S. JIMENEZ-GARCES, P. LOUVET, *supra* note 767.

⁷⁷⁰ Christopher DUNFORD « Microfinance: a means to what end? » *Global Dialogue on Microfinance and Human Development* 1-3 April 1998, Stockholm, Sweden en ligne: <<http://www.gdrc.org/icm/dunford-ffh.html>>, consulté le 12 janvier 2015.

⁷⁷¹ Gertrud SCHRIEDER and Sharma MANOHAR « Impact of finance on poverty reduction and social capital formation: review and synthesis of empirical evidence / impacts positifs de la microfinance sur la réduction de la pauvreté et sur le capital social - une revue et synthèse de l'évidence empirique » (1999) 23 *savings and development* 1, 67, en ligne : <<http://www.jstor.org/stable/25830680>>, consulté le 12 janvier 2015; David HULME , « Impact Assessment Methodologies for Microfinance: Theory, Experience and Better Practice » (2000) 28 *World Development*, 1, 79, en ligne :

<<http://www.sciencedirect.com/acces.bibl.ulaval.ca/science/article/pii/S0305750X99001199>>, consulté le 18 février 2015; Francis Nathan OKURUT, et al., « The Impact of Microfinance on Household Welfare in Botswana » (2014) 12 *Botswana journal of economics*, en ligne :

<www.ajol.info/index.php/boje/article/download/109940/99674>, consulté le 18 février 2015.

l'absence de rentabilité financière implique à moyen ou à long terme un risque de faillite pour les institutions de microcrédit et pose la problématique de la pérennité. Au sein d'une institution de microcrédit adoptant une approche « *welfariste* », les taux d'intérêt sont souvent inférieurs à ceux du marché alors que les coûts de fonctionnement sont assez importants, ce qui peut engendrer des problèmes de performances financières. Étant donné que les institutions visent à offrir un « bouquet de services » sans pour autant répercuter le coût des services sur le taux d'intérêt, il y a un risque de dépendance des institutions à vocation « *welfariste* » par rapport aux donateurs et aux pouvoirs publics : cette situation ne garantit pas la durabilité des services à l'égard de la clientèle. Il faut dire aussi que dans la perspective « *welfariste* », l'évaluation de l'efficacité des programmes nécessite des ressources conséquentes en termes de moyens financiers et humains puisque l'évaluation est orientée vers l'impact sur les clients, nécessitant ainsi des enquêtes empiriques auprès de la clientèle.

La critique « anti-welfariste » fut tellement forte qu'en 1998, une réplique scientifique s'organisa autour de Jonathan Morduch⁷⁷², Gary Woller, Christopher Dunford et Warner Woodworth⁷⁷³ dans le but d'améliorer la méthodologie des études d'impact du microcrédit et de produire des données en vue de démontrer les intérêts d'une approche centrée sur le bien-être des clients. Ces chercheurs mettent de l'avant le fait que les donateurs altruistes qui soutiennent les programmes intégrés de microcrédit consentent volontairement à une faible rentabilité de leurs investissements en contrepartie de l'amélioration réelle des conditions de vie des plus pauvres.

Le courant « *welfariste* » fait l'objet de critiques⁷⁷⁴ si vives qu'avec le départ de Mohamed Yunus de la direction de la Gramen Bank, des doutes planent même sur l'éthique au sein de l'institution pionnière de microcrédit s'affichant comme socialement responsable et inscrite

⁷⁷² Jonathan MORDUCH, « Does Microfinance Really Help the Poor? » New evidence from flagship programs in Bangladesh» (1998) Business and Economics, St Louis: Federal Reserve Bank of St Louis en ligne : <http://search.proquest.com.acces.bibl.ulaval.ca/docview/1698921136?rfr_id=info%3Axri%2Fsid%3Aprim0> consulté le 20 novembre 2015

⁷⁷³ Gary M. WOLLER, Christopher DUNFORD and WARNER, *supra* note 766.

⁷⁷⁴ Ces critiques sont en lien avec la durabilité des services et le risque de dépendance des institutions de microcrédit par rapport aux donateurs.

dans une approche du bien-être : La Grameen Bank. D'ailleurs, dans l'émouvante lettre⁷⁷⁵ de 13 pages rédigées par le professeur Mohamed Yunus au moment de son départ forcé de la direction de la Grameen Bank en 2011, ce dernier signalait clairement sa crainte de voir s'installer une perspective prioritairement orientée vers la rentabilité économique, dans tout le secteur du microcrédit. Il ajoute que cette recherche effrénée de rentabilité économique se produirait au détriment du ciblage effectif des plus pauvres, des conditions et coûts de prêts adaptés à la clientèle, ainsi que des impacts positifs sur le capital social, financier et physique des bénéficiaires et de leur ménage.

L'histoire de la Grameen Bank permet cependant de nuancer les critiques anti-welfaristes en ce qui concerne tout au moins la durabilité des institutions⁷⁷⁶. Certes, la durabilité de la Grameen Bank ne s'est pas construite sans porter quelques entorses aux principes « welfaristes ». En effet, à partir de 1991, à la suite d'une augmentation de salaire de 25 % de ses employés, la Grameen Bank a ajusté le taux d'intérêt du microcrédit à 20 % par année alors qu'il était depuis 1983 de 16 %⁷⁷⁷ : cette augmentation brusque du taux d'intérêt se répercute non seulement sur la capacité à cibler les plus pauvres⁷⁷⁸, mais aussi plus globalement sur l'aspect pratique du positionnement éthique de l'institution.

Plus globalement, dans un contexte de croissance rapide, certaines institutions à vocation « welfariste » ont tendance à se transformer pour adopter une posture de commercialisation financière, remettant en doute la possibilité de la durabilité d'un microcrédit orientée seulement vers le bien-être des clients. C'est le cas par exemple de Compartamos, une institution de microcrédit mexicain de type organisation sans but lucratif, plus tard

⁷⁷⁵ Muhammad YUNUS, « Mes craintes pour l'avenir de la Grameen Bank », en ligne : <http://www.grameen-credit-agricole.org/sites/grameen/files/declaration_yunus_fr.pdf>, consulté le 20 avril 2014.

⁷⁷⁶ Grâce à ses profits, la Grameen Bank a pu réduire sa dépendance financière vis-à-vis des donateurs nationaux et internationaux au fil des ans. En 1995, douze ans après avoir reçu le titre officiel d'institution de microcrédit, elle a décidé de ne plus recevoir de nouveau fond extérieur. Depuis, elle n'a pas demandé ni eu besoin de financement extérieur. Voir Muhammed Yunus, « Grameen At a Glance » (2005), en ligne : <<http://www.grameen-info.org/bank/GBGlance.htm>>, consultée le 20 juillet 2014.

⁷⁷⁷ Shahidur R., KHANDKER, *Fighting Poverty with Microcredit: Experience in Bangladesh*, New York: Oxford University Press, 1998, à la p 106, en ligne: wds.worldbank.org

<http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2000/02/23/000094946_99030406225421/Rendered/PDF/multi_page.pdf>, consulté le 20 avril 2014.

⁷⁷⁸ Nous notons toutefois que l'augmentation des taux d'intérêts n'a pas fait chuter le nombre d'emprunteurs, ce qui est synonyme d'augmentation rapide des profits.

transformée en banque régulière, qui a vendu 30 % de ses titres en avril 2007 à 450 millions de dollars, soit 12 fois leur valeur comptable⁷⁷⁹. Cette situation semble donner raison aux tenants de l'approche institutionnaliste.

3.2.2 Institutionnalistes et impératif de la rentabilité financière

L'approche institutionnaliste semble s'imposer actuellement sur la scène internationale, puisque dans un contexte où les subventions deviennent de plus en plus rares, la performance financière a tendance à devenir l'unique gage de durabilité des services. Les « institutionnalistes » misent prioritairement sur la durabilité des services financiers et la compétitivité des institutions à travers la minimisation des coûts et l'amélioration de la qualité des services. Un accent particulier est donc porté sur l'autosuffisance financière et l'inclusion du plus grand nombre de clients « exclus⁷⁸⁰ » du système bancaire traditionnelle, plutôt qu'à l'inclusion des plus pauvres.

Au sein des tenants de l'approche institutionnaliste encore appelée « approche de marché financier », nous retrouvons des institutions commerciales comme la Banco Los Andes ProCredit (ancienne ONG bolivienne du nom de Procreditot) et la Banque Rakyat d'Indonésie (BRI). Ces derniers basent leurs initiatives sur deux fondements majeurs : une volonté de démocratisation et de massification⁷⁸¹ du crédit, ainsi qu'une volonté de pérennisation des institutions par le biais de l'application des principes de bonne gestion bancaire, d'autosuffisance et de viabilité financière au sein des institutions de microcrédit⁷⁸². La perspective « institutionnaliste » est soutenue par des organismes comme la Banque

⁷⁷⁹ Richard ROSENBERG « L'introduction en bourse de Compartamos, une étude de cas sur les taux d'intérêt et les profits de la microfinance » (2007) 42 Note Focus, Washington, D.C. : CGAP, à la p 3, en ligne : <<http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-etudes-de-cas-reflexions-introduction-en-bourse-compartamos-06-2007-note-focus.pdf>>, consulté le 10 avril 2015.

⁷⁸⁰ N'ayant pas accès ou ayant très peu accès au service bancaire traditionnel

⁷⁸¹ Emprunter au plus grand nombre de demandeurs de microcrédits

⁷⁸² Christine NOEL et Ayi AYAYI, « L'autosuffisance des institutions de microfinance est-elle une nécessité ? » (2009) 2 Contributions à un débat clef de l'économie financière, *Humanisme et Entreprise* 292, 65 à la p 68.

Mondiale, le CGAP et l'USAID et s'est construite autour d'une vision qui repose sur huit hypothèses principales explicitement résumées par Cornée ⁷⁸³:

- L'augmentation des taux d'intérêt ne diminue pas substantiellement la demande en crédit.
- Les programmes financièrement viables peuvent atteindre une plus grande échelle que les programmes subventionnés. Ils peuvent ainsi lutter plus efficacement contre la pauvreté.
- La viabilité financière est essentielle pour les institutions, car elle constitue un moyen efficace d'accès aux capitaux des marchés financiers.
- Dans la mesure où les programmes financièrement viables ne requièrent pas de financements externes, raisonner selon une approche coûts-bénéfices ne semble pas pertinent. En effet, il n'y a aucun coût supporté par l'État ou les bailleurs, il n'y a donc que des bénéfices.
- Les programmes de crédit subventionnés sont inefficients et donc condamnés à échouer.
- Les subventions conduisent à un mauvais ciblage de la clientèle.
- La microfinance a été et doit continuer à être un mouvement sans intervention de l'État.
- Les subventions limitent la mobilisation de l'épargne.

L'ensemble de ces hypothèses se concrétise au sein des programmes de microcrédits par le biais du principe d'octroi de crédit conditionnel à l'épargne préalable, l'application de taux d'intérêt souvent élevés, parfois même très élevés dans le but de combler les coûts de transaction qui prévalent dans le secteur. L'argumentaire « *institutionnaliste* », part d'une vive critique de l'approche « *welfariste* » réalisée à travers de nombreuses productions scientifiques⁷⁸⁴.

⁷⁸³ Simon CORNEE, *Microfinance : entre marché et solidarité; Analyse de la convergence entre performances financières et performances sociales : application de la méthode Data Envolpment Analysis sur 18 institutions de microfinance péruviennes*, Master Recherche en Sciences de Gestion option Finance, IGR-IAE, Université de Rennes 1, Centre de recherche en Économie et Management, 2006, aux pp 32-33.

⁷⁸⁴ Provenant entre autres de Maria OTÉRO, Elisabeth RHYNE, Margaret ROBINSON, Elisabeth LITTLEFIELD et Richard ROSENBERG respectivement dans Maria OTÉRO, « Bringing Development Back

Deux tendances se distinguent au sein de l'approche « institutionnelle ». D'une part, l'« *upgrading*⁷⁸⁵ » des programmes de microcrédit et d'autre part le « *downgrading*⁷⁸⁶ ».

L'« *upgrading* » est une stratégie commerciale en microcrédit qui consiste à favoriser la transition d'une institution vers une forme juridique d'ordre supérieur⁷⁸⁷, par exemple d'une association vers une coopérative de crédit, permettant ainsi l'exercice officiel d'activité de microcrédit ou encore permettant d'inclure légalement un plus grand nombre d'investisseurs ou de clients. Grâce à l'« *upgrading* », des organisations spécialisées dans le microcrédit ont vu le jour dans certains pays comme l'Inde, la Bolivie, la Colombie et le Pérou, par le biais d'un processus réglementaire qui a vu des institutions abandonnées progressivement leur statut d'Organisation sans but lucratif, pour revêtir celui de « Société Anonyme » (S.A). C'est le cas de Prodem, une ONG bolivienne devenue Bancosol (société commerciale de microfinance).

Le « *downgrading* » est l'adaptation d'une technologie sophistiquée à un environnement nécessitant une technologie plus simple par exemple le remplacement d'outils manuels par des outils électriques dans une zone sans accès à l'électricité⁷⁸⁸. Dans le domaine du microcrédit, le « *downgrading* » est une stratégie commerciale permettant à des institutions d'intégrer légalement le marché du microcrédit en développant parallèlement des services conçus de manière à revoir à la baisse le niveau de complexité initiale de la gouvernance et des procédures. Le « *downgrading* » a ainsi suscité chez plusieurs banques commerciales,

into Microfinance » (1999) 1 Journal of Microfinance/ESR 1, 8, en ligne <<http://scholarsarchive.byu.edu/esr/vol1/iss1/2>>, consulté le 1^{er} novembre 2015; Elisabeth RHYNE, « The Yin and Yan of Microfinance: Reaching the Poor and Sustainability » (1998) 2 MicroBanking Bulletin, 1, 6, en ligne : <http://www.themix.org/sites/default/files/MIX_1998_07_MBB2.pdf>, consulté le 15 avril 2015; Margaret ROBINSON, *The Microfinance Revolution, Sustainable Finance for the Poor* Washington, D.C.: World Bank Publications, 2001, en ligne : <http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2007/08/23/000310607_20070823152333/Rendered/PDF/232500v10REPLA18082134524501PUBLIC1.pdf>, consulté le 15 avril 2015 ; Elisabeth LITTLEFIELD et Richard ROSENBERG, « Le Microfinancement et les pauvres : la démarcation entre microfinancement et secteur financier s'estompe » (2004) 41 Finance et Développement 2, 38.

⁷⁸⁵ Hans Dieter SEIBEL «UPGRADING, DOWNGRADING, LINKING, INNOVATING: Microfinance Development Strategies, A Systems Perspective» (1977), Economics and Sociology Occasional Paper 2371, à la p 15.

<https://kb.osu.edu/dspace/bitstream/handle/1811/66726/CFAES_ESO_2371.pdf?sequence=1>, consulté le 10 avril 2014.

⁷⁸⁶ *Ibid* à la p 12.

⁷⁸⁷ Hans Dieter SEIBEL, *supra* note 785.

⁷⁸⁸ *Ibid* à la p 12.

l'idée de la création de programmes de microcrédit, permettant de rejoindre une nouvelle clientèle par le biais de l'octroi de microcrédit⁷⁸⁹ (directement ou à travers une filiale microcrédit), ou de l'octroi de financement à des institutions de microcrédit existantes⁷⁹⁰.

Pour les « *institutionnalistes* », l'efficacité des programmes de microcrédit doit être évaluée par le biais des proxys⁷⁹¹ à travers des « *institutional studies* »⁷⁹². Dans ce genre d'évaluation, ce qui importe le plus, ce sont les variables de marché comme le nombre de pauvres touchés, le degré d'autosuffisance financière, la rentabilité et la qualité des services offerts. L'évaluation met donc prioritairement l'accent sur l'institution et l'offre de microcrédit, plutôt que sur la clientèle.

La principale insuffisance de l'approche institutionnelle concerne les conséquences sociales de la recherche effrénée d'une viabilité financière. Comme le souligne les inquiétudes de certains auteurs comme Dunford⁷⁹³, président de Freedom from Hunger, la recherche rapide de la rentabilité risque de se faire souvent au détriment des motivations de départ : améliorer les conditions d'existence des pauvres⁷⁹⁴.

⁷⁸⁹ C'est le cas au Bénin de la Finadev (créée en 1998) qui est la filiale microfinance de la Financial Bank (actuellement Orabank).

⁷⁹⁰ C'est le cas de la Société Générale de Banque qui soutient plus d'une trentaine d'institutions de microfinance, par l'octroi de lignes de crédit. Le montant des autorisations de financement accordées par le Groupe aux IMF dans l'ensemble du monde est de près de 80 millions d'euros, essentiellement sur le continent africain et au Moyen-Orient. Le Groupe est également l'un des actionnaires fondateurs de la holding de microfinance MicroCred, créée en 2005 par l'ONG française PlaNet Finance pour constituer un réseau de banques de microfinance. En France, la Société Générale est en particulier depuis 2006 partenaire de l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique), qui aide des personnes exclues du marché du travail à créer leur entreprise, et donc leur propre emploi, grâce au microcrédit.

⁷⁹¹ Indicateur de résultats auquel il est fait recours lorsque celui-ci ne peut être mesuré directement.

⁷⁹² Marc GURGAND, Glenn PEDERSON et Jacob YARON « Outreach and sustainability of six rural finance institutions in Sub-Saharan Africa » (1994) World Bank Discussion Papers, Washington, DC : World Bank 248, en ligne :

<[http://www-](http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/1994/07/01/000009265_3970311123849/Rendered/PDF/multi_page.pdf)

[wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/1994/07/01/000009265_3970311123849/Rendered/PDF/multi_page.pdf](http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/1994/07/01/000009265_3970311123849/Rendered/PDF/multi_page.pdf)> consulté le 20 février 2015; Youssoufou CONGO « Performance of Microfinance Institutions in Burkina Faso » (2002), Discussion Paper, World Institute for Development Economics Research (UNU/WIDER) 2002/01 à la p 3 et 4, en ligne : <<https://www.wider.unu.edu/sites/default/files/dp2002-01.pdf>> consulté le 20 février 2015.

⁷⁹³ Christopher DUNFORD, « Microfinance: A Means to What End? » Présentation à la conférence Global Dialogue on Microfinance and Human Development, Stockholm, du 1^{er} au 3 avril 1998, en ligne :

<<http://www.gdrc.org/icm/dunford-ffh.html>> consulté le 8 septembre 2019.

⁷⁹⁴ DUNFORD dénonce la fascination que certains dans le mouvement ont envers le mécanisme et le véhicule qu'est la Microfinance, fascination qui les fait oublier qui est à bord de ce véhicule et où il s'en va : les passagers ce sont les pauvres et la destination, la sortie de la pauvreté.

Cette approche présente donc des risques réels d'exclusion des plus pauvres, car, les pauvres ne sont pas particulièrement visés ; il s'agit plutôt d'offrir des microcrédits au plus grand nombre en assurant la rentabilité afin d'accéder au marché financier. Même si pour les « institutionnalistes », en offrant des crédits au plus grand nombre, on augmente la probabilité d'avoir un bon effectif de pauvres parmi les clients, il faut dire que les institutions à la recherche de rentabilité financière ont tendance à cibler beaucoup plus de clients recherchant des crédits de montant moyen ou élevé, alors que les plus pauvres sont souvent à la recherche de crédits de montant faible voire très faible. À cela, s'ajoutent les pressions exercées par les investisseurs dans le cadre de la commercialisation du microcrédit, avec ces effets pervers sur la marginalisation des plus pauvres au profit des clients présentant un moindre risque de non-paiement. En étant centrées sur la rentabilité financière, les institutions de microcrédits risquent alors de procéder à un mauvais ciblage des pauvres. Enfin, dans un but purement comptable, les institutions de microcrédit pourraient bien avoir des pratiques non éthiques (publicité mensongère, frais caché, mauvaises pratiques de recouvrement). Dans l'état d'Andhra Pradesh (Inde) par exemple, le surendettement en 2010 de plusieurs milliers de clients de SKS (Swayam Krishi Sangam), institution pourtant distinguée⁷⁹⁵ par la Banque Mondiale, Planet Finance et le CGAP, vient rappeler que dans une institution de microcrédit, la responsabilité financière doit absolument aller de pair avec l'éthique de la sollicitude.

Il y a donc un véritable enjeu éthique tant en termes normatifs (respect de la réglementation en vigueur) qu'en termes de bienfaisance (sollicitude à l'égard des pauvres) dans le secteur du microcrédit. En effet, la dichotomie entre points de vue « welfariste » et « institutionnaliste » ne semble pas à l'avantage du secteur du microcrédit⁷⁹⁶. L'inscription des opérations de microcrédit dans une seule des deux perspectives, n'est pas susceptibles de créer les impacts attendus en vue de résoudre durable les difficultés des populations pauvres

⁷⁹⁵ SKS avait été honoré en 2005 et en 2006 par le Consultative Group to Assist the Poor pour avoir atteint le « stringent industry standards for transparency in financial reporting » ; en avril 2005 et en avril 2006, la société avait gagné le prix du Fire Microfinance Process Excellence décerné par Planet Finance India.

⁷⁹⁶ Maria OTERO and Elizabeth RHYNE, *The New World of Microenterprise Finance: Building Healthy Financial Institutions for the Poor*, United States of America: KUMARIAN PRESS, 1994, en ligne : <http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNABR718.pdf>, consulté en mai 2015; Gary M. WOLLER, Christopher DUNFORD and WARNER, *supra* note 766.

à travers le monde⁷⁹⁷. Le secteur du microcrédit gagnerait donc à concilier la viabilité financière et de la performance sociale, en recherchant un équilibre entre approches « welfariste » et « institutionnaliste ». S'il est vrai que des enjeux éthiques importants entravent l'inscription dans l'un ou l'autre des deux approches, le défi actuel du microcrédit consiste à trouver un juste équilibre entre rentabilité financière satisfaisante et maintien de la mission sociale qui constituait à l'origine la raison d'être du secteur. L'avenir de la microfinance se situerait donc à l'intersection des approches welfariste et institutionnaliste. Il s'agit en fait de procéder à une combinaison des bénéfices financiers avec les impacts sociaux, puisque les donateurs sont avant tout soucieux d'un engagement social et les investisseurs privés sont principalement motivés par les avantages financiers que génèrent leurs placements.

Parallèlement à ce débat résolument éthique, des recherches récentes révèlent les impacts mitigés du microcrédit et amènent à remettre en cause l'utilité même de ce secteur bancaire alternatif.

3.2.3 Impacts mitigés et utilité contestée

Le microcrédit est né du besoin de financement de micro-entrepreneurs n'ayant pas accès au crédit bancaire. Il marque donc dès le départ une nette démarcation par rapport à l'ordre marchand et prétend rétablir l'équilibre entre ceux qui ont accès au crédit bancaire et les plus pauvres de ceux qui en sont exclus. L'évaluation des effets et des impacts du microcrédit est alors nécessaire afin de confirmer ou d'infirmer la portée et l'efficacité de cette alternative, mais aussi de tracer les pistes d'amélioration des services offerts. L'impact sur les bénéficiaires et leur ménage constitue en effet pour une institution de microcrédit, un objectif essentiel⁷⁹⁸.

⁷⁹⁷ Nitin BHATT and Shui-Yan TANG, «Delivering Microfinance in Developing Countries: Controversies and Policy Perspectives» (2001) 29 Policy Studies Journal 2, 319, en ligne:

<<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1541-0072.2001.tb02095.x/epdf>>, consulté en mars 2015.

⁷⁹⁸ Manfred ZELLER et Richard L., MEYER, *The triangle of microfinance: Financial sustainability, outreach, and impact*, Baltimore: Johns Hopkins University Press, 2002, en ligne :

<<http://search.proquest.com.acces.bibl.ulaval.ca/docview/1698096007?accountid=1200>>.

Notre revue de littérature sur les impacts du microcrédit mobilise aussi bien des travaux réalisés par des institutions de soutien ou de promotion du microcrédit (Banque Mondiale, USAID, DID, CGAP, PlanetFinance, etc.), que des travaux académiques. Il faut dire que la question sur les impacts du microcrédit fait l'objet d'une polémique académique et institutionnelle compte tenu des enjeux politiques, méthodologiques et opérationnels qu'elle mobilise.

Les premières études sur l'impact du microcrédit furent réalisées dans les années 1990 sous la houlette d'institutions comme la Banque Mondiale et l'USAID. Plus tard plusieurs universitaires se sont investis dans des études d'évaluation d'impacts du microcrédit. Le courant universitaire plaide très tôt pour que les programmes de microcrédit soient évalués avec la rigueur des études cliniques⁷⁹⁹. Parmi les premières études d'impacts⁸⁰⁰, nous retrouvons celle menée sur la Grameen Bank et dont les résultats montrent des impacts positifs du microcrédit sur la consommation des ménages, sur l'amélioration des revenus et sur l'incidence de la pauvreté. En effet, les données de la Grameen Bank de 1991 à 1992 révèlent une augmentation de la consommation de 18 takas⁸⁰¹ pour tous les prêts de 100 takas⁸⁰². Nous notons aussi une diminution de 20 % du taux de pauvreté des clients entre 1991 et 1998, ainsi qu'une augmentation de revenu de 8 takas par prêts de 100 takas⁸⁰³. Sur le plan des rapports de genre et de l'autonomisation des femmes, le processus de prise de

⁷⁹⁹ Esther DUFLO, « Combattre la pauvreté » dans la presse du collège de France sur la chaire « savoir contre pauvreté » en ligne : <<http://www.college-de-france.fr/site/esther-duflo/inaugural-lecture-2009-01-08-18h00.htm>>, consulté le 20 mars 2015.

⁸⁰⁰ Mark M. PITT AND Shahidur R. KHANDKER, «The Impact of Group-Based Credit Programs on Poor Households in Bangladesh: Does the Gender of Participants Matter? » (1998) 106 *Journal of Political Economy*, 5; Shahidur R. KHANDKER, «Micro-Finance and Poverty : Evidence Using Panel Data from Bangladesh» (2003) Policy Research Working Paper 2945, World Bank, Washington, D.C

⁸⁰¹ Il s'agit du Taka bangladais (BDT) qui est la devise du Bangladesh : 1 CAD = 63,34 BDT

⁸⁰² Mark M. PITT AND Shahidur R. KHANDKER, «The Impact of Group-Based Credit Programs on Poor Households in Bangladesh: Does the Gender of Participants Matter? » (1998) 106 *Journal of Political Economy*, 5, 958, à la p 958, en ligne : worldbank.org <http://www1.worldbank.org/prem/poverty/ie/dime_papers/411.pdf>, consulté le 10 mars 2015.

⁸⁰³Shahidur R. KHANDKER, « Micro-Finance and Poverty: Evidence Using Panel Data from Bangladesh » (2003) Policy Research Working Paper 2945, World Bank, Washington, D.C, à la p 24, en ligne : <http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2003/02/15/000094946_03013104041165/Rendered/PDF/multi0page.pdf>, consulté le 10 mars 2015.

décision est à l'avantage des femmes lorsque les services financiers sont combinés à une intermédiation en groupe⁸⁰⁴.

Avec une plus grande couverture géographique, une série d'études menées entre 1989 et 1993 au Bangladesh, en Bolivie, en Inde, en Indonésie, au Kenya, au Malawi et au Sri Lanka, a relevé aussi plusieurs impacts positifs du microcrédit sur les bénéficiaires⁸⁰⁵. Les résultats démontrent que le revenu des emprunteurs avait évolué plus que ceux des non-emprunteurs. L'augmentation était d'environ de 10 à 12 % en Indonésie et de 30 % au Bangladesh et en Inde. Les revenus des emprunteurs non pauvres avaient cependant crû plus que le revenu des emprunteurs qui sont en dessous du seuil de pauvreté⁸⁰⁶. Les impacts positifs notés ont été possibles parce que le microcrédit a servi de levier à la création de microentreprises et donc d'emplois et de revenus pour les emprunteurs et leurs entourages.

Comme nous pouvons le remarquer, les études citées se basent sur des indicateurs telles que le niveau de revenu, la prévalence de la pauvreté, le niveau de consommation, le taux d'emploi, etc.

Cependant, dans son ouvrage intitulé « banquiers aux pieds nus », Servet conseille de ne pas surévaluer le potentiel de création d'emplois du microcrédit, car si le secteur informel lui est favorable, il reste que « dans de nombreux contextes, les opportunités de diversification des activités productives sont [...] limitées du fait d'un engorgement rapide des marchés »⁸⁰⁷. Cela pousse donc à la retenue en ce qui concerne les impacts du microcrédit. Les travaux de Susan Jonhson au Malawi montrent d'ailleurs que la capacité des emprunteurs (notamment les femmes) à développer leur microprojet est limitée par de nombreux facteurs comme la faiblesse de l'expérience professionnelle, ou les relations de genre à l'intérieur ou à l'extérieur du ménage, qui peut occasionner un détournement du microcrédit par le conjoint

⁸⁰⁴ Nathalie HOLVOET, « Impact of microfinance programs on children's education: Do the gender of the borrower and the delivery model matter? » (2004) 6 *Journal of Microfinance*, 2, 27, en ligne : scholarsarchive.byu.edu <<http://scholarsarchive.byu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1082&context=esr>>, consulté le 10 mars 2015.

⁸⁰⁵ David HULME and Paul MOSLEY. *Finance Against Poverty*, 1 et 2 London: Routledge 1996.

⁸⁰⁶ *Ibid.*

⁸⁰⁷ Jean-Michel SERVET, *Banquiers aux pieds nus*, Paris, Odile Jacob, 2006, à la p 3.

ou non vers d'autres objectifs ou d'autres postes de dépenses familiales⁸⁰⁸. Guérin *et al.*, démontre en outre qu'il existe peu d'éléments permettant de justifier la contribution globale du microcrédit à la réduction de la pauvreté⁸⁰⁹.

À travers une remise en cause de la capacité intrinsèque du microcrédit à éradiquer la pauvreté, certains chercheurs ont apporté des éléments pour nourrir un courant critique sur les impacts du microcrédit. Nous retrouvons principalement dans ce courant Esther Duflo et ses collègues Abhijit Banerjee et Sendhil Mullainathan qui ont fondé en 2003 la plate-forme « Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab » (J-PAL) au département d'économie du Massachusetts Institute of Technology (MIT). Cette plate-forme travaille en étroite collaboration avec la « Financial Access Initiative » (FAI) et la « Innovation for Poverty Action » (IPA), deux structures semblables réunissant en majorité des chercheurs et universitaires de renom provenant d'université comme Harvard, Standford, Yale, New York et Berkeley. En juillet 2015, 295 rapports d'évaluation d'institutions de microcrédit réparties à travers le monde étaient disponibles sur le site du J-PAL⁸¹⁰. Sous la houlette de ces institutions, les premières études randomisées⁸¹¹ ont été réalisées de 2009 à 2010 à partir des

⁸⁰⁸ Susan JOHNSON, « Gender relations, empowerment and microcredit: moving on from a lost decade » (2005) 17 *European Journal of Development Research* 2, 224, en ligne : <<https://web-a-ebsohost-com.acces.bibl.ulaval.ca/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=01ff5d7f-f768-4b5a-9971-30bc01774ed7%40sessionmgr4005&vid=1&hid=4114>>, consulté le 10 mars 2015

⁸⁰⁹ Isabelle GUÉRIN, Cécile LAPENU et François DOLIGEZ, « La microfinance est-elle socialement responsable ? INTRODUCTION. » (2009) 1 *Revue Tiers Monde* 197, 5, en ligne : <www.cairn.info/revue-tiers-monde-2009-1-page-5.htm>, consulté le 12 décembre 2015.

⁸¹⁰ Le Laboratoire Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab (J-PAL), département d'économie du Massachusetts Institute of Technology (MIT), en ligne : <https://www.povertyactionlab.org/fr/search/apachesolr_search?filters=type:evaluation> consulté en juillet 2015.

⁸¹¹ La randomisation est une technique d'échantillonnage très courante dans les études cliniques et les essais thérapeutiques pour éviter les biais de sélection et permettre la comparaison de 2 groupes strictement identiques pour des facteurs connus et inconnus. La seule différence entre les 2 groupes est liée à l'administration du traitement. Dans le cas des études d'impact du microcrédit, il s'agit alors d'échantillonner et de comparer deux groupes identiques pour des facteurs inconnus et connus à la seule différence qu'un groupe est constitué de micro-prêteurs et l'autre non. Pour plus de détails lire : Allan DONNER et Neil KLAR, *Design and Analysis of Cluster Randomization Trials in Health Research*, Londres, Arnold Publishers, 2000.

cas de Spandana⁸¹² en Inde et de First Macro Bank⁸¹³ aux Philippines. Au sein de ces deux institutions, les emprunteurs acquièrent des biens durables (télévision, réfrigérateur, etc.) au profit de leur unité familiale. Les petits entrepreneurs investissent dans leurs entreprises par l'acquisition d'actifs productifs (bicyclette, machine à coudre) et/ou l'augmentation des stocks. En Inde, un emprunt sur huit, conduit à la création d'une nouvelle activité indépendante alors qu'aux Philippines, tous les emprunteurs avaient déjà une entreprise⁸¹⁴. Dix-huit mois plus tard, même si nous notons des améliorations sur le plan de la scolarisation des enfants⁸¹⁵, il n'y a toujours pas de marqueurs importants de transformation profonde de la vie des emprunteurs et de leurs familles. En Inde, certaines familles diminuent ou abandonnent certaines dépenses de la vie courante (thé, collations, noix de bétel, tabac) dans le but de mobiliser les ressources nécessaires pour rembourser l'institution de microcrédit⁸¹⁶. Il s'agit là de résultats qui relativisent considérablement les impacts du microcrédit.

Au sein du courant critique envers les impacts du microcrédit, nous retrouvons aussi les chercheurs comme Jean-Michel Servet qui estime que, « pour éradiquer la pauvreté, il faudrait une volonté bien plus forte que de petits prêts [...] et des interventions considérables, notamment dans les domaines de la santé, de la formation et des communications »⁸¹⁷. Dans le même courant, les travaux de Coleman dans le nord-est de la Thaïlande révèlent que les villageois les plus riches ont plus accès aux microcrédits et qu'au sein d'un même village, l'impact du microcrédit était meilleur chez les emprunteurs les plus riches comparativement

⁸¹² Abhijit BANERJEE et al. « Mesurer l'impact de la microfinance à Hyderabad, Inde » (2005-2010) *The Miracle of Microfinance? Evidence from a Randomized Evaluation*, Hyderabad, India, en ligne: povertyactionlab.org

<<https://www.povertyactionlab.org/fr/evaluation/mesurer-limpact-de-la-microfinance-%C3%A0-hyderabad-inde>>, consulté le 18 mars 2014.

⁸¹³ Dean KARLAN et Jonathan ZINMAN, « Mesure de l'impact du microcrédit aux Philippines » (2007-2009) *Expanding Microenterprise Credit Access : Using Randomized Supply Decisions to Estimate the Impacts in Manila*, *Microcredit in Theory and Practice: Using Randomized Credit Scoring for Impact Evaluation*, Innovations for Poverty Action (IPA), Rizal and Cavite provinces and the National Capital Region outside of Manila, Philippines, en ligne: povertyactionlab.org

<<https://www.povertyactionlab.org/fr/evaluation/mesure-de-l-impact-du-microcr%C3%A9dit-aux-philippines>>, consulté le 18 mars 2014.

⁸¹⁴ Esther DUFLO « Microcrédit, miracle ou désastre ? » *Le Monde* (9 juin 2011) en ligne : <http://www.lemonde.fr/idees/article/2010/01/11/microcredit-miracle-ou-desastre-par-esther-duflo_1290110_3232.html#jzo0TBU2ZOYRSMf9.99>, consulté le 18 mars 2014.

⁸¹⁵ Aux Philippines, certains emprunteurs ont cessé d'utiliser leurs enfants comme main d'œuvre et ont fait le choix de les envoyer à l'école et d'investir dans le capital humain familial plutôt que dans le capital spécifique de leur entreprise.

⁸¹⁶ Esther DUFLO, *supra* note 814.

⁸¹⁷ Jean-Michel SERVET *Banquiers aux pieds nus*, *supra* note 807 à la p1.

aux plus pauvres⁸¹⁸. L'auteur entrevoit alors une mainmise des riches sur les programmes de microcrédits.

En Zambie, l'évaluation du programme de microcrédit PULSE (peri-urban Lusaka small entreprise), a révélé que sur les 4200 bénéficiaires de microcrédits entre 1994 et 1998, 31 % sont restés pauvres et 19 % en situation d'extrême pauvreté⁸¹⁹. Les résultats étaient semblables au sein de la population de référence (Lusaka), où les chercheurs ont observé 31 % de prévalence de pauvreté contre 14 % de prévalence d'extrême pauvreté⁸²⁰.

Au Bangladesh, la comparaison entre deux villages desservis par des institutions de microcrédit, permet de constater que le microcrédit est autant susceptible d'aider certaines familles pauvres, que d'avoir des effets négatifs sur les certaines personnes les plus vulnérables, ayant le plus de difficultés à juguler la variation de leur revenu⁸²¹. L'étude de Navajas et al.,⁸²² en Bolivie, montre tout comme le résultat de l'évaluation du PULSE (peri-urban Lusaka small entreprise) que la proportion de pauvres au sein des bénéficiaires de microcrédits ne diffère pas de leur proportion au sein de la population de référence. De plus, les institutions de microcrédit étudiées n'atteignent pas véritablement les plus pauvres des pauvres, mais plutôt les individus relativement proches du seuil de pauvreté⁸²³.

Au Bénin, les retombées sont médiocres ou mauvaises, alors que les supposées « bonnes » pratiques fonctionnent à plein régime et contribuent à déstructurer à grande vitesse les

⁸¹⁸ Brett E. COLEMAN, « Microfinance in Northeast Thailand: Who benefits and how much? » (2006), 34 *World Development* 9, 1612 à la p 1612, en ligne : <<http://www.sciencedirect.com.acces.bibl.ulaval.ca/science/article/pii/S0305750X06001082>>, consulté le 18 décembre 2015.

⁸¹⁹ James COPESTAKE, Sonia BHALOTRA et Susan JOHNSON, « Assessing the impact of microcredit: A Zambian case study » (2001), 37 *Journal of Development Studies* 4, 81, en ligne : <<http://search.proquest.com.acces.bibl.ulaval.ca/docview/220606144/fulltextPDF/1821D5CD08664E70PQ/1?accountid=12008>>, consulté le 18 décembre 2015.

⁸²⁰ *Ibid.*; James COPESTAKE, « Inequality and the polarizing impact of microcredit: evidence from Zambia's copperbelt » (2002) *Journal of International Development*, 14, 743, en ligne : <<https://web-b-ebsohost-com.acces.bibl.ulaval.ca/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=313253b3-4ce0-49aa-b6af-906bef0008ea%40sessionmgr120&vid=1&hid=110>>, consulté le 5 juin 2014.

⁸²¹ Sajeda AMIN, Ashok S. RAI et Giorgio TOPA, « Does microfinance reach the poor and vulnerable? Evidence from northern Bangladesh » (2003) 70 *Journal of Development Economics*, 1, 59, en ligne: <<http://www.sciencedirect.com.acces.bibl.ulaval.ca/science/article/pii/S0304387802000871>>, consulté le 5 Juin 2014.

⁸²² Sergio NAVAJAS, et al., « Microcredit and the poorest of the poor: theory and evidence from Bolivia development » (2000) 28 *World Development* 2, 333, en ligne: <<http://www.sciencedirect.com.acces.bibl.ulaval.ca/science/article/pii/S0305750X99001217>>, consulté le 5 juin 2014.

⁸²³ *Ibid.*

réseaux de liens sociaux⁸²⁴. Même les activités du Fonds national de microfinance⁸²⁵ servent à financer en très grande partie les activités de microentreprises informelles, dans un contexte de diversification limitée d'activités génératrices de revenus, ce qui remet en cause la durabilité des impacts. En conséquence l'impact du microcrédit sur les bénéficiaires, reste mitigé.

S'associant à toutes ces critiques, certains auteurs assimilent même l'émergence du microcrédit à un projet néolibéral, une incitation à la mise au travail par l'auto-emploi et un moyen particulièrement insidieux de démanteler les politiques d'aide aux chômeurs et aux personnes démunies⁸²⁶. En effet, les contraintes du remboursement imposent aux ménages, une gestion parcimonieuse des ressources domestiques et appelle chaque client à devenir un « entrepreneur » au travail comme en famille. Cette contrainte incite à maintenir une activité génératrice de revenus et de réduire au sein des ménages les dépenses jugées « inutiles » en vue d'épargner pour investir productivement. Cette approche qui contraint les individus à opter de façon apparemment « volontaire » pour la contribution au marché financier en se rendant utiles dans l'animation du marché des biens et produits qui amène certains auteurs à affirmer que « le microcrédit est bien un dispositif du néolibéralisme, au sens donné à ce terme par Michel Foucault⁸²⁷ ». Ce dernier présente le dispositif du néolibéralisme dans ses ouvrages parus en 2001 et 2004, comme un ensemble stratégique de discours, d'énoncés savants, de mesures administratives, de décisions réglementaires et de propositions de toute nature visant à manipuler les humains pour les amener non pas simplement à se soumettre à l'ordre dominant, mais à en devenir utile en tant que leur coproducteur⁸²⁸.

⁸²⁴ Mohamed L. DOUMBOUYA et Eugène A. KAMALAN, « Microfinance et développement : de la confiance à la désillusion » 8e Rencontres internationales du Réseau Interuniversitaire de l'Économie Sociale et Solidaire Économie sociale et solidaire et développement - Mobilité et relocalisation Barcelone du 8 et 9 mai 2008, en <ligne : http://base.socioeco.org/docs/doumbouya_kamalan.pdf>, consulté le 20 mars 2013.

⁸²⁵ Pour en savoir plus sur le FNM lire les statuts du Fonds National de la Microfinance, en ligne : <<http://www.gouv.bj/sites/default/files/Statuts-FNM.pdf>> consulté le 5 juin 2014.

⁸²⁶ Jean-Michel SERVET *Banquiers aux pieds nus*, *supra* note 807.

⁸²⁷ Cyril FOUILLET, Isabelle GUERIN, Solène MORVANT-ROUX et Jean-Michel SERVET « De gré ou de force : le microcrédit comme dispositif néolibéral » (2016) *Revue Tiers Monde*, 225, 21, à la p 1, en ligne : <<https://www-cairn-info.acces.bibl.ulaval.ca/revue-tiers-monde-2016-1>>

⁸²⁸ Michel FOUCAULT « Dits et écrits : 1976-1988 », Dir, Daniel DEFERT et François EWALD avec la collaboration de Jacques LAGRANGE, *Morceaux choisis*, Paris, Gallimard, 2001, à la p 299; Michel FOUCAULT avec la collaboration de François Ewald, Alessandro FONTANA et Michel SENELLART

Isabelle Guérin soutient que les enquêtes menées dans diverses régions du monde montrent les dérives et les désillusions du microcrédit⁸²⁹. À la base des vives critiques à l'encontre du microcrédit, nous retrouvons plusieurs problèmes éthiques. Au nombre de ces problèmes, nous pouvons citer entre autres des problèmes liés aux garanties, des problèmes liés au fonctionnement des institutions⁸³⁰ et au ciblage des personnes les plus vulnérables⁸³¹, des problèmes liés aux montants des prêts⁸³² et enfin des problèmes liés au taux d'intérêt⁸³³. Dans les cercles dits « progressistes », le microcrédit est même dénoncé comme un projet néolibéral allant à l'encontre des intérêts des pauvres. Par le biais d'une étude de la crise du microcrédit au Nicaragua, des auteurs mettent en évidence « l'aspect bigarré de la microfinance et révèle l'issue paradoxale de la crise : un retour vers les microcrédits commerciaux de montants réduits et plus de pouvoir aux élites de l'agro-industrie »⁸³⁴. Le célèbre journal « The Economist » dans sa parution de mai 2008, publie dans cette perspective un article poignant intitulé : « poor people, rich return » (des gens pauvres pour des profits juteux), pour traduire l'idée d'une exploitation de la pauvreté des emprunteurs par les institutions de microcrédit en vue de s'enrichir⁸³⁵. Mieux, avec la démocratisation du microcrédit (ouverture au plus grand nombre de clients), le microcrédit pourrait être à l'origine de nouvelles pressions sociales (surendettement, pression morale, exclusion et suicide) notamment sur les plus pauvres, au lieu de contribuer à l'amélioration de leurs

Naissance de la biopolitique : Cours au Collège de France (1978-1979), Paris, Gallimard : Seuil, 2004, aux pp. 120 — 121, 231-232, 248, 274.

⁸²⁹ Isabelle GUÉRIN, *La microfinance et ses dérives. Émanciper, discipliner ou exploiter ?* Demopolis, Paris, France, 2015.

⁸³⁰ Par exemple le respect de la déontologie par les institutions, le respect des autorisations légales préalables à l'exercice de l'activité.

⁸³¹ Nous abordons ici le problème du ciblage de la clientèle : comment l'institution s'assure-t-elle de servir les plus pauvres et les plus vulnérables ?

⁸³² L'adéquation entre le montant du micro-prêt et le besoin réel de l'activité à entreprendre, peut être un problème qui influence négativement les impacts. Par exemple si le montant des prêts est trop faible par rapport au besoin réel, l'emprunteur risque de détourner le prêt ou de réduire la qualité des produits ce qui peut être préjudiciable pour les résultats de la micro-entreprise.

⁸³³ Il faut en effet, veiller à ce que le taux d'intérêt soit non prohibitif au sens juridique du terme, mais correspondent aussi à la capacité de remboursement de l'emprunteur et ceci en fonction de l'activité qu'il entreprend. Voir la *Loi-cadre portant définition et répression de l'usure* dans l'UMOA, en ligne : <http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf>, consulté le 5 décembre 2015.

⁸³⁴ Johan BASTIAENSEN et al., « After the Nicaraguan Non-Payment Crisis: Alternatives to Microfinance Narcissism » (2013) 44 *Development and Change* 4, 861, En ligne : <<https://web-b-ebshost-com.acces.bibl.ulaval.ca/ehost/detail/detail?sid=0e209908-24bb-419f-9a05-2d9f37dda90a%40sessionmgr113&vid=0&hid=110&bdata=Jmxhbm9ZnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=88799889&db=bth>>, consulté le 18 décembre 2014.

⁸³⁵ The economist « poor people, rich return: Is it acceptable to profit from the poor? » publié le 15 mai 2008 en ligne : [economist.com <https://www.economist.com/node/11376809>](https://www.economist.com/node/11376809) consulté le 20 mars 2018.

conditions de vie. Jason Meade identifie quatre problèmes ou risques qui peuvent faire du microcrédit un handicap plutôt qu'une aide réelle aux emprunteurs : le détournement et l'utilisation inefficace des prêts, le défaut de ciblage des plus pauvres, la dépendance au crédit et la non-durabilité des impacts positifs⁸³⁶.

Il faut souligner que la question de l'impact du microcrédit suscite toujours des controverses. Il est encore impossible aujourd'hui de tirer des conclusions claires en ce qui concerne l'impact positif ou négatif du microcrédit. Nous assistons depuis une décennie environ à une résurgence de la remise en cause des impacts du microcrédit, exacerbée par les stigmates de divers scandales⁸³⁷ résultants de la démocratisation, de la massification et de la commercialisation en forte progression dans le domaine.

Conclusion du chapitre II

Cette deuxième partie de la thèse a notamment permis de positionner le cadre méthodologique de notre travail de recherche. En effet, après avoir exposé en détail les principaux enjeux éthiques du microcrédit, nous avons exploré les facteurs de risque en microcrédit tout en abordant les menaces potentielles que ces risques constituent aussi bien pour les clients que pour les institutions de microcrédit.

⁸³⁶ Jason MEADE, « An Examination of the Microcredit Movement » (2001), en ligne : [connexions.org <http://www.connexions.org/CxLibrary/Docs/CX6992-MeadeMicrobank.htm>](http://www.connexions.org/CxLibrary/Docs/CX6992-MeadeMicrobank.htm), consulté le 20 janvier 2015.

⁸³⁷ Mathilde FARINE, *Supra* note 525.

La revue de littérature nous permet par la suite de présenter et de justifier la problématique de recherche en exposant clairement les trois questions spécifiques auxquelles la recherche prétend apporter des réponses et en mettant en exergue la pertinence et l'originalité du sujet de recherche.

Enfin, nous avons exposé les deux volets (documentaire, empirique) de l'approche méthodologique utilisée en nous appuyant sur le référentiel théorique de la sociologie du droit et de l'approche qualitative semi-inductive.

S'il est vrai que le microcrédit a été initié pour des raisons essentiellement éthiques dans le but de venir en aide aux personnes pauvres et vulnérables, il est aussi vrai que le développement fulgurant de ce secteur apporte son lot de difficultés et de risques aussi bien pour la clientèle que pour les institutions de microcrédit elles-mêmes. Les divers facteurs de risque abordés remettent en débat l'effectivité de l'éthique dans le domaine du microcrédit. Il appartient alors aux autorités de régulation de s'assurer que des problèmes éthiques ne nuisent à la clientèle. Au sein de la clientèle, les emprunteurs ne sont pas toujours perçus comme étant soumis à des risques importants. Plusieurs événements et dérives exposés dans cette deuxième partie nous permettent désormais d'appréhender l'ampleur potentielle des risques pour les emprunteurs.

Notre recherche aborde alors l'analyse de la protection dont fait l'objet les emprunteurs de microcrédit au Bénin relativement aux risques de plus en plus prégnants dans le secteur. À cet effet, nous adoptons une démarche méthodologique qui allie l'analyse de la documentation juridique à l'analyse mixte (méthode quantitative et méthode qualitative) de données empiriques. Cette démarche permet de saisir les enjeux juridiques, institutionnels et pratiques de la problématique étudiée. Elle permettra notamment de mettre en évidence l'importance des dispositions juridiques, mais aussi d'appréhender la perception des divers acteurs par rapport au niveau de protection des emprunteurs et aux mesures à prendre pour améliorer cette protection. Il a alors été possible d'identifier des goulots d'étranglement, que ce soit au niveau du cadre juridique, au niveau des pratiques des institutions, ou au niveau des emprunteurs eux-mêmes. En guise de perspective, notre démarche méthodologique nous permet de tracer des pistes potentielles pour l'amélioration de la protection des emprunteurs.

La mise en œuvre de cette approche méthodologique mixte (documentaire et empirique, puis qualitative et quantitative) et abductive, inspirée du courant de la sociologie du droit, nous permet de parvenir aux résultats et aux analyses exposées dans la troisième partie de la thèse.

CHAPITRE III Effectivité de la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin : analyse de la documentation juridique et des données empiriques

Cette troisième partie de la thèse permet de présenter et de discuter l'ensemble des différentes informations documentaires et empiriques recueillies. L'objectif de départ est de cerner de façon concrète le niveau de protection dont bénéficient les emprunteurs de microcrédit face aux risques et réels dans le contexte béninois. L'atteinte de cet objectif repose fondamentalement sur une épistémologie post-positiviste conduisant à adopter une démarche méthodologique de sociologie du droit, combinant l'analyse d'une vingtaine de textes juridiques et réglementaires à l'analyse mixte (quantitative et qualitative) des données empiriques collectées auprès de 18 emprunteurs et de 8 chefs d'agences d'institutions offrant des services de microcrédit.

L'analyse de la documentation juridique s'inspire de l'analyse de contenu sur la base d'une grille de lecture préconçue. L'analyse des données empiriques de nature qualitative quant à elle procède par une analyse de contenu permettant la réalisation d'un découpage thématique autour de chacun des sept principes de protection des emprunteurs pour ensuite aller plus loin en faisant une analyse propositionnelle de contenu permettant de mettre l'accent sur les « modèles argumentatifs » et de travailler sur la signification des énoncés et des perceptions des acteurs au sein de chaque thématique (principe). Enfin, l'analyse quantitative des données empiriques est constituée spécifiquement de calcul de moyenne, de construction d'indicateurs et d'indices synthétiques traduisant le niveau de protection des emprunteurs et de représentation sous forme de figures des divers paramètres (moyenne, indice, indicateur) calculés. La démarche de calcul des indicateurs intègre plusieurs déterminants permettant d'appréhender chaque principe de protection. Un ou plusieurs indicateurs permettent de saisir quantitativement le niveau de réalisation de chaque déterminant. Le tableau 9 en annexe 1 résume pour chaque principe les déterminants et les indicateurs qui permettent de saisir la perception des acteurs. Il montre qu'au total 29 déterminants (pour les sept principes) et 65 indicateurs ont été mis à contribution pour appréhender le niveau de protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin.

Dans le but de fournir des précisions sur la diversité des caractéristiques de nos répondants, nous présentons une description de leurs profils (Section 1) aussi bien pour les répondants membres du personnel d'institution de microcrédit que pour les répondants échantillonnés parmi les emprunteurs.

L'analyse de l'effectivité de la protection des emprunteurs a été faite à la lumière du contenu des sept principes de protection des emprunteurs que nous exposons en détail avant de présenter pour chacun des principes de protection, l'analyse des instruments juridiques et institutionnels applicables, ainsi que l'analyse des données empiriques recueillies (Section 2 à Section 8).

Section 1. Description du profil des répondants

La description des caractéristiques socio-démographiques des emprunteurs effectuées ici permet de saisir certaines caractéristiques importantes des personnes échantillonnées et enquêtées (âge, genre, statut matrimonial, situation professionnelle actuelle, perception du niveau de vie, etc.). Ces caractéristiques permettent de pouvoir apprécier la diversité des situations présentes au sein de notre échantillon.

1.1 Caractéristiques socio-démographiques des emprunteurs enquêtés

Les emprunteurs sélectionnés comme répondants dans le cadre de la phase empirique de la recherche ont des caractéristiques assez diversifiées. Au total, 18 emprunteurs⁸³⁸ ont été rencontrés lors d'une entrevue semi-dirigée d'environ 2 heures qui a permis de faire le tour de la problématique de la protection des emprunteurs conformément à la grille d'entrevue conçue à cet effet. Parmi ces répondants, nous dénombrons 14 femmes et quatre hommes dont la moyenne d'âge est de 37 ans (35,5 ans en moyenne pour les femmes et 40 ans en moyenne pour les hommes). Huit répondants sur les 18 n'ont jamais été scolarisés, quatre ont fréquenté l'école primaire sans l'achever, quatre autres ont fréquenté jusqu'au niveau

⁸³⁸ L'usage du masculin n'exclut pas le féminin. D'ailleurs la plupart des répondants sont des femmes emprunteuses de microcrédit.

secondaire 1er cycle et 2 seulement se sont rendus jusqu'en terminal, mais sans obtenir le premier diplôme universitaire.

Sur le plan professionnel, la grande majorité de nos répondants sont dans le secteur tertiaire⁸³⁹. En effet, 14 répondantes (14 femmes) s'investissent dans le commerce de divers produits (produits agricoles, dérivés de l'agriculture, importés, etc.). Le commerce désigne ici l'activité économique d'achat et de revente de biens et de services, en particulier l'achat dans le but de revendre avec un profit ou un bénéfice. Pour les 14 emprunteurs s'investissant dans le commerce comme activité commerciale, le ou les prêts en cours actuellement le sont pour cette même activité. Trois emprunteurs (tous du genre masculin) enquêtés s'investissent dans le secteur primaire, plus précisément dans l'agriculture au sens large (deux en production végétale et un en production animale). Cependant, un seul répondant a un microprêt consenti au motif de l'activité agricole parmi ces trois personnes. Cela dénote probablement d'une réticence des institutions de microcrédit à financer l'activité agricole, dont nous ne pouvons tirer des revenus qu'après une certaine période (le temps entre le semis et la récolte/vente), contrairement au commerce qui procure des revenus potentiels dans de très courts délais. Enfin, un seul répondant opère dans le secteur des services en tant que taxi-moto, communément appelé « Zémidjan » au Bénin. Ce dernier n'a pas obtenu non plus son microprêt pour les fins de son activité principale qui est la conduite de taxi-moto.

Sur le plan matrimonial, la majorité de nos répondants emprunteurs sont mariés (soit 15 sur 18). Nous retrouvons au sein de l'échantillon une personne en situation de séparation, mais avec enfants, un célibataire sans enfant et un veuf avec enfants. Le nombre d'enfants quant à lui oscille entre un et huit avec une moyenne d'environ quatre enfants par personne pour l'ensemble des 17 répondants ayant au moins un enfant.

1.2 Profil des personnes enquêtées au sein du personnel des institutions de microcrédits étudiées : les chefs d'agences

⁸³⁹ Composé principalement de : commerce, transports, activités financières, services rendus aux entreprises, services rendus aux particuliers, hébergement-restauration, immobilier, information-communication. Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE), en ligne : <<https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1584>> consulté le 5 novembre 2017.

L'ensemble des huit personnes enquêtées au niveau des institutions de microfinance sont tous des chefs d'agence. Nous avons aussi collecté des documents internes au sein de chaque agence (rapports annuels, document de politique, manuel de procédures, règlement intérieur, code de déontologie, etc.) au niveau des institutions de microfinance.

L'ensemble des huit chefs d'agence ont un niveau universitaire avec une spécialisation en économie, en gestion en marketing ou en comptabilité. Plus précisément quatre chefs d'agence ont étudié en économie et gestion, deux en gestion, un en comptabilité et un en marketing. Ce qui correspond au fait que quatre chefs d'agence ont un niveau équivalent à quatre années d'études universitaires, trois chefs ont un niveau équivalent à trois années d'études universitaires et un chef a, un niveau équivalent à cinq années d'études universitaires.

L'âge des chefs d'agence rencontrés varie entre 38 et 55 ans avec une moyenne de 43 ans. Ces chefs d'agences sont à ce poste depuis en moyenne 2,6 ans avec une variation entre un an et quatre ans d'ancienneté au poste. Cela n'exclut pas le fait qu'ils aient été pour certains chefs d'agence à une autre agence de la même institution financière. Plus précisément, trois des huit chefs d'agence ont déjà occupé la même fonction dans une autre agence avant celle où ils ont été enquêtés. Dans un cas ou dans l'autre, les chefs d'agence rencontrés travaillent dans le domaine (tous types de postes confondus) de la microfinance depuis en moyenne 12,8 ans avec une expérience variant entre 10 ans et 20 ans.

Après cette description des caractéristiques des personnes qui ont eu l'amabilité de se soumettre formellement à nos outils de collecte (voir annexe 2), nous abordons ici l'analyse de l'effectivité de la protection des emprunteurs de microcrédit sur la base des sept principes de protection des clients.

Comme le suggère le cadre théorique, la notion d'effectivité revêt un sens assez large dans le cadre de notre étude. En effet, l'effectivité concerne non seulement la capacité de la règle juridique à orienter le comportement de ses destinataires dans le sens souhaité⁸⁴⁰, mais aussi plus globalement, le niveau de réalisation réelle ou d'adoption d'une pratique sociale souhaitée.

⁸⁴⁰ François OST et Michel VAN de KERCHOVE, *De la pyramide au réseau. Pour une théorie dialectique du droit*, Bruxelles : Publications des Facultés universitaires Saint-Louis, 2002, p. 329.

L'analyse de l'effectivité de la protection des emprunteurs de microcrédit que nous présentons dans la suite sera faite d'abord, pour chacun des sept principes de protection, ensuite nous proposons une synthèse globale permettant d'avoir une vue d'ensemble. Ainsi, pour chaque principe de protection, nous commençons par exposer le contenu ou les comportements attendus, puis nous proposons un état des lieux de l'effectivité du principe de protection des emprunteurs notamment sur la base de la recherche documentaire, mais aussi sur la base de l'analyse quantitative et qualitative des perceptions des emprunteurs et des chefs d'agence rencontrés. Par la suite, l'état des lieux réalisé nous permet de fournir un aperçu du niveau de protection des emprunteurs par rapport à chaque principe de protection, de mettre l'accent sur les risques les plus préoccupants dans ce contexte, tout en soulignant les innovations propres aux acteurs (institutions ou emprunteurs).

Section 2. Protection des emprunteurs contre les risques en lien avec le développement et la distribution des microcrédits.

Après un exposé des standards de protection des emprunteurs en matière de développement et de distribution des microcrédits, nous proposons ici une analyse de la documentation juridique et des données empiriques sur le développement et la distribution des microcrédits. Cet état des lieux permet de fournir un aperçu du niveau de protection des emprunteurs par rapport au principe de protection analysé, de mettre l'accent sur les risques les plus préoccupants dans ce contexte tout en soulignant les innovations propres aux acteurs (institutions ou emprunteurs).

2.1. Standards attendus en matière de développement et de distribution des microcrédits

De façon générale, pour se prémunir des divers risques contractuels, les parties au contrat, que ce soit dans le domaine bancaire ou autres, sont soumises à l'obligation de bonne foi. En particulier pour protéger les clients contre les risques qui peuvent survenir, les institutions offrant les services financiers décentralisés ont la responsabilité d'agir avec bonne foi dans le développement des microcrédits et canaux de distribution. La bonne foi peut se définir comme la volonté d'agir avec loyauté, honnêteté et intégrité⁸⁴¹. Le comportement de bonne foi suppose aussi un « souci de coopération »⁸⁴² entre l'institution et les clients dans le but de garantir la loyauté, l'honnêteté et l'intégrité pendant tout le processus de crédit. Au Québec par exemple, dans le cadre de la mise en œuvre du droit à l'exécution, la bonne foi se traduit par un ensemble de normes diverses qui, comme le rappelle l'article 1375 C.c.Q., se

⁸⁴¹ P. -A. CRÉPEAU, dir., Dictionnaire de droit privé et lexiques bilingues, 2 e éd., Montréal, Yvon Blais, 1991, sub verbo « bonne foi »; G. CORNU, Vocabulaire juridique, 2 e éd., Paris, Presses universitaires de France, 1990, sub verbo « bonne foi »; H. REID, Dictionnaire de droit québécois et canadien, Montréal, Wilson et Lafleur, 1994, sub verbo « bonne foi ».

⁸⁴² Vocabulaire juridique, ibid., v o « bonne foi », 2 a; J. PINEAU, D. BURMAN et S. GAUDET, Théorie des obligations, 3 e éd., Montréal, Thémis, 1996 au n o 315 aux pp. 477-78.

rappellent à la naissance, à l'exécution ou encore à l'extinction de l'obligation. En droit, le concept de bonne foi ressemble donc à un principe directeur transcendant (droit civil, droit bancaire, droit de la consommation, etc.) qui atteint ainsi un degré de généralité plus grand que la loi.

Tantôt défini comme un devoir d'honnêteté, parfois comme devoir de loyauté, de diligence, de prudence ou de coopération, la bonne foi, est un concept flou dont la portée varie au rythme des décisions singulières et contextuelles⁸⁴³. En effet ce n'est pas mauvais que la bonne foi soit un concept flou et transcendant, car, la souplesse est une qualité essentielle pour gérer des sociétés ouvertes, complexes, pluralistes⁸⁴⁴.

La bonne foi doit ainsi prévaloir aussi bien avant la signature du contrat de microcrédit, que pendant son exécution et sa clôture⁸⁴⁵. Il faut noter que toute personne est tenue d'exercer ses droits civils selon les exigences de la bonne foi et en aucun cas, aucun droit ne peut être exercé dans le but de nuire à autrui ou d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi⁸⁴⁶.

Les institutions de service financier décentralisé doivent à cet effet, mettre en place des procédures rigoureuses en vue d'identifier les caractéristiques des clients pour proposer des produits convenables en optimisant les ressources, tout en fonctionnant conformément aux annonces et déclarations affichées ou faites verbalement. Il n'est donc pas question de tirer un quelconque profit du manque d'expérience du client et/ou des marchés sous-développés pour rechercher strictement à maximiser les profits du prestataire.

Pour ce qui concerne ce premier principe de protection des clients, les prestataires de services doivent s'assurer que les types de microcrédits et de canaux de distribution soient conçus pour ne pas porter préjudice aux clients et qu'ils soient conçus en tenant compte de leurs caractéristiques⁸⁴⁷. Il s'agit donc de porter attention à la fois à la non-discrimination des

⁸⁴³ Louise ROLLAND « La bonne foi dans le Code Civil du Québec : Du général au particulier » (1996) 26 : 2 R.D.U.S 377 à la p 398, en ligne : <https://www.usherbrooke.ca/droit/fileadmin/sites/droit/documents/RDUS/volume_26/26-2-rolland.pdf>, consulté le 20 novembre 2018.

⁸⁴⁴ *Ibid.*

⁸⁴⁵ art 1375 CcQ. « La bonne foi doit gouverner la conduite des parties, tant au moment de la naissance de l'obligation qu'à celui de son exécution ou de son extinction ».

⁸⁴⁶ Art 6 et 7 CcQ.

⁸⁴⁷ The Smart Campaign « Les clients d'abord en microfinance: les principes de protection des clients » juillet 2011, à la p 1 en ligne : <<https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2012/03/principes-de-protection-des-clients-revises.pdf>> consulté le 18 juin 2017.

clients et de tenir compte des caractéristiques des clients dans le développement des microcrédits et des canaux de distribution à travers six éléments clés : adéquation du développement du produit, simplicité, distribution appropriée du produit, pas de renonciation aux droits du client, un minimum de changements, et l'accessibilité⁸⁴⁸. L'adéquation du développement du produit traduit le fait que le produit doit, répondre aux besoins du client. De ce fait, le taux d'intérêt appliqué et l'échéance de remboursement de prêts doivent correspondre au type d'activités génératrices de revenus exercé par l'emprunteur et aux flux des fonds de roulement attendus de cette activité. Dans cette perspective, l'institution de microcrédit doit recueillir adéquatement plusieurs types d'informations auprès du client afin de s'assurer que le produit offert *in fine* correspond réellement aux besoins et capacités qu'imposent les caractéristiques du client et de son activité génératrice de revenus.

Cependant l'objectif visé n'est pas de restreindre l'accès au service financier décentralisé d'une catégorie de personnes, mais de veiller efficacement à ce que les types de microcrédit soient conçus pour être utiles aux clients. Les types de microcrédit offerts et leur tarification doivent être simples, clairement présentés et faciles à comprendre et à comparer pour les clients. Les caractéristiques du client et de son activité génératrice de revenus doivent être compatibles avec les caractéristiques du produit, mais aussi avec la forme de distribution du produit. Cela signifie que le développement du produit doit aussi tenir compte du processus par lequel le produit sera commercialisé, en l'occurrence le recours à un agent, l'opportunité d'utiliser des moyens électroniques et les dispositions sous-jacentes. Les types de microcrédit offerts doivent être en adéquation avec la capacité de paiement des clients et accessible pour ces derniers non seulement en termes de coût (taux d'intérêt, de frais, de primes d'assurance, etc.), mais aussi en termes de taille (la taille du prêt ou le montant de la couverture d'assurance) et de conditions (montant du paiement périodique par exemple). Ces types de microcrédit doivent être conçus de façon à minimiser l'éventualité d'une modification fantaisiste (telle qu'une modification non prévue dans les frais ou les conditions de tarification) pendant la durée de vie de celui-ci. Un autre élément très important pour respecter convenablement ce premier principe de protection de clients est l'évitement de la

⁸⁴⁸ The Smart Campaign « Les clients d'abord en microfinance: les principes de protection des clients en application » Septembre 2011, aux pp 4 et 5, en ligne : <<https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2012/03/conseil-en-matiecc80re-de-principes-de-protection-des-clients-final.pdf>> consulté le 18 juin 2017.

renonciation aux droits de l'emprunteur. Le client ne doit pas être contraint de renoncer à ses droits, comme celui par exemple d'intenter un procès à l'institution prestataire, de recevoir des informations, ou d'annuler l'utilisation du produit. Nous parlons donc du droit d'intenter un procès, du droit à l'information, du droit de rétractation et par extension du droit au compte.

Dans le cadre de l'octroi de microcrédit, les institutions de microcrédit se doivent de vérifier au mieux les critères d'éligibilité et les caractéristiques de l'emprunteur et de son activité dans le but d'équilibrer la taille du prêt avec la capacité réelle d'emprunt du client. Cette nécessité d'évaluation de la capacité de remboursement du demandeur de crédit est fondée sur le besoin pour l'importance de la lutte contre le surendettement et permet de garantir à l'institution la capacité d'offrir des services de façon durable en évitant les pertes liées aux défauts de paiement. L'analyse de la capacité de remboursement inclue par exemple, la vérification du dossier ou de la cote de crédit⁸⁴⁹, l'obtention d'informations sur les dépenses familiales courantes, la rentabilité de l'activité génératrice de revenus et les autres emprunts en cours. Il est aussi important de prévoir une période de réflexion post-signature de contrat pour permettre à l'emprunteur de décider dans la sérénité s'il continue le processus ou s'il l'arrête. Cela permet de mieux gérer les situations où l'emprunteur change d'avis après une période donnée et les situations où l'emprunteur subit des pressions préalables pour signer rapidement un contrat de prêt.

Pour garantir un développement des microcrédits et une distribution appropriée, les clients ont eux aussi un rôle important à jouer. Cette responsabilité est fondée sur le principe de

⁸⁴⁹ Selon l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), un dossier de crédit est « (...) un document qui résume vos antécédents en matière de crédit. Si vous avez déjà utilisé une carte de crédit, obtenu un prêt personnel ou profité d'une offre, « achetez maintenant, payez plus tard », vous avez des antécédents en matière de crédit. ». Agence de la consommation en matière Financière du Canada (ACFC), « comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit ». Section Budget et gestion des finances personnelles. En ligne : <https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/zone_enseignants/comprendre_dossier_credit_pointage.pdf> consulté le 10 septembre 2019

responsabilité partagée entre le prêteur et l'emprunteur⁸⁵⁰. Ils ont la responsabilité de se renseigner sur leurs obligations financières et de dialoguer avec les institutions de microcrédit pour veiller à ce que ces dernières leur offrent les types de microcrédit qui conviennent à leur situation et qu'ils tiennent compte effectivement de leurs capacités financières. Les clients doivent avoir un minimum de littératie financière pour savoir comparer par exemple le coût des produits et garder à l'idée qu'ils ne sont pas obligés de prendre un produit qui ne répondrait pas à leurs besoins. La littératie financière est définie par le groupe de travail, mandaté en 2009 par le gouvernement canadien, comme étant le fait de disposer de connaissances, de compétences et de la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières responsables⁸⁵¹. Les décisions financières dont il s'agit ici présentent une grande diversité. Elles vont de la réalisation d'un budget et son respect, la gestion des dépenses, l'épargne ainsi que l'utilisation de produits et services financiers et l'ensemble dans un cadre de transactions de la vie courante ou de transactions plus ponctuelles et à l'intérieur d'un échéancier à moyen ou long terme par exemple : l'emprunt, l'investissement et la planification pour le futur et la retraite⁸⁵². De ce fait, l'éducation financière de la population est essentielle pour l'amélioration des niveaux de littératie financière. L'éducation financière est le processus par lequel des consommateurs et investisseurs améliorent leur niveau de compréhension des produits et concepts financiers à travers l'information, l'enseignement et/ou des conseils objectifs ; développent les compétences et la confiance nécessaires afin de devenir plus conscients du risque et des opportunités financiers, de faire des choix éclairés, de savoir où trouver de l'aide et d'être capable de prendre d'autres mesures efficaces pour améliorer leur bien-être financier⁸⁵³. Comme nous pouvons le constater, plusieurs exigences qui concourent à l'effectivité du premier principe de protection des

⁸⁵⁰ Olivia SABARD « Partage de responsabilité entre la banque et son client : Cass. com., 4 nov. 2014, n° 13-24196, M. X c/Sté Lyonnaise de banque », F-PB. *L'ESSENTIEL Droit des contrats*, 2015, pp.6, en ligne : < halshs-01102575 > Consulté le 15 avril 2018.

⁸⁵¹ Agence de la Consommation en matière Financière du Canada « Contexte de la littératie financière » <<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/litteratie-financiere/litteratie-financiere-historique.html>> consulté le 12 mai 2020.

⁸⁵² ANZ Banking Group and Roy Morgan Research « ANZ Survey of Adult Financial Literacy in Australia » Final Report, Roy Morgan Research May, 2003, à la p 1, en ligne : <<https://financialcapability.gov.au/files/anz-survey-of-adult-financial-literacy-2003.pdf>> consulté le 12 mai 2020.

⁸⁵³ Organisation de coopération et de développement économiques OCDE (2006), Pour une meilleure éducation financière : Enjeux et initiatives, Éditions OCDE, Paris, à la p 26, en ligne : <<https://doi.org/10.1787/9789264012592-fr>> consulté le 18 mai 2020.

clients ont potentiellement un impact probant sur la protection des clients contre le surendettement qui est le second principe de protection des clients qui sera détaillé après.

L'analyse de la perception des emprunteurs et des chefs d'agence qui suit repose sur un ensemble d'indicateurs qualitatifs permettant d'appréhender le niveau de protection des emprunteurs et d'évaluer la probabilité de survenance des risques. La protection des emprunteurs contre le développement et la distribution des microcrédits concerne spécifiquement cinq dimensions essentielles : adéquation du développement du produit, simplicité du produit, distribution appropriée du produit, droits du client et accessibilité du microcrédit.

2.2 Cadre juridique et perception des emprunteurs et des chefs d'agence par rapport au développement et à la distribution des microcrédits au Bénin.

Le premier principe de protection des emprunteurs vise la mise en place d'un processus approprié de développement et de distribution des microcrédits. Cet objectif nécessite dans les faits, une adéquation du développement de chaque produit avec les caractéristiques des emprunteurs, une simplicité des offres, une distribution appropriée de chaque produit, l'évitement de la renonciation aux droits du client, la garantie d'un minimum de changements possibles et l'accessibilité au produit. Du point de vue de la législation et du point de vue des pratiques, il est alors important de s'investir dans l'analyse de l'effectivité de la protection des emprunteurs contre les risques liés aux de développement et à la distribution des microcrédits.

À cet effet, nous proposons une analyse de la législation en vigueur et des perceptions des principaux acteurs concernés (chefs d'agence des huit institutions de microcrédit enquêtées et dix-huit emprunteurs) par rapport à chacune des six dimensions du principe concerné. Cette analyse permet de comparer les perceptions des emprunteurs à celles des chefs d'agence, mais aussi de confronter pour chaque dimension, le cadre législatif applicable aux pratiques en vigueur. À l'issue de cette analyse, nous présentons une analyse globale du niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés aux de développement et à la

distribution des microcrédits au moyen d'un indice synthétique. L'analyse des perceptions est ainsi mise en relief avec le cadre juridique afin d'appréhender à la fois l'importance relative des efforts entrepris pour respecter la législation, ainsi que le niveau de protection des emprunteurs. Nous évoquons aussi lorsque c'est possible des cas de législations ailleurs dans le monde ou dans d'autres secteurs des services financiers (banque, assurance, etc.), dont le secteur du microcrédit béninois pourrait s'inspirer, sans tomber dans le piège des textes de loi « plagés » et inadaptés au contexte⁸⁵⁴.

Notre recension des textes de lois et de la littérature plus globalement révèle qu'il n'existe quasiment aucune disposition permettant de garantir la protection des emprunteurs en matière de développement et de distribution des produits de microcrédit. Le cadre juridique est en effet quasiment muet sur ces éléments en dehors du droit au compte⁸⁵⁵, l'Acte Uniforme qui régit le droit des sociétés coopératives (OHADA) enjoint à leurs statuts de prévoir, qu'avant toute affectation, la constitution d'une réserve générale par prélèvements annuels sur les excédents nets d'exploitation et d'une réserve destinée à la formation, à l'éducation et à la sensibilisation aux principes coopératifs⁸⁵⁶ et l'article 15 du décret d'application de la *Loi n°2012-14 du 21 mars 2012 portant réglementation des systèmes financiers décentralisés en République du Bénin* qui dispose en effet que « Le comité de crédit a la responsabilité de gérer la distribution du crédit, conformément aux politiques et procédures définies en la matière⁸⁵⁷ ». Aucune disposition législative n'oblige alors les institutions de microcrédits au Bénin à adapter leurs produits aux caractéristiques et aux besoins des emprunteurs et à utiliser des canaux de distribution appropriés.

Avant même d'analyser l'effectivité de la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au développement et à distribution inadéquate de microcrédit en dépit d'un cadre réglementaire quasi absent, il est important donc de faire remarquer que des efforts substantiels doivent être réalisés en ce qui concerne l'encadrement du développement et de

⁸⁵⁴ Perspective décoloniale

⁸⁵⁵ Art 8 al. 1 Règlement n° 15/2002/cm/UEMOA relatif aux systèmes de paiement dans les états membres de l'Union économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), en ligne : <http://www.osiris.sn//IMG/pdf/Reglement_Definitif_sur_les_systemes_de_paiement_19-09-02.pdf>; art 3 Instruction n° 1 relative à la promotion des moyens de paiement scripturaux et à la détermination des intérêts exigibles en cas de défaut de paiement, en ligne : <https://www.bceao.int/sites/default/files/2017-11/6-%20Instruction_du_8_mai_2003.pdf>.

⁸⁵⁶ *Acte Uniforme* du 15 décembre 2010 relatif au droit des sociétés coopératives (OHADA), art 114.

⁸⁵⁷ *Loi n°2012-14 du 21 mars 2012 portant réglementation des systèmes financiers décentralisés en République du Bénin*, en ligne : <http://www.finances.bj/uploads/tx_wdbiblio/decret_01.pdf> consulté le 10 août 2017.

la distribution des microcrédits. Il ne s'agit pas obligatoirement de prendre des mesures législatives, mais d'adopter et de divulguer des lignes directrices claires en la matière ainsi que des mesures coercitives conséquentes. À cet effet, au Québec l'Autorité des marchés financiers (AMF), consciente qu'un manquement dans les processus de conception et de commercialisation des produits financiers peut accroître la probabilité de choix inappropriés de la part des consommateurs, a donné des directives claires et indiqué les meilleures pratiques attendues. L'AMF s'attend notamment à ce que les institutions⁸⁵⁸ :

- conçoivent et commercialisent des produits ayant de longs cycles de vie dans le marché ;
- identifient des groupes de consommateurs auxquels les produits sont susceptibles de convenir, tout en limitant l'accès des consommateurs auxquels les produits sont susceptibles de ne pas convenir ;
- utilisent des méthodes de distribution adaptées aux produits et aux consommateurs ciblés, c'est-à-dire tenant compte du besoin en information et en conseil ainsi que de l'impact potentiel du produit sur la situation financière des consommateurs.

2.2.1 Adéquation du développement des microcrédits aux spécificités des emprunteurs

L'insensibilité flagrante du dispositif législatif béninois par rapport au développement et à la distribution appropriée des microcrédits ne semble pas au regard des perceptions des chefs d'agence et des emprunteurs, avoir un effet significativement négatif sur le niveau d'adéquation du développement des microcrédits aux spécificités des emprunteurs. En effet, la quasi-totalité des chefs d'agence (soit cinq chefs d'agence attribuent la mention très bien et deux donnent la mention bien) affirme que les activités menées, ainsi que les caractéristiques des clients sont en bonne adéquation avec les conditions d'octroi du microcrédit. Comme les chefs d'agence, plus de 3/5 des clients (soit 12 sur 18) enquêtés sont

⁸⁵⁸ Autorité des Marché Financiers « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales » Juin 2013, à la p 11 en ligne : <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-assurance/ligne-directrice-saines-pratiques-commerciales_fr.pdf> consulté le 03 juin 2019.

en accord avec le fait qu'il y ait une bonne adéquation entre l'activité du client et les conditions du microcrédit.

L'ensemble des chefs d'agence a la perception qu'il y a une très bonne adéquation des garanties demandées par les clients (huit mentions très bien). Même si la perception des emprunteurs n'est pas aussi parfaite à ce sujet, nous notons quand même que la quasi-totalité des emprunteurs (soit 16 sur 18 clients) estime qu'il y a une bonne adéquation des garanties demandées. Cependant, alors que nous notons qu'à peine la moitié (55 %) des clients est persuadée qu'il y a un équilibre entre la taille du prêt et la capacité réelle d'emprunt du client, nous constatons que la perception des chefs d'agence à ce sujet est sensiblement différente. Toutefois, la quasi-totalité des chefs d'agence (sept sur huit) pense qu'il y a un équilibre entre la taille du prêt et la capacité réelle d'emprunt du client. Cette différence de perception trouve son explication à travers le verbatim suivant, tiré de l'entretien avec un emprunteur.

« On dirait qu'ils n'ont pas beaucoup d'argent à nous prêter... Quand tu demandes 3 millions de francs CFA (environ 7000 CAD) pour un commerce de maïs en gros et qu'on t'accorde 200 000 F (environ 470 CAD), ça craint ! Qu'est-ce qu'on va faire avec ça ? Nous prenons, mais nous allons chercher des compléments chez les usuriers ou dans une autre institution. Vous savez, le commerce de maïs est très lucratif ! Mais, il faut disposer de beaucoup de fonds pour acheter chez les agriculteurs dans les champs, entreposés, pour faire un peu de spéculation plus tard »⁸⁵⁹.

Le problème qui est soulevé par la grande majorité des emprunteurs est donc relatif à une meilleure adéquation entre le montant des prêts et la taille de l'activité génératrice de revenus. Comme nous pouvons le lire dans le verbatim précédent, les situations de trop faible montant de prêt relativement à la taille de l'activité sont susceptibles de conduire les emprunteurs vers des prêts usuriers à taux d'intérêt très élevés et vers une spirale d'endettement, voire de surendettement.

L'obligation faite tout au moins aux institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit de veiller à l'éducation et à la formation de leurs membres n'est pas véritablement mise en œuvre dans la pratique quotidienne des institutions de microcrédit objet de la présente

⁸⁵⁹ Propos du répondant E3

étude. Le droit OHADA prévoit en effet, la constitution d'une réserve destinée à la formation, à l'éducation et à la sensibilisation⁸⁶⁰.

Au-delà de l'éducation sur les valeurs coopératives, cette réserve devrait aussi d'améliorer substantiellement le niveau de littératie financière des clients.

À en croire les chefs d'agence enquêtés, les emprunteurs béninois ont généralement un faible niveau en littératie financière⁸⁶¹. Pour ce qui est de l'offre en éducation financière⁸⁶², la perception des clients va sensiblement dans le même sens que les chefs d'agence. En effet, pendant que 12 clients affirment qu'il n'y a aucune offre de formation, six pensent qu'il y en a, mais que le contenu est insuffisant.

« Nos emprunteurs ignorent tant de choses dans le domaine des services financiers en plus d'être analphabètes. Nous ne pouvons pas régler tous ces cas de méconnaissances, alors nous y remédions en prodiguant des conseils au cas par cas quand nous pouvons, mais rien ne nous oblige hein ! C'est pour prendre soin de nos clients »⁸⁶³.

Ce verbatim démontre bien que visiblement des chefs d'agence d'institution de microcrédit ignorent l'obligation faite par la loi aux institutions de microcrédit en matière de formation et d'éducation financière des clients. Ce constat est surprenant puisque même dans le Code de déontologie institutions de microfinance du Bénin (Consortium Alafia), il est

⁸⁶⁰ *Acte Uniforme relatif au droit des sociétés coopératives*, art. 114.

<<http://www.actualitesdroitohada.com/legislation/acte-uniforme-relatif-au-droit-des-societes-cooperatives/articles-107-a-118---chapitre-3---etats-financiers-de-synthese-annuels---affectation-du-resultat6/article-é114>> consulté le 25 mai 2019.

⁸⁶¹ La littératie financière est l'ensemble des connaissances et des habiletés nécessaires à l'ensemble de la population pour prendre des décisions économiques et financières responsables avec assurance. Au Canada par exemple, la Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada a pour but de renforcer le bien-être financier des Canadiens. En vertu de cette stratégie, chaque année pendant le mois de novembre, des organismes et des personnes de l'ensemble du pays sont invitées à participer à des activités visant à aider les Canadiens à apprendre à gérer efficacement leurs finances personnelles.

⁸⁶² Selon l'OCDE (2005), l'éducation financière est le processus par lequel des consommateurs/investisseurs : améliorent leur connaissance des produits, concepts et risques financiers et acquièrent au moyen d'une information, d'un enseignement ou d'un conseil objectif, les compétences et la confiance nécessaires pour : → devenir plus sensibles aux risques et opportunités en matière financière, → faire des choix raisonnés, en toute connaissance de cause, → savoir où trouver une assistance financière, → prendre d'autres initiatives efficaces pour améliorer leur bien-être financier.

⁸⁶³ Propos du répondant R8

explicitement indiqué que les institutions de microfinance ont vis-à-vis de la clientèle, l'obligation d'éduquer, d'échanger et de suivre avec eux le portefeuille de prêt⁸⁶⁴.

Parce que l'emprunteur est potentiellement en situation de vulnérabilité par rapport au prêteur, il serait opportun que la réglementation aille au-delà de l'obligation d'éducation financière, pour renforcer les obligations d'information et de conseil des intermédiaires de marché⁸⁶⁵.

Même si l'éducation financière n'est qu'un élément parmi d'autres dans le cadre de la protection des emprunteurs, il serait aussi pertinent de ne pas laisser le domaine seulement aux mains des prêteurs. Par exemple, depuis 2001, le Canada s'est doté de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), placée sous la tutelle du ministre des Finances avec pour mission de protéger et d'éduquer les consommateurs de services financiers⁸⁶⁶. Le gouvernement du Canada a d'ailleurs consacré l'importance de l'ACFC, par la loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada qui élargit le mandat de l'ACFC pour y inclure officiellement la littératie financière⁸⁶⁷.

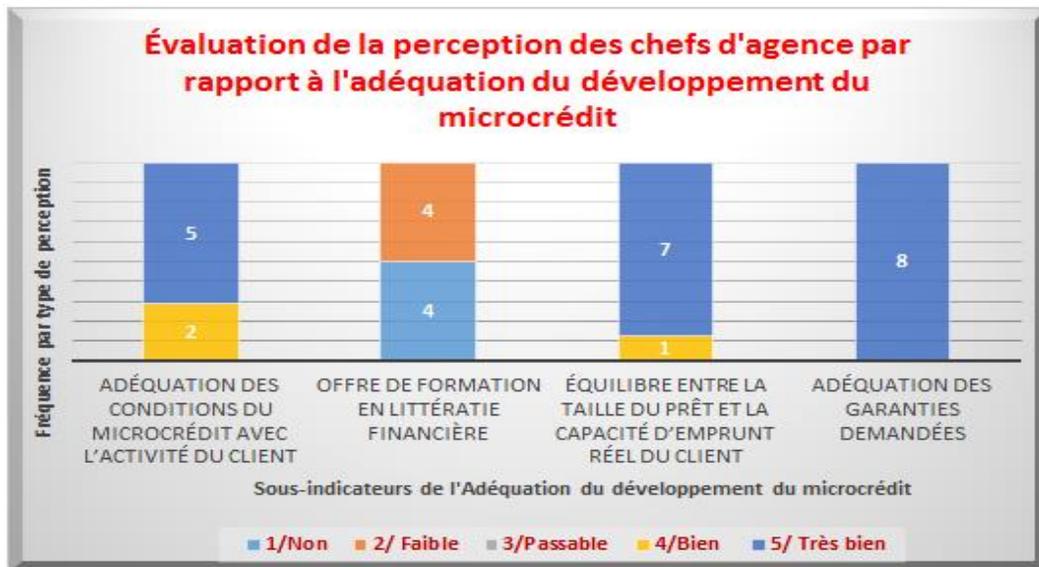
Figure 2 : Perception des chefs d'agence par rapport l'adéquation du développement du microcrédit

⁸⁶⁴ *Ibid.* art 1 al.8.

⁸⁶⁵ Ivan TCHOTOURIAN, « Littératie financière : une solution efficace pour la protection des personnes âgées ? » (2016) 46 RGD, Hors-série, 155, à la p 204.

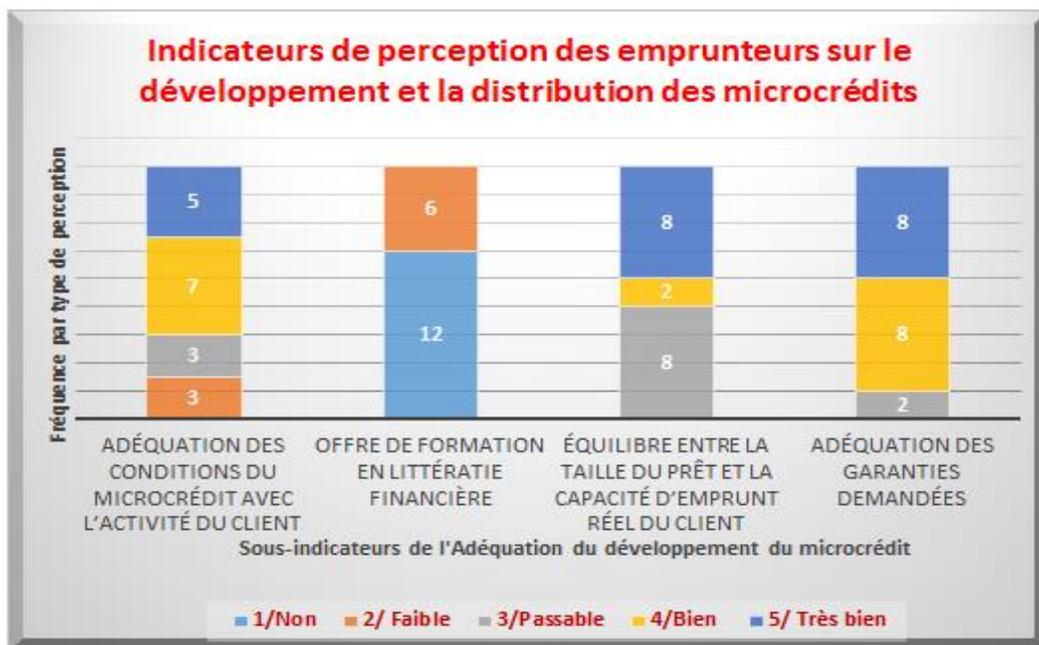
⁸⁶⁶ *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, L.C. 2001, ch. 9 art. 3 (1).

⁸⁶⁷ *Ibid.*, art. 3 (2) d).



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Figure 3 : Perception des emprunteurs par rapport l'adéquation du développement du microcrédit



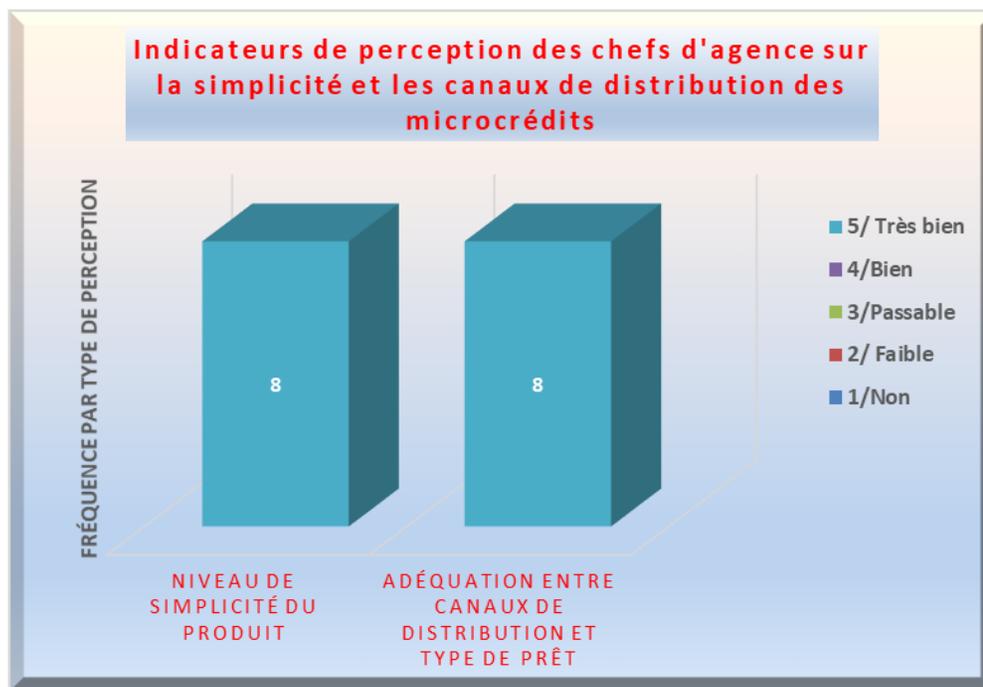
Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

2.2.2 Simplicité et distribution des microcrédits

Bien qu'aucune disposition du cadre législatif applicable au microcrédit ne concerne la simplicité et la distribution des microcrédits, l'ensemble des chefs d'agence est unanime sur la simplicité et les canaux de distribution du produit. Comme le souligne l'un d'entre eux :

« Nous avons à cœur le bien-être de nos clients, dont dépend aussi un peu notre bonheur. C'est pour cela que nous faisons tout pour que les produits soient le plus simple possible puisque la plupart ne sont pas ou sont très faiblement scolarisés comme vous savez. Notre offre est donc bien appropriée à ce type de client. Les clients apprécient bien en général d'ailleurs... vous allez voir en les écoutant »⁸⁶⁸.

Figure 4 : Perception des chefs d'agence par rapport à la simplicité et la distribution appropriée du produit.



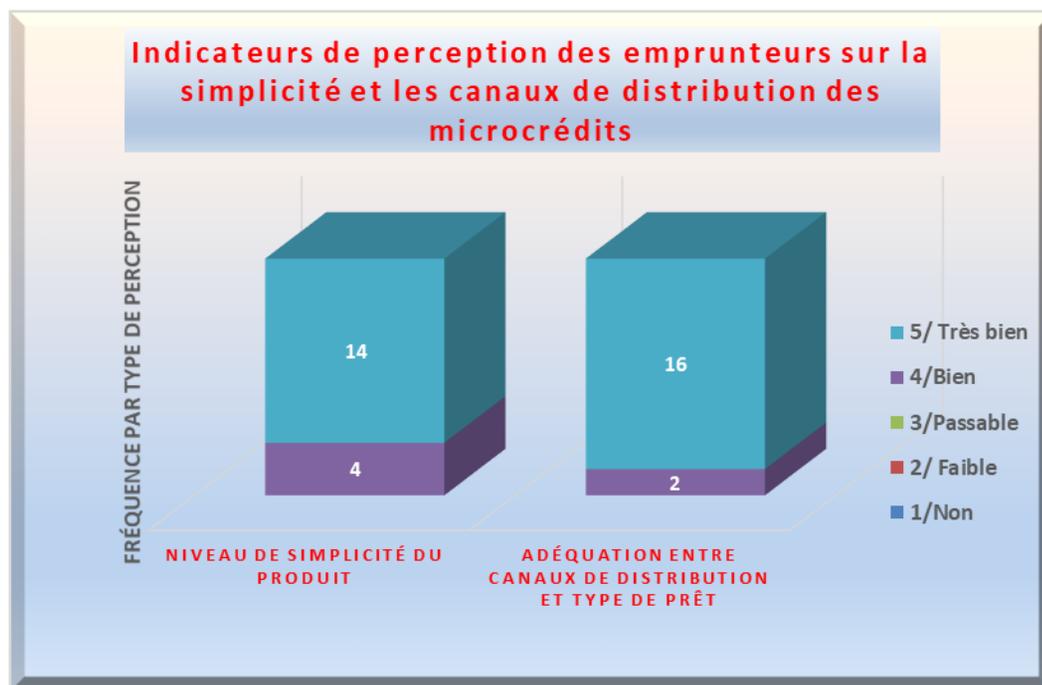
Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Bien que le constat semble aller généralement dans le même sens chez les emprunteurs, cette perception ne fait pas tout à fait l'unanimité comme nous pouvons le constater sur la figure suivante. Il convient de signaler que la plupart de ces derniers accordent une mention « très

⁸⁶⁸ Propos du répondant R7

bien » tant à la simplicité (14) qu'aux canaux de distribution du produit (16). Cette différence peut se justifier par le fait que les brochures de communication sur les types de prêts soient en français seulement, alors que la grande majorité des emprunteurs ne savent pas lire le français.

Figure 5 : Perception des emprunteurs par rapport à la simplicité et de distribution appropriée du produit.



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

2.2.3 Droits des emprunteurs de microcrédit

Le droit d'intenter un procès, le droit à l'information, le droit de rétractation et le droit au compte sont de façon générale les droits des emprunteurs qui selon les principes de protection des clients devraient faire l'objet d'une attention particulière⁸⁶⁹. L'analyse de la

⁸⁶⁹ The Smart Campaign « Les clients d'abord en microfinance: les principes de protection des clients » juillet 2011, en ligne : <<https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2012/03/principes-de-protection-des-clients-revises.pdf>> consulté le 11 mai 2020.

documentation permet de constater que le droit au compte⁸⁷⁰ est explicitement introduit dans la législation. Cette disposition prévoit que : « toute personne physique ou morale établie dans l'un des États membres possédant un revenu régulier supérieur ou égal à 50 000 FCFA a droit à l'ouverture d'un compte auprès des établissements de crédit⁸⁷¹. Nos investigations permettent de constater que dans les faits, même les personnes n'ayant pas de revenu ou dont le revenu est inférieur à 50 000 FCFA, peuvent détenir un compte dans une institution de microcrédit et même dans les autres institutions de service financier à condition de détenir une pièce d'identité valide et un certificat de résidence. Il ne s'agit donc pas d'un droit spécifique des emprunteurs encore moins des emprunteurs de microcrédits.

Quant au droit à l'information, il est pris en compte à travers les articles 31 et 33 de la décision N° 397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO⁸⁷² qui recommande la fourniture d'informations complètes et en temps utile aux clients des institutions de services financiers. Au regard de la vulnérabilité potentielle de la clientèle cible, cette obligation d'information semble insuffisante. L'obligation d'information est la conséquence naturelle du fait que le prêteur est la partie la plus expérimentée dans le domaine financier et celle qui est la plus active dans la définition du contenu du contrat. Cette obligation découle du principe incontournable de la bonne foi⁸⁷³ en droit des obligations et contrats. De plus, au regard de la vulnérabilité de la clientèle cible, l'obligation d'information imposée aux prêteurs semble insuffisante. En effet, l'obligation d'information ou de renseignement habituellement accessoire à un contrat oblige celui qui y est soumis à divulguer des informations afin

⁸⁷⁰ En France, Le droit au compte défini à l'article L312-1 du *Code monétaire et financier*, garantit à toute personne physique ou morale domiciliée en France d'obtenir l'ouverture d'un compte de dépôt dans un établissement de crédit s'il n'en détient pas un autre. Voir Article L312-1 du *Code monétaire et financier*. En ligne :

<<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000024039832&cidTexte=LEGI TEXT000006072026>> Consulté le 15 septembre 2019.

Au Canada par exemple, le droit au compte est reconnu pour tout citoyen disposant d'une pièce d'identité acceptable. *Loi sur les banques*, LC 1991, c 46, art 448.1 (1), prévoit l'obligation pour une banque à charte canadienne d'ouvrir un compte de dépôt à toute personne qui en fait la demande et qui remplit les conditions réglementaires. *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, L.C. 2001, ch. 9 art. 117.

⁸⁷¹ Règlement n° 15/2002/cm/UEMOA relatif aux systèmes de paiement dans les états membres de l'UEMOA; Instruction n° 1 relative à la promotion des moyens de paiement scripturaux et à la détermination des intérêts exigibles en cas de défaut de paiement, *supra* note 855.

⁸⁷² BECEAO, « Recueil de textes » à page 119 en ligne :

<[Http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf](http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf)> consulté en janvier 2018.

⁸⁷³ art 6, 7 et 1375 CcQ.

d'assurer aux co-contractants une connaissance des faits déterminants qui soit comparable⁸⁷⁴. Dans une décision rendue par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Bail*⁸⁷⁵, l'Honorable juge Gonthier nous renseigne sur ce que c'est que le devoir d'information. Confronté à un cas flagrant de réticence volontaire, il décrit une « théorie globale de l'obligation de renseignement » qui reposerait sur l'obligation de bonne foi dans le domaine contractuel, mentionnée par Picod⁸⁷⁶. Et que Ghestin⁸⁷⁷ conclut une longue étude de l'obligation de renseignement en proposant la définition suivante qui est

«... celle des parties qui connaissait, ou qui devait connaître, en raison spécialement de sa qualification professionnelle, un fait, dont elle savait l'importance déterminante pour l'autre contractant, est tenu d'en informer celui-ci, dès l'instant qu'il était dans l'impossibilité de se renseigner lui-même, ou qu'il pouvait légitimement faire confiance à son cocontractant, en raison de la nature du contrat, de la qualité des parties, ou des informations inexactes que ce dernier lui avait fournies⁸⁷⁸.

Le juge estime que Ghestin expose correctement la nature et les paramètres de l'obligation de renseignement sans nécessairement en adopter l'énoncé⁸⁷⁹. Et qu'il fait ressortir les éléments principaux de la définition à savoir : la connaissance, réelle ou présumée, de l'information par la partie débitrice de l'obligation de renseignement puis la nature déterminante de l'information en question et l'impossibilité du créancier de l'obligation de se renseigner soi-même, ou la confiance légitime du créancier envers le débiteur⁸⁸⁰.

Bien que l'arrêt *Bail* ne mettait pas en cause l'inconduite d'un professionnel, l'autorité de la Cour suprême s'étend au-delà des faits de l'espèce. D'ailleurs, le législateur a consacré certaines applications particulières de ce principe, notamment à l'article 2102 du Code civil et dans les codes de déontologie⁸⁸¹.

⁸⁷⁴ Daniel Alain DAGENAIS « LES DEVOIRS de renseignement et de conseil des professionnels de la construction » Lavery, De Billy, novembre 2001, à la p 12, en ligne : <<https://www.cebq.org/wp-content/uploads/2015/09/LESDEVOIRSDERENSEIGNEMENTETDECONSEILDESPROFESSIIONNELSD ELACONSTRUCTION.pdf>> consulté le 8 juin 2019.

⁸⁷⁵ *Banque de Montréal c. Bail Ltée*, [1992] 2 RCS 554.

⁸⁷⁶ Yves PICOD. *Le devoir de loyauté dans l'exécution du contrat*. Paris: L.G.D.J., 1989 aux pp. 112 à 116

⁸⁷⁷ Jacques GHESTIN. *Traité de droit civil*, t. II, *Les obligations -- Le contrat: formation*, 2e éd. Paris: L.G.D.J., 1988 à la p. 566.

⁸⁷⁸ *Banque de Montréal c. Bail Ltée*, *supra* note 875.

⁸⁷⁹ *Ibid*

⁸⁸⁰ *Ibid*

⁸⁸¹ Daniel Alain DAGENAIS, *Supra* note 874 à la p 15.

Dans le contexte spécifique du microcrédit, l'obligation d'information ou de renseignement ne garantit pas que les clients pour la plupart vulnérables puissent prendre en compte judicieusement les faits divulgués pour tirer des conclusions, prendre des décisions et émettre les opinions les plus justes.

De ce fait, il serait judicieux de prolonger l'obligation d'information par une obligation de conseil ou un devoir de conseil. L'obligation de conseil existe déjà dans plusieurs pays et consiste à émettre une opinion, une conclusion ou une analyse tirée des faits⁸⁸².

En France par exemple, le non-respect par les banques de leur obligation d'information est sanctionné par les tribunaux⁸⁸³. Cette obligation a été renforcée avec la transposition de la Directive sur les marchés d'instruments financiers⁸⁸⁴ (MIF). La MIF a ajouté plusieurs obligations définies dans le Code monétaire et financier⁸⁸⁵ à la charge des banquiers et en l'occurrence celle qui engage la responsabilité du banquier lorsqu'un défaut est constaté ; ce dernier étant tenu d'agir « d'une manière honnête, loyale et professionnelle, servant au mieux les intérêts des clients »⁸⁸⁶.

La jurisprudence française rapporte par exemple qu'une sanction de 1,5 million d'euros a été infligée par l'Autorité des marchés financiers (AMF) à la Banque Postale (LBP) par une décision⁸⁸⁷ datant du 21 juin 2016. L'AMF a notamment estimé que la Banque Postale était coupable d'avoir fourni un conseil en investissement inadapté en incitant des investisseurs à acquérir des parts de fonds communs de placement qui les ont exposés à des pertes substantielles violant ainsi l'article L. 533-11 du Code monétaire et financier⁸⁸⁸. L'AMF a

⁸⁸² *Ibid*, à la p 16.

⁸⁸³ Article 1147 du *Code civil*.

⁸⁸⁴ Autorité des marchés financiers en ligne <<https://www.amf-france.org/Acteurs-et-produits/Marches-financiers-et-infrastructures/De-MIF-1-a-MIF-2/Le-passage-a-MIF-2>>.

⁸⁸⁵ *Code monétaire et financier*.

⁸⁸⁶ *Ibid* à l'article L. 533-11

⁸⁸⁷ Autorité de marchés financiers (AMF France), La 2ème section de la Commission des sanctions de l'Autorité des marchés financiers. En ligne <http://data.over-blog-kiwi.com/0/93/23/69/20160623/ob_643611_decision-de-la-commission-des-sanctio.pdf> consulté le 25 août 2019.

⁸⁸⁸ Article L533-11 du *Code monétaire et financier*.

En ligne :
<<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006072026&idArticle=LEGIARTI000006657823>> Consulté le 10 septembre 2019.

condamné une nouvelle fois la Banque Postale par une décision prise le 18 mai 2017, pour avoir entre autres manqué à son devoir de conseil⁸⁸⁹.

Le devoir de conseil existe aussi au Canada, mais pas dans le domaine bancaire. En effet, dans le domaine de la gestion de portefeuille par exemple, ce devoir découle notamment de la nature même du contrat de gestion de portefeuille⁸⁹⁰. Il porte aussi bien sur les risques que comportent certaines initiatives, que sur la nature même des engagements entre le mandataire et le mandant, surtout lorsque ce dernier est un profane⁸⁹¹. Le devoir de conseil subsiste tant que l'objet du mandat confié par le client au gestionnaire n'est pas modifié, ce dernier étant tenu à une obligation continue de gestion, et pourrait même survivre à la fin du mandat⁸⁹². En cas de litige, il s'agira alors de trancher la question de savoir si le conseil est raisonnable « conformément aux normes reconnues par la société dans le domaine en question »⁸⁹³.

Selon L'Heureux⁸⁹⁴, ce devoir de conseil du courtier est « d'ailleurs ce qui incite souvent un client à avoir recours à ses services ». « [...] l'intensité du devoir de conseil sera d'autant plus importante que les connaissances du client en matière d'investissement sont faibles ⁸⁹⁵ ». Il s'ensuit que compte tenu des caractéristiques de la majeure partie de la clientèle en microcrédit, le devoir de conseil devrait être une exigence juridique et morale.

En ce qui concerne le droit d'intenter un procès et le droit de rétractation des emprunteurs, aucune disposition législative n'en fait mention au Bénin. Sur ces deux volets donc, la législation béninoise devrait s'améliorer. Au Québec par exemple, l'article 33 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*⁸⁹⁶ fait obligation aux institutions de crédit d'inclure dans le contrat une mention obligatoire faisant entre autres état du droit de l'emprunteur d'annuler le contrat dans les deux jours suivant sa signature et ceci sans frais.

⁸⁸⁹ Autorité de contrôle prudentiel et de résolution En ligne : <https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/170522_decision_lbp.pdf> Consulté le 9 septembre 2019.

⁸⁹⁰ art. 1434 CcQ.

⁸⁹¹ Laflamme v. Prudential-Bache Commodities Canada Ltd., 2000 SCC 26 (CanLII), [2000] 1 SCR 638, à la p 654 par. 34. En ligne : < <https://www.canlii.org/en/ca/scc/doc/2000/2000scc26/2000scc26.pdf>> consulté le 29 août 2019.

⁸⁹² art. 2182 CcQ.

⁸⁹³ Karim, VINCENT. « La règle de la bonne foi prévue dans l'article 1375 du *Code civil du Québec* : sa portée et les sanctions qui en découlent. » (2000), *Les Cahiers de droit*, 41 : 3, 435, en ligne <<https://doi.org/10.7202/043612ar>> consulté le 30 mai 2019.

⁸⁹⁴ L'Heureux, Nicole. « La révocation d'un agent et le statut d'intermédiaire de commerce » (1977), 18 *Cahier de Droit* 397 à la p. 419.

⁸⁹⁵ Laflamme v. Prudential-Bache Commodities Canada Ltd., *supra* note 891.

⁸⁹⁶ *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, r 3.

Le droit d'intenter un procès est aussi clairement pris en compte dans la législation canadienne. En cas de litige, lorsque la réponse obtenue auprès de l'ombudsman de la banque concernée n'est pas satisfaisante pour le consommateur, il peut en effet consulter des organismes canadiens et québécois⁸⁹⁷ selon qu'il s'agisse d'une institution financière de compétence fédérale, c'est-à-dire les banques à charte ou d'une institution financière de compétence québécoise comme le Mouvement Desjardins⁸⁹⁸. Enfin, lorsque le client est toujours insatisfait de la solution proposée par les organismes canadiens et québécois, il devra alors se tourner vers les voies judiciaires traditionnelles (recours judiciaire)⁸⁹⁹.

Certes, dans le contexte du Bénin le consommateur ou plus précisément l'emprunteur peut saisir la justice lorsqu'il estime être lésé par une institution financière, mais cette possibilité ainsi que les différentes démarches avant d'en arriver là pourrait être clairement notifiées dans la documentation juridique. De plus, il est quelque peu surprenant de constater que la réglementation valorise le droit d'intenter un procès, alors que même dans les pays développés où la tradition du procès est omniprésente, l'on tend de plus en plus à valoriser le recours aux modes extrajudiciaires de règlement des différends. Le *Code de procédure civile du Québec*⁹⁰⁰ entré en vigueur en janvier 2019 s'inscrit d'ailleurs dans cette mouvance. En effet, le *Code* précise que les parties doivent considérer le recours aux divers modes privés de prévention et de règlement de leur différend avant de penser à s'adresser aux tribunaux⁹⁰¹. Les modes privés dont il s'agit sont principalement la négociation entre les parties au différend de même que la médiation ou l'arbitrage dans lequel les parties font appel à l'assistance d'un tiers.

Dans le contexte du Bénin, il serait donc opportun d'imaginer un mode de règlement extra judiciaire préalable et adapté au contexte béninois de microentreprises ou de petits commerçants où le droit au procès risque d'être théorique. L'adoption récente par

⁸⁹⁷ Il s'agit en l'occurrence de Réseau de conciliation des services financiers, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ainsi que le commissaire de l'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour les institutions financières de compétence fédérale et de l'Autorité des marchés financiers (AMF) en ce qui concerne les institutions financières de compétence québécoise.

⁸⁹⁸ Marc LACOURSIÈRE « Le consommateur et l'accès à la justice » (2008) *Les Cahiers de droit*, 49 : 1, 97, aux pp 123-124.

⁸⁹⁹ Nicole L'HEUREUX et Marc LACOURSIÈRE, *Droit bancaire*, 5^e éd, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2017 à la p 629.

⁹⁰⁰ *Code de procédure civile*, RLRQ c C-25.01.

⁹⁰¹ *Ibid*, art.1.

l'Organisation pour l'harmonisation du droit des affaires en Afrique (OHADA) d'un Acte Uniforme portant sur la médiation⁹⁰² confirme d'ailleurs l'intérêt pour ces modes de règlement des différends en Afrique.

L'analyse des données empiriques montre que tous les chefs d'agence perçoivent unanimement que les emprunteurs ont une très bonne connaissance de leurs droits. Sur le plan pratique, les chefs d'agence perçoivent que les emprunteurs jouissent de leurs droits du fait qu'ils ont la possibilité d'intenter un procès contre l'institution prestataire ou de recevoir des informations à toutes les étapes du processus d'octroi des microcrédits. Un chef d'agence trouve d'ailleurs que cela est si évident :

“... évidemment, nous sommes dans un pays démocratique, les emprunteurs peuvent intenter un procès à notre endroit comme tout citoyen lésé. Nous ne leur refusons rien hein ! Ils ont droit à l'information sur nos services et tout le monde peut ouvrir un compte chez nous”⁹⁰³.

Or, dans la réalité vécue par les emprunteurs tout ne se passe pas aussi parfaitement. Contrairement aux opinions des chefs d'agence, les emprunteurs perçoivent en majorité qu'il y a un faible accès au droit d'intenter un procès contre l'institution financière. Seulement le tiers des emprunteurs prétend avoir un accès passable. Pour ce qui est de la possibilité de recevoir des informations supplémentaires à toutes les étapes, la plupart des emprunteurs pensent avoir un bon accès à ce droit (13 mentions “bien” et 4 “très bien”).

Les deux tiers des chefs d'agence pensent que les emprunteurs ont un accès passable à la possibilité d'annuler ou de modifier un contrat, après sa signature sans incidence financière. Le tiers restant perçoit que les emprunteurs ont une possibilité plutôt faible d'annuler ou de modifier un contrat, après sa signature sans incidence financière. Cette perception des chefs d'agence se confirme d'ailleurs à travers l'analyse des informations recueillies auprès des emprunteurs. Bien que la législation soit donc muette à propos du droit de rétractation, il se fait que dans les faits, le droit de rétractation existe visiblement sous certaines conditions dans le domaine des services financiers décentralisés au Bénin. Les propos d'un des chefs d'agence viennent confirmer cette hypothèse :

⁹⁰² *Acte Uniforme relatif à la médiation* <<https://www.ohada.org/attachments/article/2292/Acte-Uniforme-sur-la-Mediation.pdf>> consulté le 02 Juin 2019.

⁹⁰³ Répondant R8

“C’est très rare, mais lorsque le client souhaite se rétracter, en tant que chef d’agence, il faut faire attention. Si tu obliges l’emprunteur à prendre et garder les fonds et que ça se solde par un impayé c’est grave. Ici, je fais du cas par cas : en général, certains se rétractent après signature du contrat, mais avant de prendre le prêt. Si l’argent est déjà encaissé, il faut que ce soit le jour même ou vraiment le lendemain et que l’emprunteur ait de bonnes raisons pour défendre sa décision... mais dans bien de cas ce n’est pas vraiment sans frais hein ! Pour le service offert, nous réclamons parfois quelque chose de supplémentaire, mais juste un petit montant de rien du tout”⁹⁰⁴.

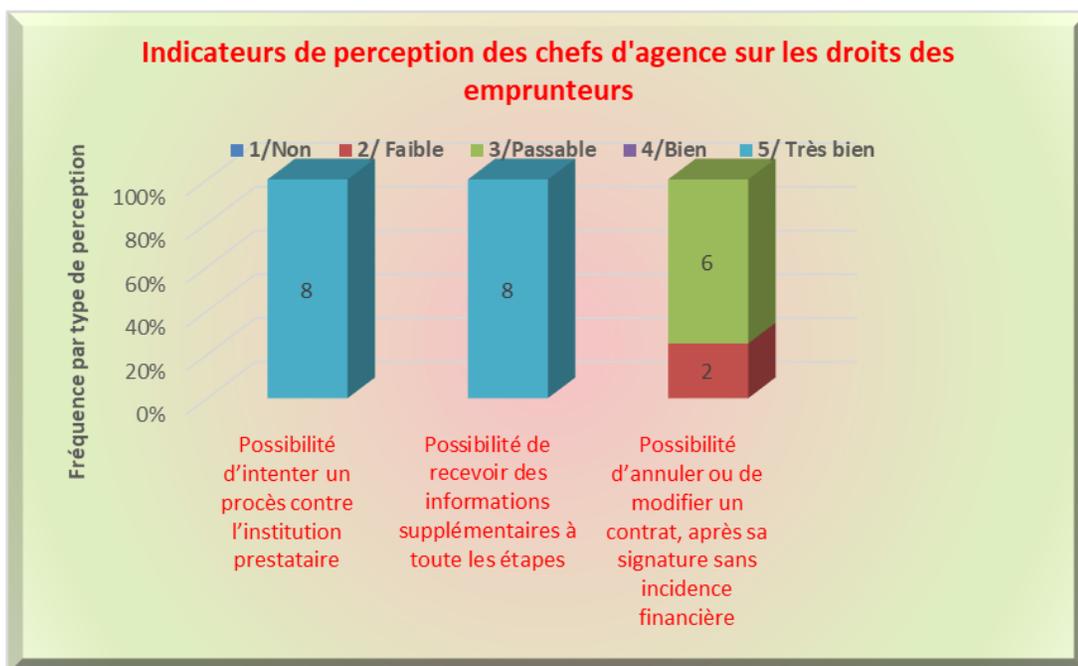
Il semble donc que quelques critères non écrits guident la décision des chefs d’agence lorsqu’un emprunteur souhaite se rétracter : temps écoulé depuis la signature du contrat ou depuis l’encaissement du prêt, motif de la rétractation et consentement à payer une somme forfaitaire de pénalité (auquel cas il ne s’agit pas véritablement d’un droit à la rétraction).

Par exemple, le paiement de ces frais en cas de rétraction de l’emprunteur s’applique dans le cas d’un contrat de prêt d’argent et un contrat assorti d’un crédit au Québec lorsque l’emprunteur ne respecte pas le délai de deux jours qui lui est accordé pour se rétracter⁹⁰⁵.

Figure 6 : Perception des chefs d’agence sur le droit des emprunteurs.

⁹⁰⁴ Répondant R1

⁹⁰⁵ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P -40.1, art. 73.



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Contrairement aux emprunteurs, tous les chefs d'agence participant à l'étude évoquent n'avoir aucune connaissance d'une possibilité d'annuler ou de modifier un contrat, après sa signature sans incidence financière. Plusieurs emprunteurs évoquent en revanche des possibilités de rétractations contre paiement d'une pénalité pouvant aller de la moitié à l'entièreté du montant des frais d'intérêts mensuels. Il existe donc des possibilités de rétractation surtout lorsque les fonds ne sont pas encore encaissés et que le contrat est signé, mais lorsque le montant est encaissé, une pénalité est très souvent exigée contrairement à d'autres contextes où la législation garantit clairement aux emprunteurs et aux consommateurs en général la possibilité de se rétracter sans frais. Par exemple, au Québec, un contrat de prêt d'argent et un contrat assorti d'un crédit⁹⁰⁶ peuvent être résolus sans frais ni pénalité, à la discrétion du consommateur, dans les deux jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat⁹⁰⁷. De ce fait, même si l'emprunteur a consenti et reçu un microcrédit, il peut dans un délai de deux jours se rétracter après réflexion, et ceci sans frais. De plus un contrat de crédit à coût élevé, selon l'article 103.4 de la *Loi sur*

⁹⁰⁶ Le Code civil du Québec définit la vente à tempérament comme « une vente à terme pour laquelle le vendeur se réserve la propriété du bien jusqu'au paiement total du prix de vente. C.c.Q., art. 1745.

⁹⁰⁷ *Loi sur la protection du consommateur, supra note 905.*

la protection du consommateur, le contrat peut être résolu, dans les mêmes conditions, dans les 10 jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat. Ce délai allongé de 10 jours est probablement une option à essayer dans le contexte béninois. Plus globalement, si un prêteur manque à une obligation que lui impose la loi au Québec, l'emprunteur peut demander, selon le cas : a) l'exécution de l'obligation ; b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant ; c) la réduction de son obligation ; d) la résiliation du contrat ; e) la résolution du contrat ; ou f) la nullité du contrat, sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs⁹⁰⁸. Il existe d'ailleurs une riche jurisprudence sur le sujet au Québec⁹⁰⁹.

Dans la législation de l'Union européenne, nous retrouvons par exemple, une Directive de 2011 qui a maintenu le droit de rétractation sans motif en prolongeant le délai de 7 à 14 jours à partir de l'achat ou de la livraison notamment pour les contrats à distance et hors établissement (vente itinérante, porte-à-porte)⁹¹⁰. Ce genre d'aménagement concernant la prolongation du délai de rétractation est fait dans l'optique de permettre aux clients de prendre une décision plus éclairée.

Cependant, dans le contexte béninois, le client qui demande un crédit à une IMF se trouve généralement en situation d'urgence. Comme le souligne un chef d'agence (répondant R1) « il est rare qu'un client se rétracte sur un prêt ». Cela n'empêche toutefois pas de mieux protéger l'emprunteur béninois de microcrédit, comme cela se fait déjà ailleurs comme c'est

⁹⁰⁸ *Ibid*, art. 272.

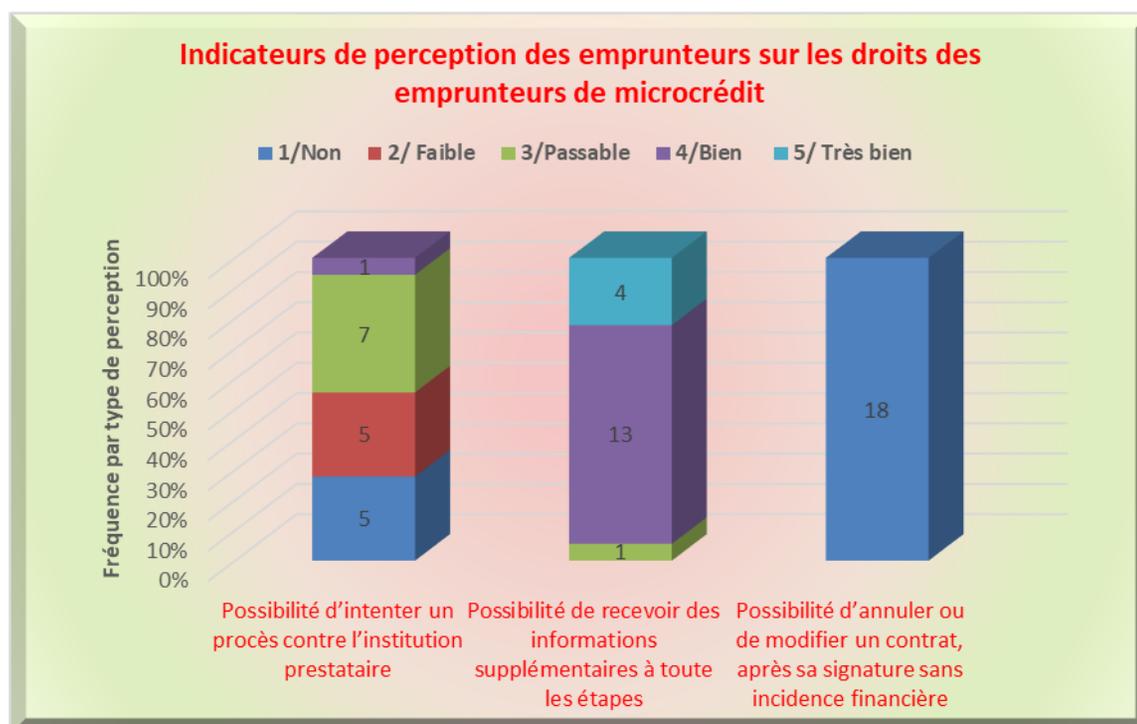
⁹⁰⁹ Dans l'affaire 9065-5382 *Québec inc. c. Kouddar*, 2017 QCCS 1279 par exemple, le juge conclut que l'acte de prêt hypothécaire de deuxième rang conclu entre les parties contrevient à la *Loi sur la protection du consommateur*, car il exige des frais qui ne sont pas prévus au contrat, il ne reproduit pas toutes les mentions prévues à l'annexe 3 de la loi, en plus d'être lésionnaire; par conséquent, le consommateur a droit à une réduction du taux de crédit ainsi qu'à des dommages punitifs de 6 400 \$. Voir également *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8; *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55; *Sécuritas, Groupe immobilier inc. c. Roy*, 2015 QCCQ 3197.

⁹¹⁰ *Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.* En ligne : <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=EN>> consulté le 11 novembre 2020.

le cas au Maroc par exemple où le consommateur dispose de 7 jours pour réfléchir (crédit à la consommation) et de 10 jours pour un crédit immobilier.⁹¹¹

Au-delà du délai de rétractation, ce qui est capital dans le contexte du microcrédit, c'est l'accompagnement de l'emprunteur pour l'aider à tenir effectivement compte des conditions du prêt pour prendre sa décision finale.

Figure 7 : Perception des emprunteurs par rapport aux droits des clients.



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

La non-effectivité du droit de rétractation des emprunteurs constitue un élément potentiellement générateur de risques pour certains emprunteurs dans le cas où il y aurait de bonne foi un besoin de rupture de contrat, par exemple lorsqu'on reçoit une meilleure offre d'une autre institution ou dans le cas d'un prêt qui ne convient pas véritablement à l'activité, mais dont nous nous rendons véritablement compte que le lendemain de signature par

⁹¹¹ Loubna CHIHAB « L'Offre Préalable de Crédit peu assimilée par le public » publié Le 24 Novembre 2016, <https://www.lavieeco.com/>. En ligne : <https://www.lavieeco.com/votre-argent/loffre-prealable-de-credit-peu-assimilee-par-le-public/> consulté le 10 Novembre 2020.

exemple. Cette situation où le droit de rétractation est bafoué est d'autant plus préoccupante que comme le mentionne le verbatim suivant, la majeure partie des prêts ne s'accompagnent d'aucune assurance en cas de maladie par exemple.

“Ma demande de prêt a finalement été acceptée et j’ai signé le contrat un jeudi puis j’ai reçu les 100 000 F CFA (environ 225 CAD) le même jour. Malheureusement, mon conjoint a fait un accident ce soir-là et j’ai dû rester à l’hôpital avec lui pendant 2 mois, car il a été hospitalisé. Dès le lendemain de l’accident, j’ai appelé mon agent de crédit au téléphone pour savoir si je peux retourner le prêt puisque je ne pouvais pas faire mon commerce comme prévu. La réponse a été ‘non’. J’ai donc gardé la somme avec moi et à un moment donné je l’ai dépensé pour les soins de mon mari”. Je peux dire que c’était une chance que j’avais cet argent, mais aujourd’hui mon mari est décédé et je reste toujours devoir 80 000 F CFA (environ 180 CAD) à l’institution⁹¹² ».

2.2.4 Accessibilité du microcrédit

Relativement à l’accessibilité au microcrédit, le législateur béninois n’est pas encore dans une perspective de faire du microcrédit un droit humain. Sur le plan législatif, nous pouvons mentionner cependant l’existence du droit au compte au sein de l’espace UEMOA⁹¹³ qui ne garantit cependant pas l’accès au microcrédit, même si elle permet aux potentiels emprunteurs d’accéder aux institutions de services financiers.

L’analyse des perceptions montre que l’intégralité des chefs d’agence enquêtés perçoit que les emprunteurs ont la facilité d’accès au service de microcrédit. Cette perception des chefs d’agence est assez éloignée de la perception des emprunteurs. En effet, 55 % des emprunteurs perçoivent que leur accès au service de microcrédit est « passable » et 45 % perçoivent que leur accès au service de microcrédit est « bien ».

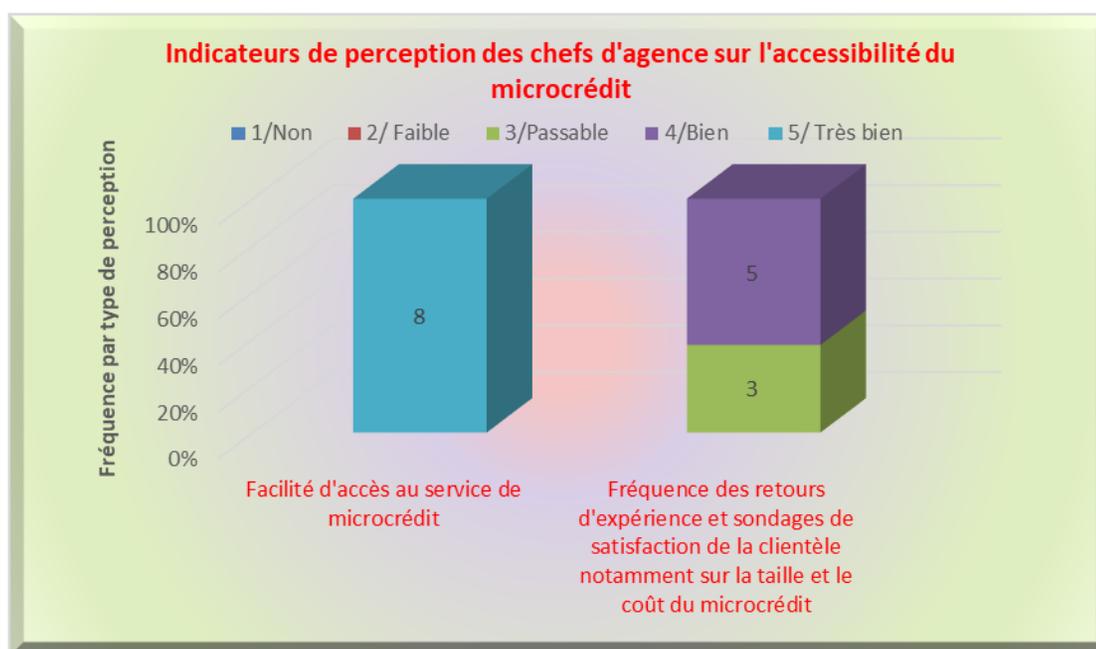
Contrairement aux chefs d’agence, les emprunteurs perçoivent généralement que la fréquence des retours d’expérience et sondages de satisfaction de la clientèle notamment sur la taille et le coût du microcrédit est insuffisante : les retours d’expériences et sondages seraient inexistantes ou réalisés de façon très peu fréquente. Là encore, cette perception

⁹¹² Propos du répondant E5

⁹¹³ Règlement n° 15/2002/cm/UEMOA relatif aux systèmes de paiement dans les états membres de l’UEMOA; Instruction n° 1 relative à la promotion des moyens de paiement scripturaux et à la détermination des intérêts exigibles en cas de défaut de paiement, *supra* note 855.

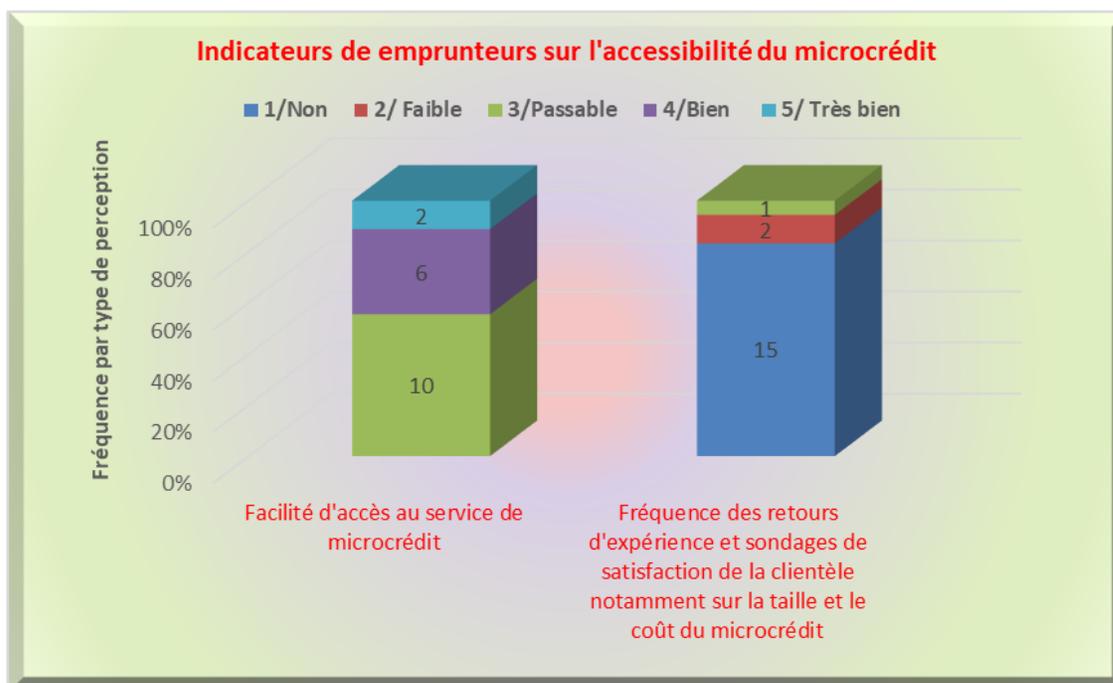
s'éloigne bien de celle des chefs d'agence. En effet, 62,5 % (5/8) des chefs d'agence perçoivent que les retours d'expérience et sondages de satisfaction de la clientèle notamment sur la taille et le coût du microcrédit sont bien fréquents, alors que 37,5 % (3/8) pensent que cette fréquence est passable.

Figure 8 : Perception des chefs d'agence par rapport à l'accessibilité du microcrédit



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Figure 9 : Perception des clients par rapport à l'accessibilité du microcrédit



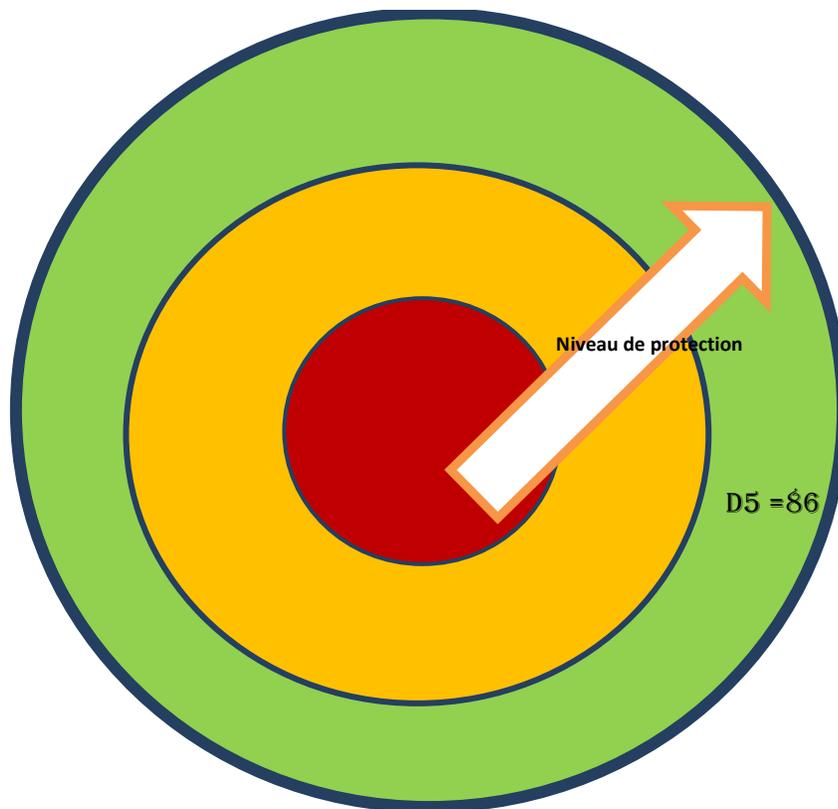
Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

2.2.5 Synthèse sur la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques en lien avec le développement et la distribution des microcrédits

La littérature révèle que sur le plan juridique, l'encadrement du principe de protection visant à garantir la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au développement et à la distribution inappropriée des microcrédits est relativement faible. Cependant, il semble que du point de vue pratique, les emprunteurs sont relativement bien protégés contre les risques en lien avec le développement et la distribution des microcrédits.

Figure 10 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques en lien avec le développement et la distribution des produits, selon les chefs d'agence

Le niveau de protection des emprunteurs contre les risques en lien avec le développement et les canaux de distribution est globalement élevé selon la perception des chefs d'agence



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

La figure précédente résume la valeur de l'indice d'appréciation du niveau de protection des emprunteurs contre les risques en lien avec le développement et les canaux de distribution des microcrédits, selon la perception des chefs d'agence interviewés.

Les perceptions des chefs d'agence par rapport au principe de développement et de distribution des produits permettent de situer globalement le niveau de protection des emprunteurs relativement à ce principe à 90 sur une échelle de 100. Ce niveau de protection est relativement élevé selon notre échelle d'évaluation présentée dans le chapitre consacré à la démarche méthodologique. L'analyse de la contribution de chaque dimension à cet indice synthétique permet de se rendre compte que l'adéquation du développement du produit/microcrédit (dimension 1) contribue le moins à la protection des emprunteurs de

microcrédit et reste donc le volet sur lequel il faudra agir prioritairement pour une amélioration de la situation. En effet, la protection des emprunteurs selon la perception des chefs d'agence est de 78 sur 100 en ce qui concerne l'adéquation du produit (protection moyenne ou assez-bonne). Selon donc la perception des chefs d'agence, il y a un niveau moyen d'adéquation du développement du produit aux spécificités des emprunteurs et un niveau élevé de simplicité du produit, de sa distribution appropriée, de respect des droits des clients et d'accessibilité du microcrédit.

Au total, selon la perception des emprunteurs, la protection contre les risques en lien avec le développement et les canaux de distribution des microcrédits est globalement de niveau moyen ou assez bien, car elle se situe à 72 sur 100, loin des 90 sur 100 évoqués par les chefs d'agence. Contrairement au résultat obtenu dans le cas des chefs d'agence, ce sont les dimensions 4 et 5 du principe à savoir les droits des clients (49 sur 100) et l'accessibilité des clients au microcrédit (48 sur 100) qui font l'objet de risques pour les emprunteurs et contribuent à faire baisser considérablement le niveau de protection perçu.

Plusieurs défis sont donc à relever à savoir principalement l'adéquation du développement des microcrédits aux spécificités des emprunteurs, l'amélioration de l'accessibilité des emprunteurs au microcrédit et d'une certaine manière l'amélioration de l'accès des emprunteurs au droit à la rétractation et le droit à intenter un procès à l'IMF en cas de lésion.

Figure 11 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques en lien avec le développement et la distribution des produits selon les emprunteurs

Le niveau de protection des emprunteurs contre les risques en lien avec le développement et les canaux de distribution est globalement moyen selon la perception des emprunteurs



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Le niveau de protection globale contre les risques liés au développement et à la distribution du microcrédit est différemment perçu selon le type d'acteur. En effet, malgré un cadre juridique insensible aux préoccupations de développement et de distribution du microcrédit, l'ensemble des chefs d'agence rencontrés pense majoritairement que les clients sont bien protégés contre les risques relatifs au premier principe de protection. Ces derniers évoquent notamment les innovations introduites dans le code d'éthique et de déontologie des institutions de microcrédit au Bénin⁹¹⁴.

L'initiative de ce code par le consortium Alafia réunissant les institutions de microcrédit au Bénin et son contenu, amènent les institutions, à être plus sensibles aux préoccupations de la clientèle. L'analyse de la perception des emprunteurs permet de nuancer le point de vue des chefs d'agence.

⁹¹⁴ Code de déontologie des institutions de microfinance au Bénin, *supra* note 482.

Bien que toutes les institutions s'investissent pour assurer une conception et une distribution appropriée des produits, l'analyse des perceptions montre que des progrès restent à faire pour améliorer notamment les pratiques en matière de collecte périodique de différentes formes de retour d'informations des clients et d'incorporation de ce retour dans le processus de conception et d'offre des microcrédits. Dans le contexte de l'étude, le retour d'informations des clients est souvent recueilli de manière informelle, généralement par les agents de crédit. Les institutions évaluées n'ont aucun procédé formel de création participative de produits et n'effectuent des études de marché que très rarement. Bien que certaines institutions effectuent des entretiens à la fin d'un prêt remboursé auprès de certains clients, ce procédé n'est pas systématique.

L'amélioration de la situation peut passer par l'amélioration de la surveillance et du cadre réglementaire pour remédier au quasi-*vide juridique* en ce qui concerne la conception et la distribution des microcrédits et par l'adoption comme au Québec d'une ligne directrice claire identifiant les bonnes pratiques en la matière. Par exemple, les meilleures pratiques en matière de conception et de distribution de produits de services financiers identifiés par l'AMF consiste entre autres à avoir un processus formel d'approbation de nouveaux produits, à utiliser une information adéquate pour évaluer les besoins des différents groupes de consommateurs, à faire l'évaluation des risques inhérents aux nouveaux produits tenant compte des changements liés à l'environnement qui pourraient nuire aux consommateurs, ainsi qu'à former la force de vente pour qu'elle ait une connaissance adéquate des produits de l'institution⁹¹⁵.

Section 3. Protection des emprunteurs de microcrédit contre le surendettement.

Le surendettement est une situation d'impossibilité pour le débiteur de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à venir⁹¹⁶. Il est considéré comme une situation où un consommateur ou emprunteur ne peut plus faire face à ces créanciers notamment

⁹¹⁵ Autorité des Marché Financiers « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales » Juin 2013, aux pp 11 et 12 en ligne : <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-assurance/ligne-directrice-saines-pratiques-commerciales_fr.pdf> consulté le 03 juin 2019.

⁹¹⁶ Art L330-1 du *Code de la consommation* modifiée par la *Loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires* (1), *supra* note 672.

financiers⁹¹⁷. Le terme est donc utilisé pour caractériser une situation financière particulière au niveau d'un emprunteur. Les emprunteurs et les institutions prêteuses ont la responsabilité commune d'éviter la survenance de cette délicate situation financière, tout au long du processus de crédit.

La notion de responsabilité dans la survenance du surendettement est une application du principe de responsabilité civile contractuelle. Lorsque le dommage causé résulte de l'inexécution de l'obligation d'un contrat, nous parlons de responsabilité civile contractuelle. Dans les faits, cette responsabilité est déterminée par trois éléments fondamentaux : la faute, le dommage ou préjudice et le lien de causalité directe entre la faute et le dommage⁹¹⁸.

Notion essentielle dans le domaine du microcrédit, le surendettement fait l'objet du second principe de protection des clients en microcrédit. Un certain nombre de comportements exemplaires sont attendus à cet effet de la part des institutions de microcrédit et de leurs clients.

3.1 Standards attendus en matière de lutte contre le surendettement

La littérature permet d'établir un lien étroit entre le surendettement, la psychologie de la décision et l'économie comportementale⁹¹⁹. La psychologie de la décision face au crédit est

⁹¹⁷ Gérard DUHAIME, *La vie à crédit : Consommation et crise*, Presses de l'Université Laval, 2003, à la p 8.

⁹¹⁸ Milongo MOUSSA « La responsabilité du banquier dispensateur de crédit », in Séminaire de l'AJBEF — Association des Juristes de Banques et Établissements Financiers, Douala (Cameroun), 05-09 novembre 2001

⁹¹⁹ La psychologie de la décision s'intéresse à l'étude des mécanismes cognitifs, affectifs et collectifs inhérents au processus décisionnel, qui se déroule en 5 étapes : 1 — cadrer un problème, 2 — recueillir des informations, 3-générer des options, 4 — choisir et 5 — apprendre de l'expérience. À partir des hypothèses de la psychologie de la décision, l'économie expérimentale a développé des expérimentations afin d'identifier la manière dont l'individu procède pour prendre une décision donnée, dans le domaine économique en général (domaine bancaire par exemple). L'économie expérimentale peut se définir comme *l'utilisation de l'expérimentation comme méthode d'investigation en économie*. Une expérience en économie consiste à créer un *environnement*

un domaine de recherche complexe, dont les résultats sont édifiants pour les systèmes financiers décentralisés. En effet, selon le concept de l'actualisation hyperbolique⁹²⁰, l'être humain à un besoin omniprésent de consommer sur-le-champ. Il doit donc constamment mener et gagner un combat intérieur pour adopter un modèle « rationnel » dans sa prise de décision. Certains auteurs décrivent d'ailleurs l'être humain comme un « planificateur prévoyant et un exécutant myope⁹²¹ » pour signaler le fait que l'être humain saisit très souvent l'occasion sans attendre lorsqu'il est confronté à la tentation. La psychologie et l'économie comportementale indiquent qu'en raison d'erreurs cognitives, les individus actualisent les gains futurs de manière plutôt hyperbolique, ce qui les conduit à s'endetter davantage qu'ils ne le souhaiteraient ou à dépenser beaucoup plus qu'ils n'avaient prévu⁹²². Certains

contrôlé afin de reproduire artificiellement une situation économique. De plus en plus souvent, les expérimentalistes ont recours à un laboratoire dans lequel les sujets, c'est-à-dire les participants (souvent des étudiants, comme c'est le cas au Laboratoire d'Économie Expérimentale de l'Université Laval), sont isolés les uns des autres et interagissent uniquement via un réseau informatique. Cet outil permet de contrôler la communication entre les sujets et d'enregistrer les données de façon exhaustive. L'*économie expérimentale* consiste en la reconstitution, principalement en laboratoire, d'un contexte économique simplifié tel que l'ensemble des variables pertinentes à ce contexte sont contrôlées par l'expérimentateur. Elle permet entre autres de valider les théories économiques, de trouver des régularités dans les comportements des agents économiques et de guider le développement de nouvelles théories. Cette discipline est devenue une branche importante de la science économique moderne notamment grâce à l'attribution en 2002 du prix de la Banque de Suède en sciences économiques en mémoire d'Alfred Nobel à deux de ses plus éminents représentants, le psychologue Daniel Kahneman et l'économiste Vernon Smith. Pour plus de détails, voir Pierre LAINEY, *Psychologie de la décision*, 3^e éd, Montréal, JFD, 2017, en ligne <<http://www.editionsjfd.com/fr/products/view/psychologie-de-la-decision-3e-edition/>> consulté le 18 avril 2018; Nicolas EBER « L'économie bancaire expérimentale » (2010), *Revue d'économie politique*, 120 : 4, 563, en ligne : <<https://www.cairn.info/revue-d-economie-politique-2010-4-page-563.htm>> consulté le 18 avril 2018; Thaler Richard H. et Cass R. Sunstein « Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness » (2008), Yale University Press, New Haven (CT) ; Jeanne LAZARUS, « À la recherche des normes contemporaines de l'argent » (2015), *Terrains/Théories*, 1, mis en ligne le 13 novembre 2014, en ligne : <<http://teth.revues.org/346>> consulté le 30 septembre 2017 ; Daniel SERRA, « Un aperçu historique de l'économie expérimentale : des origines aux évolutions récentes » (2012), *Revue d'économie politique* 122 : 5, 749, en ligne: <https://www.cairn.info/revue-d-economie-politique-2012-5-page-749.htm> > consulté le 15 avril 2018.

⁹²⁰ Déclencheur psychologique qui permet de mesurer notre rapport cognitif à la décision (notamment concernant l'argent, les achats et les récompenses). Voir Mischel WALTER, Yuichi SHODA and Monica L. RODRIGUEZ « Delay of Gratification in Children » (1989), *Science*, 244:4907, 933, en ligne: <<http://www.jstor.org.acces.bibl.ulaval.ca/stable/1704494>> consulté le 30 mai 2018; Harris CHRISTOPHER J. et David LAIBSON « Hyperbolic Discounting and Consumption » (2002) In: Dewatripont M, Hansen LP, Stephen Turnovsky *Advances in Economics and Econometrics: Theory and Applications*, Eighth World Congress, 1, 258, en ligne: <https://scholar.harvard.edu/files/laibson/files/hyperbolic_discounting_and_consumption.pdf> consulté le 3 mai 2018.

⁹²¹ Richard H. THALER et Hersch M. SHEFRIN (1981), « An Economic Theory of Self-Control », dans *Journal of Political Economy*, 89 (avril), pp. 392–406. à la p 392.

⁹²² Richard H. THALER et Cass R. SUNSTEIN (2008), « Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness », Yale University Press, New Haven (CT).

chercheurs parlent de « Present bias⁹²³ » qui veut dire biais du présent pour caractériser le fait que l'humain est souvent incapable de percevoir que ce qu'il veut, à long ou moyen terme, est sensiblement distinct de ce qu'il veut maintenant. Dans ce contexte, certains emprunteurs ont une certaine difficulté à évaluer de manière réaliste leur capacité de remboursement au moment de prendre la décision sur la demande d'un prêt et à faire un usage strict des fonds sans tomber dans les travers de la fongibilité.

De ce fait, les institutions de microfinance ont un rôle primordial à jouer pour protéger leurs clients contre le risque de surendettement. Ils ont en effet, la lourde responsabilité de mettre en place les meilleures pratiques pour évaluer efficacement la solvabilité des emprunteurs. L'ensemble du processus de crédit (de la vente au recouvrement) ainsi que le système interne (ressource humaine, information, audit interne, recours et plaintes) des institutions de microcrédit devraient donc être conçus en tenant compte de l'incontournable nécessité de protéger au mieux l'emprunteur contre le surendettement. Il devient alors impérieux pour les institutions d'intégrer et de participer activement à des initiatives de prévention du surendettement tel que les systèmes de bureau de référence de crédit. Un bureau de référence de crédit encore appelé agence de crédit, bureau de crédit ou encore bureau d'information et de crédit est un Centre d'information sur la solvabilité des consommateurs. Il s'agit souvent d'une entreprise privée ou parfois d'une institution publique (dans le contexte de plusieurs pays africains) qui recueille des renseignements financiers sur un consommateur et les rend disponibles à des entreprises (institutions financières, des entreprises de location de voitures, des entreprises de télécommunication, des employeurs, des assureurs et des propriétaires) qui les utilisent pour prendre des décisions sur ce consommateur⁹²⁴. Au Canada par exemple,

⁹²³ Voir: Jess BENHABIB, Alberto BISIN, Andrew SCHOTTER « Present-bias, quasi-hyperbolic discounting, and fixed costs » (2008), en ligne:

<<http://www.sciencedirect.com/acces.bibl.ulaval.ca/science/article/pii/S0899825609002127>> consulté le 10 mai 2017; Ted O'DONOGHUE, and Matthew RABIN « Present Bias: Lessons Learned and to Be Learned » (2015) *American Economic Review*, 105(5): 273-79.DOI: 10.1257/aer.p20151085 en ligne: <<https://www-aeaweb-org.acces.bibl.ulaval.ca/articles?id=10.1257/aer.p20151085>> consulté le 10 mai 2017.

⁹²⁴ Option consommateur « les nouveaux services offerts par les agences de crédit : utilisation légitime des renseignements personnels ? » avril 2014, Rapport de recherche, à la p 9 en ligne <<https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/renseignements-personnels-agences-credit-avril-2014.pdf>> consulté le 18 mai 2020.

nous distinguons deux grandes agences de crédit : Equifax et TransUnion qui sont toutes des filiales de multinationales américaines et offrent des services similaires⁹²⁵.

Le principe de protection contre le surendettement consiste à ce que les prestataires prennent les mesures nécessaires pour s'assurer que les clients ont une capacité d'emprunter, sans risque de surendettement durant toutes les étapes du processus de crédit⁹²⁶. De plus, les prestataires doivent mettre en place et surveiller des systèmes internes qui soutiennent la prévention du surendettement et fournissent des efforts pour améliorer la gestion des risques de crédit du marché (comme le partage d'informations de crédit)⁹²⁷.

Il appert que le développement de produits et de canaux de distribution appropriés à la cible (principe 1) contribue d'une certaine manière à la réalisation effective du principe de protection visant à protéger l'emprunteur contre le surendettement. La protection de l'emprunteur contre le surendettement nécessite également que l'institution de microcrédit élabore un échéancier approprié pour le remboursement du prêt. À cet effet, il est impératif de prendre en considération les besoins et les caractéristiques de l'emprunteur et de son ménage, mais aussi les caractéristiques⁹²⁸ de son activité génératrice de revenus pour lequel un compte d'exploitation prévisionnel réaliste devrait être réalisé. Un système de pénalité peut être mis en place pour les cas de retard de paiement, mais le montant ou le ratio de pénalités de retard doit être réaliste et des possibilités de rééchelonnement doivent être mises en place.

En ce qui concerne les garanties, lorsqu'elles existent, elles doivent être mises en place de façon appropriée et de bonne foi. Mais, la disponibilité d'une garantie ne devrait pas constituer un critère principal d'accès au microcrédit. Enfin, la protection des emprunteurs contre le surendettement et ces effets inclut aussi la lutte contre la corruption et les méthodes d'octroi de crédits fantaisistes, la prévention des méthodes de vente agressives, la prévention

⁹²⁵ Agence de la consommation en matière financière du Canada « Comprendre votre dossier et votre pointage de crédit », En ligne : < <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/dossier-pointage-credit/comprendre-dossier-credit.html> > consulté le 18 mai 2020.

⁹²⁶ The Smart Campaign, *supra* note 847 à la p 8.

⁹²⁷ *Ibid.*

⁹²⁸ Par exemple lorsque le fonds de roulement saisonnier, comme les agriculteurs, ou lorsque le microcrédit est consenti dans le but d'acheter du matériel qui prendra du temps avant de pouvoir être utilisé de manière efficace

des excès dans les mesures incitatives du personnel⁹²⁹, la surveillance de l'ensemble du système (suivi-évaluation, audits) et l'éducation financière des clients.

La protection des emprunteurs contre le surendettement concerne donc globalement six dimensions essentielles : le processus de souscription du client, les conditions du prêt, les techniques de vente, les mesures incitatives du personnel, les systèmes de surveillance et les initiatives du marché⁹³⁰.

3.2 Cadre juridique et la perception des emprunteurs et des chefs d'agence en matière de protection des emprunteurs de microcrédit contre le surendettement

Le but ultime recherché à travers ce second principe de protection des emprunteurs est la prévention du surendettement. Il s'agit de prendre des mesures et d'adopter des procédures qui favorisent la protection des emprunteurs contre le risque de surendettement. La protection contre ce risque nécessite dans les faits, une adaptation du processus de souscription du client, une attention particulière lors de l'élaboration et la mise en œuvre des conditions de prêt, une adéquation entre les techniques de vente et le besoin d'évitement du risque de surendettement, une attention particulière aux principes éthiques dans les institutions qui mettent en œuvre des mesures incitatives du personnel, puis la mise en place de systèmes de surveillance et d'initiatives du marché.

Tout en analysant la législation en vigueur à propos de la lutte contre le surendettement dans le microcrédit au Bénin, nous présentons l'analyse des perceptions des chefs d'agence des huit institutions de microcrédit enquêtées et de celles des dix-huit emprunteurs par rapport à chacune des cinq dimensions du principe concerné. Cette analyse permet de comparer les perceptions des emprunteurs à celles des chefs d'agence, mais aussi de confronter pour chaque dimension, le cadre législatif applicable aux pratiques en vigueur. À l'issue de cette

⁹²⁹ Lorsqu'il y a dans une institution, une mesure visant à donner une récompense financière aux agents de crédit relativement au nombre de contrat de prêt vendu, il faut veiller à ce que les agents de crédit n'usent pas de méthodes proscrites comme la pression, les fausses déclarations et la violation de la période de réflexion pour vendre plus de contrat de microcrédit et engranger plus de récompense.

⁹³⁰ The Smart Campaign, *Supra* note 848 à la p 8.

analyse, nous proposons une analyse globale du niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés au surendettement au moyen d'un indice synthétique. L'analyse des perceptions est ainsi mise en relief avec le cadre juridique afin d'appréhender à la fois l'importance relative des efforts entrepris pour se conformer à la législation, ainsi que le niveau de protection des emprunteurs. Nous évoquons aussi lorsque c'est possible des cas de législations au Canada et ailleurs dans le monde ou dans d'autres secteurs des services financiers (banque, assurance, etc.), dont le secteur du microcrédit béninois pourrait s'inspirer, tout en prenant soin de tenir expressément compte du contexte local.

3.2.1 Cadre juridique de la protection des emprunteurs de microcrédit contre le surendettement

L'analyse de la documentation permet de détecter plusieurs mesures législatives visant à garantir la protection des emprunteurs contre le surendettement. Ces mesures se retrouvent dans divers textes juridiques applicables aux institutions de microcrédit au Bénin. Nous parlons notamment de la Loi n° 2012-14 du 21 mars 2012 portant règlementation des systèmes financiers décentralisés en République du Bénin⁹³¹ ; la Loi portant définition et répression de l'usure⁹³² ; et la Loi uniforme portant règlementation des bureaux d'information sur le crédit (BIC) dans l'UMOA⁹³³.

La prise en compte des préoccupations liées au surendettement implique une analyse rationnelle de la capacité à payer des emprunteurs et une adéquation des conditions du prêt

⁹³¹ *Loi n° 2012-14 du 21 mars 2012 portant règlementation des systèmes financiers décentralisés en République du Bénin*. En ligne : <https://legis.cdij.bj/uploads/r/centre-de-documentation-et-dinformation-juridique-4/4/f/c/4fce29829af660b8b4c32dde9c888615f678283c600b4631c9744d6f9d8bb81a/L._2012-14.pdf> consulté le 2 septembre 2019.

⁹³² *Loi n° 2003-22 du 11 novembre 2003 portant modification de la loi n° 83-008 du 17 mai 1983 portant définition et répression de l'usure*, en ligne : < https://legis.cdij.bj/uploads/r/centre-de-documentation-et-dinformation-juridique-4/3/8/b/38b586c3303fdf783cbec15e0e595973c1b720595986ee1354a39a2c26985735/L._2003-22.pdf> consulté le 2 septembre 2019. (*Loi portant modification*).

⁹³³ *Loi uniforme portant règlementation des bureaux d'information sur le crédit* <http://www.bceao.int/IMG/pdf/loi_uniforme_reglementation_bic_francais.pdf> consulté le 2 septembre 2019.

avec le profil de l'emprunteur. La législation béninoise tient compte dans une certaine mesure de ces deux aspects : analyse de la capacité à payer et adéquation des conditions du prêt.

Comme nous verrons plus loin, plusieurs embûches rendent complexe, voire illusoire, l'analyse de la capacité à payer. En ce qui concerne l'adéquation des conditions de prêt, le législateur utilise une approche qui ne vise pas à s'adapter à chaque emprunteur, mais plutôt à définir des conditions qui théoriquement devraient permettre d'éviter d'octroyer des microcrédits générateurs de surendettement chez les emprunteurs. Ainsi, les conditions de prêt doivent être incluses dans le contrat de prêt lorsque ce dernier existe. L'un des éléments essentiels du contrat de prêt est le taux d'intérêt. Dans l'espace UEMOA, comme d'ailleurs au Canada il est fixé un taux d'intérêt annuel qui représente le seuil à partir duquel une institution ne peut accorder un prêt à son client : il s'agit du taux d'usure.

À cet effet, le cadre juridique met notamment l'accent sur le respect du taux d'usure et du taux effectif global (TEG). Le TEG est le rapport entre le coût réel supporté par le bénéficiaire du crédit et le montant initial du prêt. Le coût réel est déterminé en tenant compte du taux d'intérêt nominal, mais aussi des frais supportés par l'emprunteur qui dans certains cas, se présentent sous forme de charges fixes : frais de dossiers, frais d'assurance, coût des garanties à apporter⁹³⁴. Il est considéré comme prêt usuraire, tout prêt ou toute convention dissimulant un prêt d'argent consenti à un taux effectif global qui excède à la date de sa stipulation, le taux de l'usure⁹³⁵. Au Bénin, le taux d'usure est actuellement de 24 % et représente le taux effectif annuel global (TEG) maximal auquel un prêt peut être accordé⁹³⁶. Ce taux d'usure est dans le même ordre que les taux d'usure en vigueur dans plusieurs pays en voie de développement, mais reste relativement plus bas par rapport à certains pays développés. Au Canada par exemple, le *Code criminel* en son article 347 prévoit que tout taux d'intérêt

⁹³⁴ BCEAO, « Modèle-type de maquette de calcul du taux effectif global (TEG) » (13 août 2015), Direction Générale de la Stabilité et de l'Inclusion Financières Direction de la Stabilité Financière Documents méthodologiques N° DSF-001/2015, à la p 2, en ligne : <<https://microfinance.tresor.gouv.ci/micro/wp-content/uploads/2018/05/PJ-GUIDE-DUTILISATION-DE-LA-MAQUETTE-CALCUL-TEG.pdf>> consulté 23 mai 2020.

⁹³⁵ *Loi portant modification, supra* note 932 art 1^{er}.

⁹³⁶ La Nouvelle tribune.info, 21 novembre 2013, en ligne <<https://lanouvelletribune.info/archives/economie/16944-uemoa-nouvelle-disposition-liee-au-credit-bancaire>> consulté le 10 Août 2017.

annuel effectif, appliqué au capital prêté et calculé conformément aux règles et pratiques actuarielles généralement admises, qui dépasse soixante pour cent est criminel ou usuraire⁹³⁷.

Par respect aux dispositions de l'UEMOA sur le taux d'usure, la Loi n° 2012-14 du 21 mars 2012 portant réglementation des systèmes financiers décentralisés en République du Bénin⁹³⁸ en son article 4 dispose que « le montant maximum de prêts sur une seule signature est fixé, en tant que de besoin, par une instruction de la banque centrale. ». De ce fait, il est impossible pour une institution de microcrédit d'octroyer un prêt sans limitation du taux d'intérêt ou du montant du prêt. Cette limitation du taux d'intérêt protège *a priori* l'emprunteur contre le risque d'insolvabilité et de surendettement. Dans un contexte béninois, où le taux d'analphabétisme chez les personnes de 15 ans et plus avoisine les 35 %⁹³⁹, nous pourrions douter de l'efficacité de la Loi sur l'usure⁹⁴⁰, mais aussi remettre en débat sa capacité à protéger réellement les clients notamment parce qu'il est probable que beaucoup de clients ne détiennent pas l'information sur le taux d'usure et qu'ensuite même s'ils reçoivent un contrat clair, ce dernier est souvent en français ce qui limite leur accès à l'information contenu dans le contrat.

Selon une enquête menée au Sénégal, presque la totalité des bénéficiaires de prêt reçoit un contrat précisant les conditions de prêt⁹⁴¹. Ce résultat confirme la mise en pratique effective des dispositions en vigueur dans le système financier de l'espace UEMOA dont le Bénin fait partie. Conformément donc à cette disposition, les SFD et leur personnel au Bénin doivent fournir aux clients selon leurs besoins, toutes les informations requises quant aux caractéristiques des produits et services offerts de manière fidèle et transparente⁹⁴².

⁹³⁷ *Code criminel* art 347.

⁹³⁸ *Loi n° 2012-14 du 21 mars 2012 portant réglementation des systèmes financiers décentralisés en République du Bénin*, *supra* note 931.

⁹³⁹ Perspectives monde, Données de 2012 selon l'ONU, en ligne : <<http://perspective.usherbrooke.ca/bilan/servlet/BMTendanceStatPays?langue=fr&codePays=BEN&codeStat=SE.ADT.LITR.ZS&codeStat2=x> > consulté en janvier 2018.

⁹⁴⁰ *Loi portant modification*, *supra* note 932.

⁹⁴¹ Elizabeth HOLMES et Jules NDAMBUL, « Diagnostic sur la protection des consommateurs des services de microfinance au Sénégal : Enquête auprès des Clients » (octobre 2011), Rapport d'enquête à la p 33, en ligne : <<https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-etudes-de-cas-protection-consommateurs-microfinance-au-senegal-enquete-clients-10-2011.pdf>> consulté en novembre 2019.

⁹⁴² Articles 31 et 33 de la décision N° 397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO. BCEAO, « Recueil de textes » à page 119 en ligne : <Http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf > consulté en janvier 2019.

Il faut souligner que le cadre juridique ne fait mention d'aucune obligation de l'institution à laisser une période de réflexion au client une fois le contrat de vente disponible, avant de procéder à la signature finale.

Le remboursement anticipé des prêts non hypothécaires ne fait pas non plus l'objet d'aucun encadrement législatif au Bénin. Le remboursement par anticipation d'un prêt constitue une renonciation au bénéfice du terme avec trois possibilités : au bénéfice du créancier, du débiteur ou des deux parties⁹⁴³. Au Québec par exemple, le consommateur s'il le désire, peut payer en tout ou en partie son obligation avant échéance. Le solde dû n'est rien d'autre que la somme du solde du capital net et des frais de crédit calculés conformément à la méthode de type actuariel prescrite par règlement⁹⁴⁴. En vertu de l'article 1511 al. 2 C.c.Q., l'intervenant qui bénéficie du terme peut en tout temps y renoncer⁹⁴⁵.

Dans un prêt avec intérêts, le terme profite aux deux parties puisque le débiteur bénéficie d'un certain délai pour payer et le créancier perçoit des intérêts tout au long de ce délai. Selon Lacoursière et Levesque, la renonciation par entente entre les parties (bilatérale) est possible et peut être prévue dans le contrat de prêt⁹⁴⁶. En vertu de l'article 93 de la LPC, « [l]e consommateur peut payer en tout ou en partie son obligation avant échéance ». Le débiteur d'un prêt d'argent qui souhaite payer sa dette en entier doit verser l'intégralité des intérêts qui restent à courir comme il en ressort d'une décision classique en la matière dans l'affaire *Couture c. Couturier*⁹⁴⁷ où le débiteur d'un prêt à terme avec intérêts désirait rembourser la totalité de sa dette et se libérer des intérêts futurs. Les contrats de crédit consenti à un consommateur garanti par des prêts hypothécaires de premier rang sont cependant exclus de l'application de l'article 22⁹⁴⁸. Si cette pratique peut s'avérer satisfaisante dans le cas de certains prêts personnels entre particuliers, elle pose cependant un problème lorsqu'il s'agit d'un prêt personnel de montant important ou d'un prêt hypothécaire immobilier⁹⁴⁹ ou encore lorsque la clientèle est vulnérable comme dans le cas du microcrédit.

⁹⁴³ Marc LACOURSIÈRE et Frédéric LEVESQUE. « Le remboursement par anticipation d'un prêt hypothécaire par un consommateur : enjeux et perspectives de réforme » (2016) *Les Cahiers de droit*, 57 : 4, 583 à la p 593.

⁹⁴⁴ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P -40.1, art. 93.

⁹⁴⁵ art. 1511 al 2 CcQ.

⁹⁴⁶ Marc LACOURSIÈRE et Frédéric LEVESQUE, *supra* note 943.

⁹⁴⁷ *Ibid*, à la p 593 ; *Couture c. Couturier*, [1978] C.S. 532 (j.A.Gervais)

⁹⁴⁸ *Règlement d'application LPC*, *supra* note 896, art. 22.

⁹⁴⁹ Marc LACOURSIÈRE et Frédéric LEVESQUE, *supra* note 933.

Dans le processus de souscription à un emprunt, une bonne analyse de la solvabilité des emprunteurs avant l'octroi du crédit peut permettre à l'institution d'anticiper sur un éventuel risque de surendettement. L'importance de l'évaluation de la capacité de remboursement et donc de la consultation du dossier de crédit est très présente dans la législation canadienne en général et celle québécoise en particulier. En effet, l'article 103.2 de la Loi sur la protection du consommateur exige au commerçant qui conclura ou a conclu un contrat de crédit avec un consommateur, d'évaluer la capacité de ce dernier à rembourser le crédit demandé avant de conclure un contrat de crédit avec un consommateur ou, si le contrat de crédit est un contrat de crédit variable et même avant de consentir à l'augmentation de la limite de crédit. Aussi, selon l'article 103.4 al. 1 de la Loi sur la protection du consommateur, avant de conclure un contrat de crédit à coût élevé avec un consommateur ou, si le contrat de crédit à coût élevé est un contrat de crédit variable, le commerçant doit remettre au consommateur par écrit, un exemplaire des documents faisant état de l'évaluation qu'il a faite en vertu de l'article 103.2 et des informations relatives à son ratio d'endettement. Conformément aux modalités déterminées par règlement à savoir : les renseignements dont il a tenu compte afin d'évaluer la capacité du consommateur à rembourser le crédit demandé ; les modalités de calcul du ratio d'endettement ; les éléments ayant servi au calcul du ratio d'endettement ; le ratio d'endettement du calculé et lorsque ce ratio d'endettement excède 45 % calculé conformément à l'article 61.0.6 dudit règlement, la mention obligatoire suivante doit figurer dans le contrat : ⁹⁵⁰

Il s'agit là de bonnes pratiques auxquelles nous devrions faire attention dans le contexte béninois.

Dans le contexte béninois des actions fortes sont à envisager pour renforcer le dispositif d'évaluation de la capacité des emprunteurs, mais aussi encren la culture de l'évaluation de la capacité de remboursement dans les pratiques, tout en mettant en application des mesures coercitives. Au Québec par exemple, dans le cas où le prêteur omet de faire l'évaluation de

⁹⁵⁰ *Règlement d'application LPC, supra* note 896, art. 61.0.5.

« AVERTISSEMENT

Vous vous apprêtez à conclure un contrat de crédit à coût élevé. Ce contrat comporte une obligation de votre part qui est présumée excessive, abusive ou exorbitante au sens de la Loi sur la protection du consommateur.

Vous avez avantage à consulter les articles 8 et 9 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à consulter l'Office de la protection du consommateur. »

la capacité de remboursement du futur emprunteur, tel que prévu à l'article 103.2, il perd le droit aux frais de crédit⁹⁵¹ et si le prêteur a déjà perçu des frais de crédit chez le consommateur ou emprunteur, il doit les rembourser⁹⁵². Tout est mis en œuvre pour protéger au mieux le consommateur.

Cependant, au Bénin, il n'existe pas véritablement de textes de loi spécifiques concernant les critères de solvabilités et l'étude de la capacité de remboursement des emprunteurs. Nous notons en revanche l'existence de certaines dispositions contenues dans diverses instructions de la BCEAO relatives au Bureau d'Information et de Crédit (BIC) qui est considéré comme un instrument d'aide à l'analyse de la solvabilité, par le biais d'un archivage national de l'ensemble des informations sur les crédits en cours et les crédits remboursés d'un individu. Les dispositions contenues dans les articles 60 et 61 de la Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit dans l'UMOA⁹⁵³ prônent en effet le partage d'information sur le crédit selon des conditions bien précises. Selon l'article 60, les Établissements de crédit et les Systèmes Financiers Décentralisés soumis au contrôle de la BCEAO et de la Commission Bancaire de l'UMOA doivent faire une requête au BIC afin d'obtenir un rapport de crédit en vue d'une évaluation du risque de crédit. À cet effet, il faut au préalable recueillir le consentement, libre et écrit du demandeur de microcrédit. Le rapport de crédit ainsi obtenu auprès du BIC doit être gardé dans le dossier de chaque client sollicitant un crédit. En retour, chaque institution de microcrédit a le devoir de divulguer auprès du BIC, les données sur tous les prêts octroyés, là encore avec le consentement clair des emprunteurs. L'article 61 récapitule quant à lui, les types d'institutions soumis aux conditions précisées dans l'article 60. Il précise en effet que toute entité ou intermédiaire dont les activités comprennent l'octroi de crédits ou qui offrent des options de paiement en différé peuvent :

⁹⁵¹ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P -40.1, Art 103.3

⁹⁵² *Ibid.* art.103.2 al.3 Le commerçant qui a l'obligation de satisfaire à l'analyse de la capacité de remboursement du client, est celui qui est assujéti à la Loi sur les assurances (chapitre A-32), à la Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3), à la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (chapitre S-29.01), à la Loi sur les banques (Lois du Canada, 1991, chapitre 46), à la Loi sur les sociétés d'assurance (Lois du Canada, 1991, chapitre 47), à la Loi sur les associations coopératives de crédit (Lois du Canada, 1991, chapitre 48) ou à la Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt (Lois du Canada, 1991, chapitre 45) et qui doit suivre des pratiques de gestion saine et prudente ou de saines pratiques commerciales en matière de crédit à la consommation.

⁹⁵³ *Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit*, supra note 923.

- participer au système d'échanges d'informations sur le crédit dans les conditions définies à l'article 60 de la présente loi ;
- adresser une requête au BIC aux fins d'obtenir un rapport de crédit dans les conditions définies à l'article 60 de la présente loi.

Le cadre législatif précise aussi les exigences relatives au consentement des emprunteurs en ce qui concerne le partage de leurs informations avec d'autres prestataires par le biais du BIC. Les articles 44, 45, 46 de la Loi uniforme portant réglementation des Bureaux d'Information sur le Crédit dans l'UMOA⁹⁵⁴ en donnent un aperçu. L'article 44, par exemple, recommande que les fournisseurs et utilisateurs de données soient tenus, avant de requérir le consentement du client, de lui fournir certaines informations relatives à l'utilisation à *posteriori* des renseignements collectés. L'article 45 stipule que « Le BIC doit mettre à la disposition du client les informations détaillées sur la procédure de saisine lui permettant d'accéder aux informations sur le crédit le concernant, de les faire corriger ou radier ». Le rapport de crédit mis à la disposition par le BIC doit être libellé sous une forme claire, complète et accessible (article 46).

Les dispositions concernant les BIC sont extrêmement importantes dans le cadre de la lutte contre le surendettement des clients, puisqu'elles permettent de tenir compte de l'ensemble des dettes contractées par les clients auprès d'institutions formelles de crédit, dans la détermination de sa capacité de remboursement et d'en tenir compte dans la décision d'octroi et au besoin dans la planification des remboursements. L'accès à un bureau d'information et de crédit peut donc permettre de sortir du circuit financier les mauvais payeurs et d'anticiper les problèmes d'endettement croisé conduisant au surendettement.⁹⁵⁵

Dans le contexte béninois, l'initiative d'installation d'un bureau d'information sur le crédit entreprise dès 2010 a connu un arrêt d'activité en 2012. En effet, après une expérience pilote de mise en place d'un bureau d'information au crédit qui a fonctionné partiellement pendant deux ans, l'initiative s'est estompée abruptement entre 2011 et 2012, et aucune structure ne fait office de BIC actuellement au Bénin. Ce projet pilote était un volet d'un programme plus

⁹⁵⁴ *Ibid.*

⁹⁵⁵ Laurent LHÉRIAU « Précis de réglementation de la microfinance » dans collection Notes et Documents, t 2, Agence Française de Développement, 2009 à la p 248.

large du DID (Développement International Desjardins) à travers le programme d'Appui au secteur de la microfinance du Bénin (PASMIF-Bénin), financé par Affaires mondiales Canada. Entre autres activités, le PASMIF a permis la mise en place d'une base de données centrale des clients de plusieurs IMF partenaires. Cette base de données constituait une source de vérification des informations sur chaque client demandeur de microcrédit. Ainsi, il est aisé pour une IMF de connaître l'historique des opérations déjà effectuées par le client dans d'autres IMF et d'en tenir compte dans la détermination de sa capacité de remboursement. Mais, cette initiative a été interrompue puisqu'après la phase pilote, le PASMIF a souhaité mettre en œuvre une forme de financement autonome de ce bureau d'information en proposant aux IMF de payer un tarif unique par consultation de la base de données, tout en continuant à l'enrichir par le biais de la divulgation des informations sur les prêts accordés. Malheureusement, faute d'une entente sur le coût, l'initiative a manqué de financement et s'est estompée par la suite, même si le PASMIF continue à mettre en œuvre d'autres activités au Bénin. Ceci laisse donc entrevoir que les dispositions relatives au Bureau d'information sur le crédit ne sont que théoriques dans le contexte béninois.

Il s'agit là d'un paradoxe, mais le Bénin n'est pas le seul pays en Afrique de l'Ouest à vivre ce genre de paradoxe de « textes réglementaires non opérationnels ». Tout comme le Bénin, le Sénégal ne dispose pas d'une centrale des risques pouvant permettre d'appréhender la capacité à payer des emprunteurs et de détecter la pratique des emprunts croisés⁹⁵⁶. Et pourtant, cette disposition est clairement mentionnée dans l'article 13 du Code de déontologie de l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés du Sénégal⁹⁵⁷ que tout SFD doit disposer d'un Système d'Information et de Gestion (SIG) lui permettant de produire dans les délais des rapports fiables requis par l'autorité de tutelle et de maîtriser l'ensemble de ses activités d'épargne et de crédit. De plus, l'article 14 du même code dispose que les SFD sont tenus d'étudier rigoureusement toute demande de crédit afin de cerner tous les risques liés à ladite demande, notamment le risque de non-remboursement. Chaque SFD s'engage à mettre à la disposition des autres SFD toute information utile permettant une meilleure appréciation du risque.

⁹⁵⁶ Elizabeth HOLMES et Jules NDAMBUL, *supra* note 941.

⁹⁵⁷ *Ibid.*

Cependant, dans le cadre de la législation et des recommandations en vigueur au sein des États de l'UMOA, une nouvelle initiative élargie à l'ensemble du secteur financier est en cours de mise en œuvre depuis 2016. Cette initiative est conduite par Creditinfo VoLo (CIV) qui est le premier Bureau d'Information sur le Crédit (BIC) qui opère dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA)⁹⁵⁸. Il reste que la constitution des bases de données prendra plusieurs années et que pour le moment, le recours au BIC dans le processus d'analyse de la solvabilité et d'octroi des microcrédits n'est pas encore une réalité au Bénin.

3.2.2 Processus de souscription aux emprunts de microcrédit

Dans le contexte béninois, aucune disposition législative ne contraint les institutions de microcrédit à observer des étapes obligatoires dans le processus de souscription aux emprunts. Nos investigations montrent que parmi les huit chefs d'agence enquêtés, six (75 %) estiment que lors du processus de souscription du client à un prêt, l'analyse de la solvabilité des emprunteurs par exemple se déroule de manière convenable. Six chefs d'agence accordent en effet l'appréciation « bien » tandis que deux accordent l'appréciation « passable ». Théoriquement donc, la prévention contre le risque d'insolvabilité devrait être relativement bien effective lorsqu'on s'en tient aux propos des chefs d'agence. D'ailleurs, la même tendance est notable chez les emprunteurs puisque seulement trois d'entre eux estiment que la démarche d'analyse de la solvabilité est « passable ». Les 15 autres emprunteurs perçoivent que la démarche d'analyse de la solvabilité des emprunteurs est au moins « bonne » ou « très bonne ». Ces résultats soulèvent des interrogations dans un contexte marqué par un secteur informel prépondérant, une asymétrie d'information notable entre prêteur et emprunteur, ainsi qu'un Bureau d'Information et de Crédit (BIC) inopérant malgré son exigence par la législation en vigueur.

L'asymétrie d'information dans le cadre du crédit, désigne la disparité entre l'information dont disposent les entreprises à la recherche de crédit et les fournisseurs de fonds dont nous

⁹⁵⁸ Creditinfo « Promulgation de la loi portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit (bic) au Bénin », en ligne : <<https://uemoa.creditinfo.com/promulgation-de-la-loi-portant-reglementation-des-bureaux-dinformation-sur-le-credit-bic-au-benin/>>

supposons habituellement qu'ils sont désavantagés sur le plan de l'information⁹⁵⁹. Par exemple, certains clients disposant déjà de plusieurs emprunts en cours peuvent parfois solliciter de nouveaux prêts potentiellement dangereux pour leur capacité de remboursement sans jamais déclarer les emprunts en cours.

Même si la législation évoque le recours au BIC dans l'analyse de la solvabilité, elle reste très peu précise sur le processus d'analyse de la solvabilité comme nous pouvons le voir dans certaines législations. Par exemple au Québec, l'article 61.0.1 du Règlement de protection des emprunteurs précise que l'évaluation de la capacité de l'emprunteur à rembourser le crédit demandé ou à remplir ses obligations doit tenir compte de plusieurs facteurs⁹⁶⁰ :

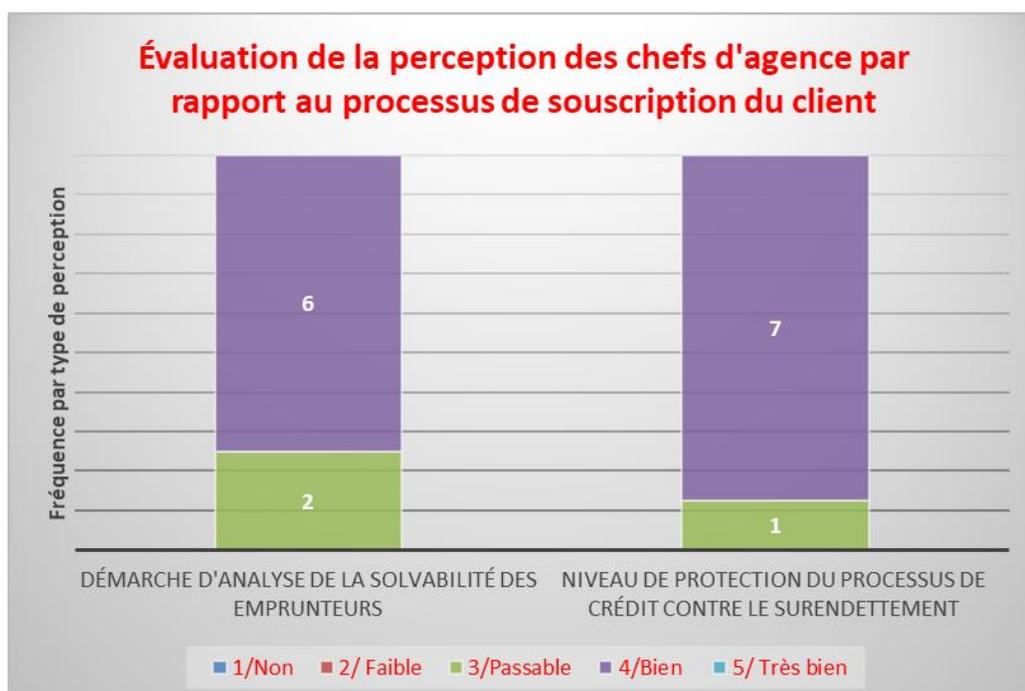
- a) le niveau général des revenus bruts du consommateur ;
- b) le total des débours mensuels récurrents directement liés à l'habitation, ou leur coût mensuel s'ils sont effectués sur une base autre que mensuelle ;
- c) le total des débours mensuels exigés en vertu d'un contrat de crédit ou pour le paiement du loyer d'un contrat de louage à long terme de biens, ou leur coût mensuel s'ils sont effectués sur une base autre que mensuelle ;
- d) les informations contenues à un rapport de crédit contemporain fait au sujet du consommateur par un agent de renseignements personnels au sens de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1) ;
- e) le cas échéant, l'historique de crédit auprès de ce commerçant.

Ces genres de précisions peuvent être adaptés au contexte béninois et surtout à cible du microcrédit, pour amener les institutions de microcrédit à réaliser une meilleure analyse de la capacité de payer des emprunteurs.

⁹⁵⁹ Dagobert NGONGANG, « Asymétrie d'information et rationnement du crédit bancaire dans les P.M.E. camerounaises », *Revue Congolaise de Gestion*, (2015) 20 : 1, p.11, à la p 2, en ligne: <<https://www.cairn.info/revue-congolaise-de-gestion-2015-1-page-11.htm>>_consulté le 12 mai 2020.

⁹⁶⁰ *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, r 3, à la p 5016.

Figure 12 : Perception des chefs d'agence par rapport au processus de souscription du client



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

La quasi-totalité des chefs d'agence (sept sur huit) pense que le processus de crédit permet de « bien » protéger les emprunteurs contre le surendettement. Ces derniers évoquent les diverses démarches d'enquête de moralité sur le demandeur de crédit dans son milieu de vie⁹⁶¹, ainsi que le suivi de terrain effectué par les agents de crédit pour justifier leurs appréciations par rapport à la protection contre le surendettement. Comme le déclare un chef

⁹⁶¹ Plusieurs possibilités sont évoquées en ce qui concerne ladite enquête qui visiblement viole le droit à la vie privée des emprunteurs : par exemple certains agents de crédit mènent parfois des entretiens sur la moralité du demandeur de prêt auprès d'anciens clients habitant dans le même quartier ou auprès d'élus locaux (chef de village, conseiller communal, etc..) ou encore auprès d'institution de microcrédit concurrente ou du voisinage.

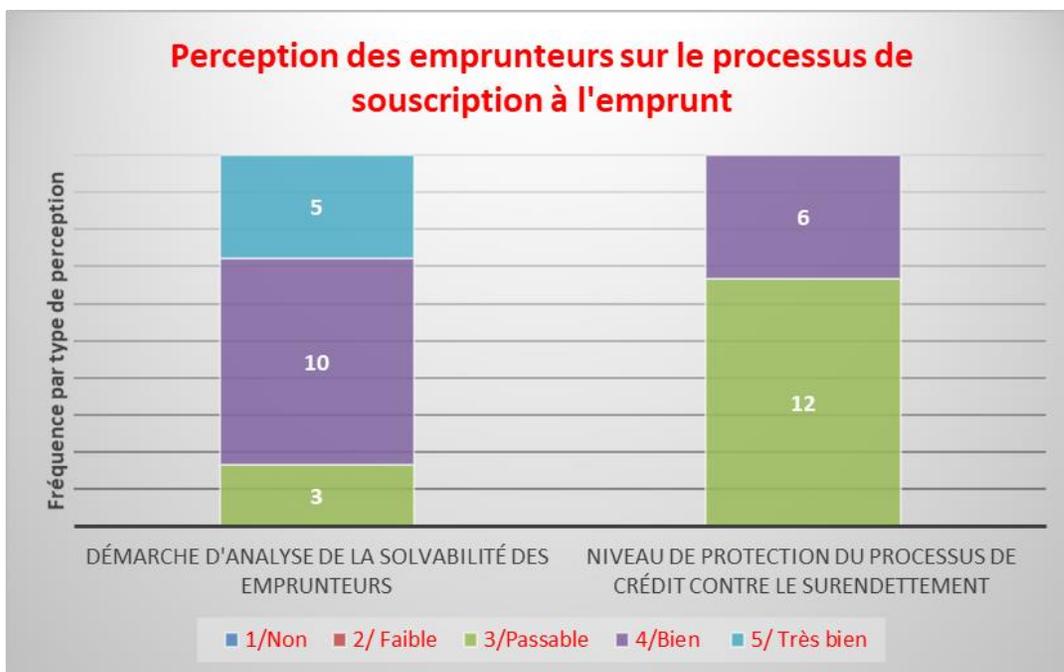
d'agence, plusieurs tactiques sont utilisées pour contrôler les déclarations des demandeurs de crédit et éviter d'offrir des microcrédits à risques.

« Certains clients prennent des microcrédits à partir de groupes solidaires et tentent encore de prendre des microcrédits individuels dans une même agence. Il nous faut être très vigilants pour appréhender ces cas et vérifier si effectivement leur activité peut supporter ce nouveau microcrédit »⁹⁶².

Cependant, pris globalement, les emprunteurs ne partagent pas du tout le même avis que les chefs d'agence d'institution de microcrédit. Selon la majeure partie d'entre eux (12/18), la protection dans le processus de crédit contre le surendettement est à un niveau plutôt « passable ». Ce résultat n'est pas étonnant au regard du cadre législatif peu précis et de la non-fonctionnalité du BIC qui devrait être un élément central de la protection contre le surendettement. Le verbatim ci-haut du répondant R1 (Chef d'agence) corrobore d'ailleurs la perspective des emprunteurs, car il met en exergue les failles du système interne des gestions des informations sur la clientèle qui avec la non-opérationnalité du BIC, constitue un handicap pour l'analyse de la solvabilité et expose la clientèle au surendettement.

Figure 13 : Perception des emprunteurs par rapport au processus de souscription à l'emprunt

⁹⁶² Propos du répondant R1



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

3.2.3 Termes et conditions du prêt

Tous les chefs d'agence sont unanimes sur la « très bonne » qualité et l'effectivité de : l'adéquation de l'échéancier, la bonne foi au sein de l'institution, l'adéquation de garantie, l'adéquation du système de pénalité dans les termes et conditions de prêt. Ces quatre indicateurs reçoivent en effet une appréciation « très bien » de la part de l'ensemble des chefs d'agence enquêtés. Toutefois, selon les chefs d'agence, lorsque l'échéance du crédit n'est pas respectée par le client, il n'existe aucune possibilité de rééchelonnement du remboursement. Le client devra se soumettre à des pénalités et plus tard à d'éventuelles pressions, poursuite, saisie de biens ou autre moyen le contraignant à solder.

L'analyse de la perception des emprunteurs confirme l'inexistence de possibilités de rééchelonnement. Une femme récemment bénéficiaire pour une dixième fois d'un microcrédit auprès d'une même institution de microcrédit nous confie :

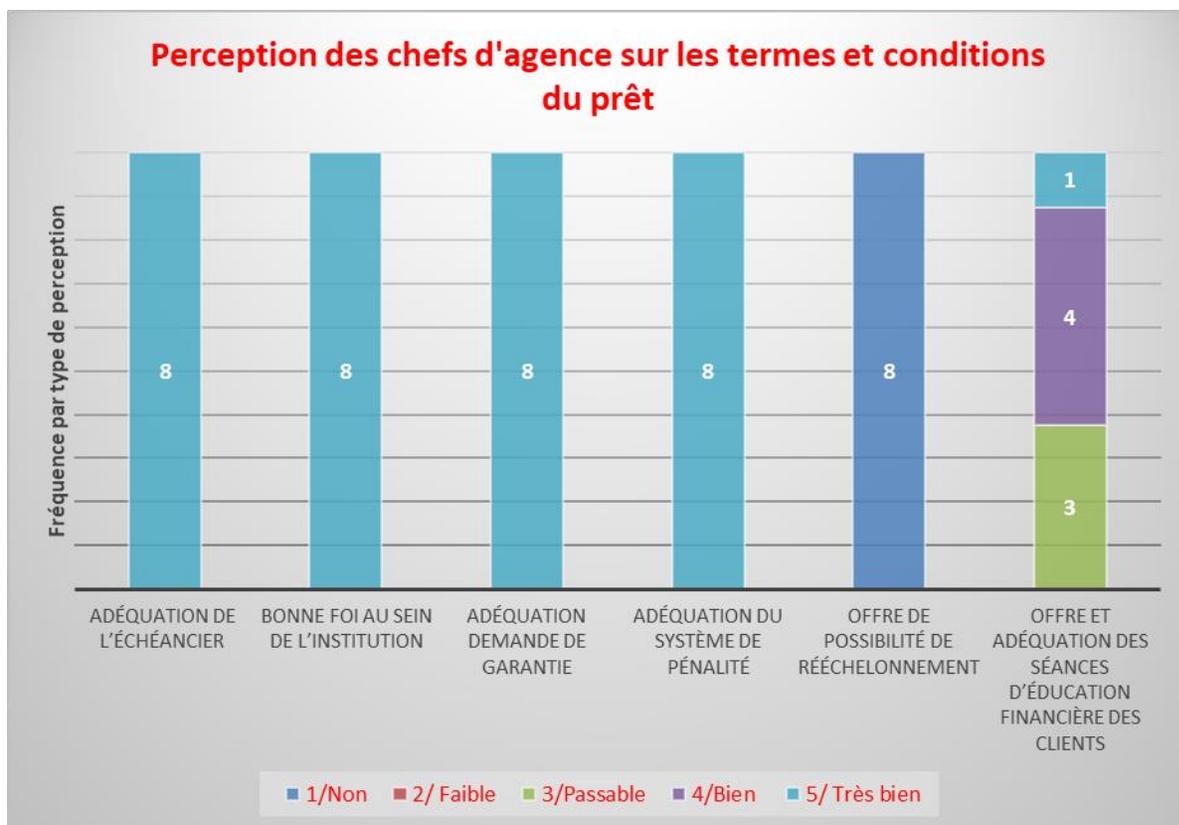
« Même si tu fais un accident ou que ton mari meurt, tu ne peux pas négocier le paiement des mensualités ici. ...). Tu dois payer des amendes s'il y a un retard et si le retard perdure, l'agent de crédit va commencer à te rendre visite plus souvent »⁹⁶³.

Ce verbatim soulève des problèmes, non seulement en ce qui concerne l'inexistence de micro-assurance (ou assurance) pour des risques comme les accidents et les deuils, mais aussi des problèmes de responsabilité sociale des institutions et de méthodes de recouvrement.

Contrairement à la note de satisfaction générale décernée par l'ensemble des chefs d'agence aux indicateurs de conditions de prêt, nous constatons qu'environ $\frac{3}{4}$ des emprunteurs accordent une mention « bien » à l'adéquation de l'échéancier (13/18) et qu'à peine plus de la moitié des emprunteurs accordent l'appréciation « bien » à la bonne foi au sein de l'institution (10/18) et à l'adéquation de la demande de garantie (10/18). Quant au système de pénalité, il ne serait pas adéquat selon la majorité des emprunteurs : neuf d'entre eux estiment que ce système est passable, six pensent que l'adéquation du système de pénalité dans les termes et conditions de prêt est encore « faible » et seulement 3 accordent l'appréciation « bonne ».

Figure 14 : Perception des chefs d'agence sur les termes et conditions du prêt

⁹⁶³ Propos du répondant E11



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

En ce qui concerne l'offre et l'adéquation des séances d'éducation financière, la législation en vigueur oblige les institutions de microcrédit à veiller à l'éducation et à la formation de leurs clients⁹⁶⁴.

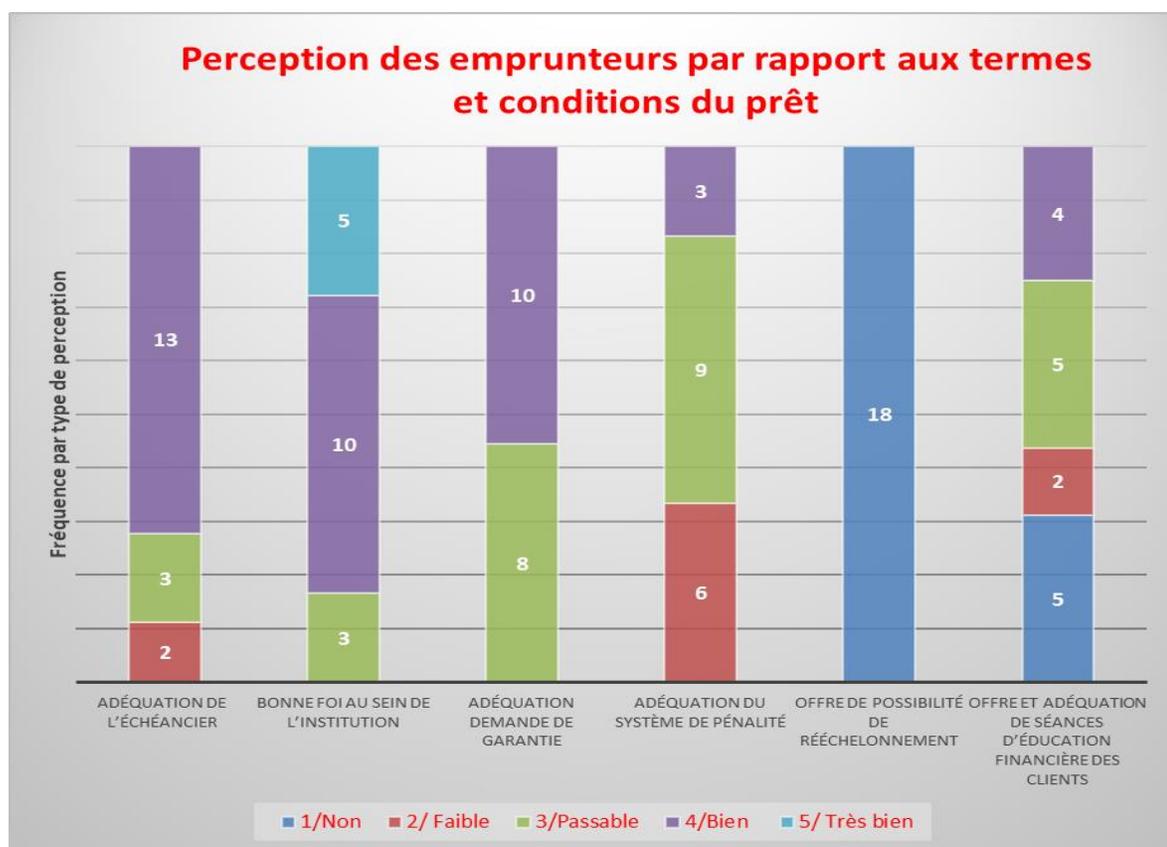
Dans la pratique, seulement quatre parmi les 18 emprunteurs enquêtés estiment qu'elle était « bien ». Il y a donc visiblement un problème d'inadéquation à tout le moins au niveau de l'éducation financière offerte aux emprunteurs. L'analyse des perceptions des chefs d'agence par rapport à l'offre et l'adéquation des séances d'éducation financière à l'égard des clients ne permet pas de dégager une tendance claire. Seulement un chef d'agence sur les huit estime qu'il y a une très bonne offre de séances d'éducation financière destinée aux clients et que le contenu des formations est adéquat au regard de la situation des bénéficiaires. Quatre chefs d'agence accordent la mention « bien », car ils estiment qu'une séance d'éducation financière

⁹⁶⁴ *Acte uniforme* du 15 décembre 2010 relatif au droit des sociétés coopératives (OHADA), art 114.

est proposée aux clients, mais que le contenu n'est pas totalement adéquat. Un chef d'agence déclare à cet effet,

« Il faut dire que cette phase d'information est quand même très générale. Nous n'y abordons pas par exemple les notions les plus complexes pour les clients comme le coût du crédit et la détermination des mensualités, les techniques de fixation des prix et les droits en matière de recours »⁹⁶⁵.

Figure 15 : Perception des emprunteurs par rapport aux termes et conditions du prêt



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

D'ailleurs, trois chefs d'agence sur les huit pensent plutôt qu'il y a encore beaucoup d'efforts à déployer par les institutions de microcrédit pour améliorer effectivement l'offre de formation en littératie financière proposée aux clients. Comme l'indique l'un d'eux, « on ne peut pas vraiment parler encore de formation ou d'éducation financière ». Ces derniers

⁹⁶⁵ Propos du répondant E12

accordent une appréciation « passable », car ils pensent que les informations données aux clients sur le fonctionnement général du processus de crédit, les mensualités à payer, les limites de montant et la constitution des dossiers de demande de prêt ne sont pas véritablement constitutives d'une éducation financière à proprement parler.

3.2.4 Techniques de vente

Les techniques de vente regroupent les différentes stratégies adoptées au sein de l'institution pour amener le client à souscrire un prêt. L'ensemble des chefs d'agence pense que ni la pression ni les fausses déclarations ne sont employées par le personnel des institutions pour contraindre les clients à adhérer au prêt. Nous notons que dans la pratique au niveau des institutions béninoises de microcrédit étudiées dans le cadre de nos travaux, les clients ne disposent d'aucune période de réflexion pour bien prendre connaissance des termes et conditions de prêt avant signature du contrat. D'ailleurs, le législateur béninois n'impose pas aux institutions de services financiers d'accorder un délai de réflexion aux emprunteurs après que le contrat de prêt soit disponible où encore une période de possibilité de rétractation antérieurement à la signature du contrat et à la mise à disposition du prêt.

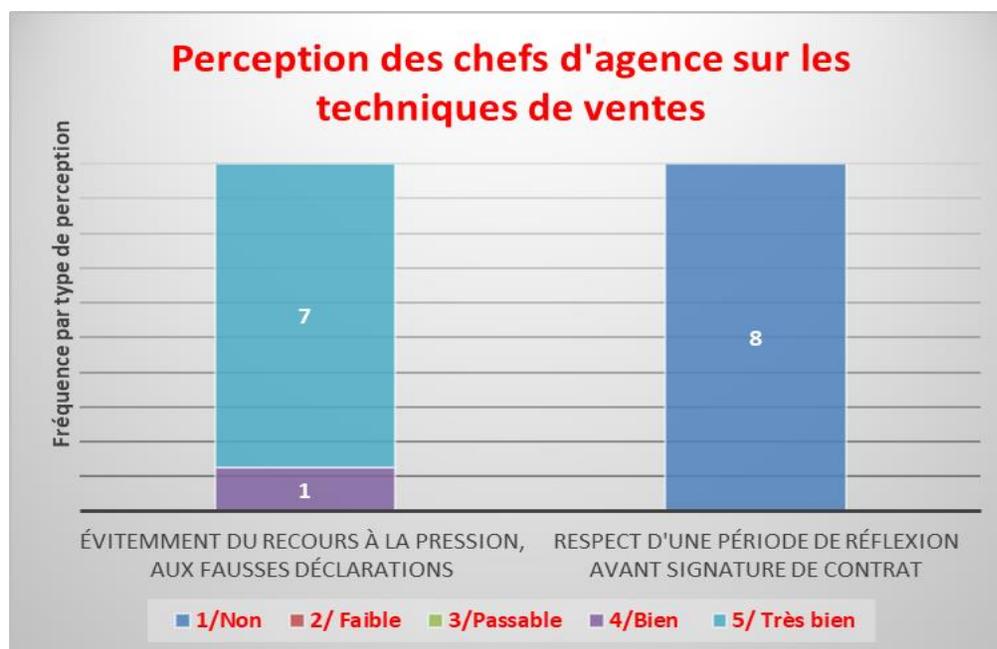
Cette situation n'est pas la même partout dans l'espace UEMOA. Au Sénégal par exemple, la situation est en effet moins critique, car, selon l'enquête auprès des clients relative au diagnostic sur la protection des consommateurs des services de microfinance⁹⁶⁶, « 12 % des clients ont pu jouir d'un délai de réflexion et les conditions du contrat n'ont pas changé quand ils ont finalement procédé à la signature du contrat ».

Il serait donc important que la législation béninoise lance une réflexion sur les possibilités d'un délai de réflexion avant la signature du contrat de prêt ainsi que d'un délai après la signature du contrat pour annuler ou modifier un contrat de crédit. Au Québec La Loi sur la protection du consommateur accorde un délai aux emprunteurs pour faire exercer leur droit d'annuler le contrat déjà conclu, ainsi que des possibilités de modification du contrat initial. En effet, l'article 73 de la L.P.C. prévoit : « Un contrat de prêt d'argent et un contrat assorti d'un crédit (vente à tempérament) peuvent être résolus sans frais ni pénalité, à la discrétion du consommateur, dans les deux jours qui suivent celui où chacune des parties est en

⁹⁶⁶ *Ibid.*

possession d'un double du contrat⁹⁶⁷ ». Toujours au Canada, mais en Ontario, le consommateur peut mettre un terme à un contrat si une pratique abusive a été appliquée, en remettant au prêteur un avis écrit de son intention au plus tard un an après avoir conclu le contrat⁹⁶⁸.

Figure 16 : Perception des chefs d'agence sur les techniques de vente



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Alors que tous les chefs d'agence perçoivent une effectivité de l'évitement du recours à la pression et aux fausses déclarations, quelques clients (sept sur 18) déplorent que les choses ne soient réellement ainsi. Ce qui sous-entend qu'il existerait des clients qui adhèrent au prêt sur la base de mensonges et de fausses promesses de la part de l'institution.

Un emprunteur nous confie à cet effet que :

⁹⁶⁷ Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c. P -40.1, art. 73.

⁹⁶⁸ Agence de la consommation en matière financière du Canada « Rapport sur les pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers », à la p 21, en ligne : <https://www.canada.ca/content/dam/fcac-acfc/documents/programs/research-surveys-studies-reports/meilleures-pratiques-protection-consommateurs-matieres-financieres.pdf> > consulté le 19 mai 2020.

« Lorsque vient le temps de magasiner un microcrédit, les agents de crédit ont tous le « *Noumè vivi* ⁹⁶⁹ », ils vont te promettre ciel et terre et dire comment ils vont t'aider s'il y avait un problème par exemple dans le remboursement. C'est quand tu prends possession des sous que tu sais que ce sont des histoires à dormir debout »⁹⁷⁰.

Tout comme les chefs d'agence, tous les 18 emprunteurs interviewés mentionnent qu'aucune période de réflexion avant signature du contrat n'est octroyée.

Malgré ces insuffisances qui exposent les emprunteurs à des risques, la législation béninoise ne règlemente pas les pratiques de vente dans les services financiers en général et dans le microcrédit en particulier. Cependant, la loi N° 2016-25 du 04 novembre 2016 portant organisation de la concurrence en République du Bénin, en son article 6 interdit les pratiques anti-concurrentielles comme les ententes anti-concurrentielles, les abus de position dominante et les aides d'État préjudiciables à la concurrence et ayant pour effet de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence⁹⁷¹.

Au Québec par exemple, pour travailler dans la vente de produits financiers dans un domaine spécifique, il faut détenir un certificat octroyé par l'autorité des marchés financiers (AMF), institution qui supervise le secteur⁹⁷². De plus un représentant/vendeurs de produits financiers est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté, compétence et professionnalisme dans ses relations avec ses clients⁹⁷³. De plus, un représentant ne peut exercer de pressions indues sur le client ou employer des manœuvres dolosives pour l'inciter à se procurer un produit ou un service financier.⁹⁷⁴ En effet, l'article 459.1 (1) interdit à la banque d'exercer des pressions indues pour forcer une personne à se procurer un produit ou service auprès d'une personne donnée, y compris elle-même ou une entité de son groupe, pour obtenir un autre produit ou service de la banque⁹⁷⁵.

⁹⁶⁹ Expression en langue nationale « Fon », littéralement traduite comme « bouche sucrée » ou « bouche mielleuse », et utiliser pour désigner une personne sait convaincre en promettant ciel et terre.

⁹⁷⁰ Propos du répondant E3

⁹⁷¹ *Loi N° 2016-25 DU 04 NOVEMBRE 2016, portant organisation de la concurrence en République du Bénin*, en ligne : <<https://sgg.gouv.bj/doc/loi-2016-25/>> consulté le 19 mai 2020.

⁹⁷² *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ c D-9.2 art 12.

⁹⁷³ *Ibid*, art 16.

⁹⁷⁴ *Ibid*, art 18.

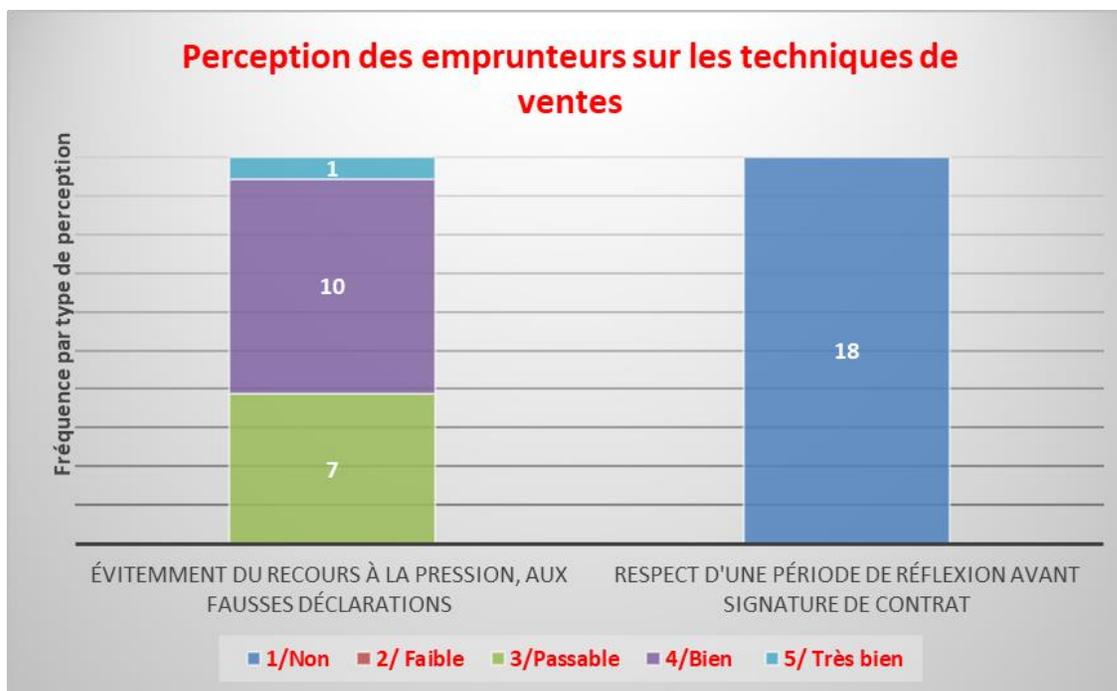
⁹⁷⁵ *Loi sur les banques*, LC 1991, c 46.

Ces initiatives peuvent être prises en compte par le législateur béninois dans la perspective d'améliorer la protection des emprunteurs. Il faut cependant préciser qu'il ne s'agit pas d'une panacée puisque malgré l'existence de ce cadre juridique, en novembre 2016, des médias canadiens ont fait état d'allégations selon lesquelles une banque inscrivait des clients pour qu'ils reçoivent des produits ou des services sans leur consentement exprès⁹⁷⁶. De plus, en février et mars 2017, grâce à des informations colligées auprès d'anciens employés et d'employés actuels des banques, des médias ont rapporté que certaines banques avaient recours à des pratiques de vente agressives et à des méthodes douteuses pour vendre tout un éventail de produits et de services⁹⁷⁷.

Figure 17 : Perception des emprunteurs sur les techniques de vente

⁹⁷⁶ Agence de la consommation en matière financière du Canada, « Examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes » (20 mars 2018), à la p 4 en ligne : <https://www.canada.ca/content/dam/fcac-acfc/documents/programs/research-surveys-studies-reports/pratiques-vente-banques.pdf> > consulté le 15 mai 2018.

⁹⁷⁷ *Ibid.*



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

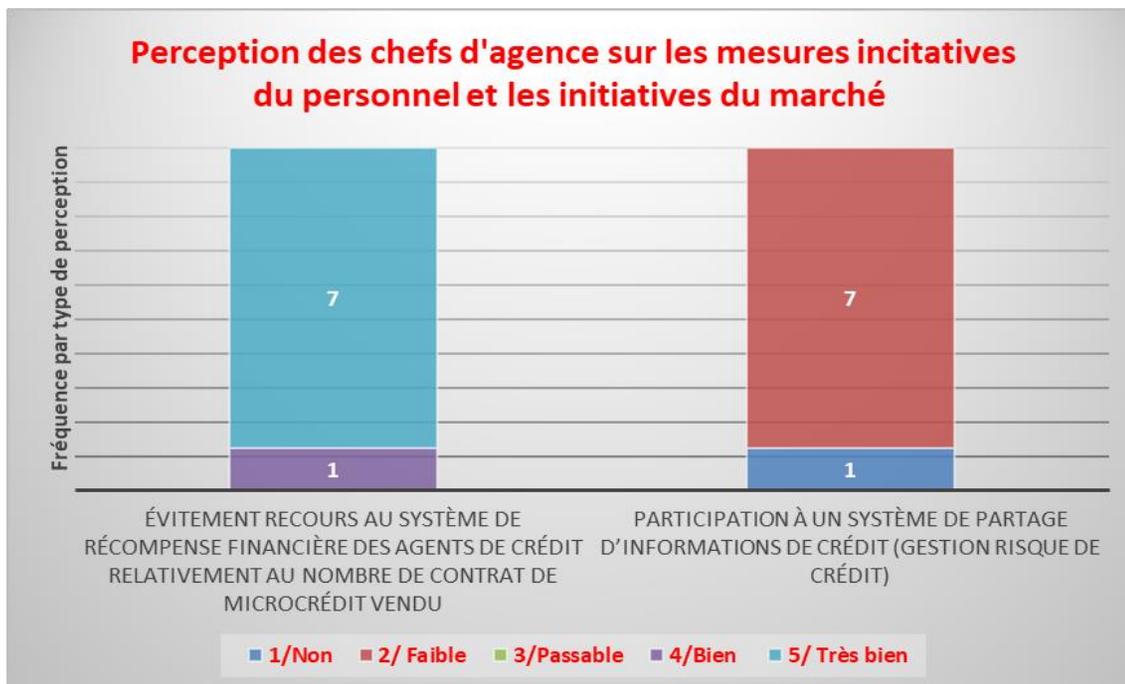
3.2.5 Mesures incitatives du personnel et les initiatives du marché

Si la littérature sur la législation ne fait pas mention de l'encadrement d'éventuelles mesures internes permettant de récompenser le personnel des institutions de microcrédits, elle aborde amplement l'encadrement des initiatives de marché notamment à travers les mesures concernant la mise en place et le fonctionnement des Bureaux d'informations et de Crédit.

Nos résultats montrent que dans la pratique, tous les chefs d'agence estiment qu'au sein de leurs institutions, il n'y a aucun risque, qu'un éventuel recours au système de récompense financière des agents de crédit relativement au nombre de contrats de microcrédit vendus, puisse compromettre la protection des emprunteurs. En réalité, comme l'affirme un chef d'agence : « *Ça n'existe pas chez nous ! Non, nous ne faisons pas ça. Ça peut être dangereux pour le système ça ! J'espère qu'aucune institution ne fait ça, surtout en microcrédit ?* »⁹⁷⁸

⁹⁷⁸ Propos du répondant R3

Figure 18 : Perception des chefs d'agence sur les mesures incitatives du personnel et les initiatives de marché



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Malgré cette impression unanime au niveau des chefs d'agence, les emprunteurs ne perçoivent pas tous la même chose en ce qui concerne le recours aux mesures incitatives au sein des institutions de microcrédit. L'analyse des perceptions des emprunteurs révèle qu'un peu moins de la moitié (huit sur dix) au moins pense qu'il existerait un système de récompense financière des agents de crédit au sein de l'institution qui leur offre le microcrédit. Sans avoir de preuve formelle, certains emprunteurs ironisent d'ailleurs sur le sujet :

« Bon, quelqu'un ne m'a pas dit clairement ça hein ! Mais quand je vois comment ils font tout pour qu'on prenne parfois le crédit, je me dis qu'ils doivent avoir parfois un intérêt, un petit cadeau ! Non ? »⁹⁷⁹

On comprend qu'il s'agit dans le verbatim précédent d'une simple impression de certains clients qui est totalement démentie par l'ensemble des institutions de microfinance.

Il serait peut-être opportun que le législateur béninois se prononce clairement sur la question des mesures incitatives en vue d'éviter les risques de vente abusive et de manquement aux

⁹⁷⁹ Propos du répondant E18

obligations en matière de pratiques commerciales, d'autant que l'on ne relève pas véritablement de mesures fortes au niveau des IMF pour surveiller, déterminer et atténuer ces risques. À cet effet, au Québec par exemple, lorsqu'un représentant exige des émoluments d'un client avec laquelle il transige, il doit, selon les modalités déterminées par règlement de l'Autorité des marchés financiers, lui dévoiler le fait qu'il reçoit d'autre part une rémunération pour les produits qu'il lui vend et les services qu'il lui rend ainsi que tout autre avantage déterminé par règlement⁹⁸⁰. De plus, la ligne directrice pour les saines pratiques commerciales de l'Autorité des marchés financiers énonce clairement qu'aucun incitatif ne doit porter atteinte à l'obligation de l'institution ou de tout intermédiaire qui interagit entre l'institution et le client, d'agir équitablement dans ses relations avec les consommateurs et que l'élaboration d'incitatifs doit être axée sur l'évitement des conflits d'intérêts⁹⁸¹. Ce genre de mesure est cependant difficile à faire respecter même dans le cas où les institutions de surveillance disposent de moyens adéquats. Au Québec, selon le rapport de l'autoévaluation des pratiques commerciales des assureurs présentés par l'Autorité des Marchés Financiers en 2015, certains incitatifs observés étaient de nature à créer une apparence de conflit d'intérêts : les concours de ventes ciblant un produit donné peuvent stimuler les ventes d'un produit au détriment du besoin réel des consommateurs alors que l'AMF s'attend à ce que les consommateurs soient sûrs que les produits qui leur sont conseillés conviennent véritablement à leurs besoins⁹⁸².

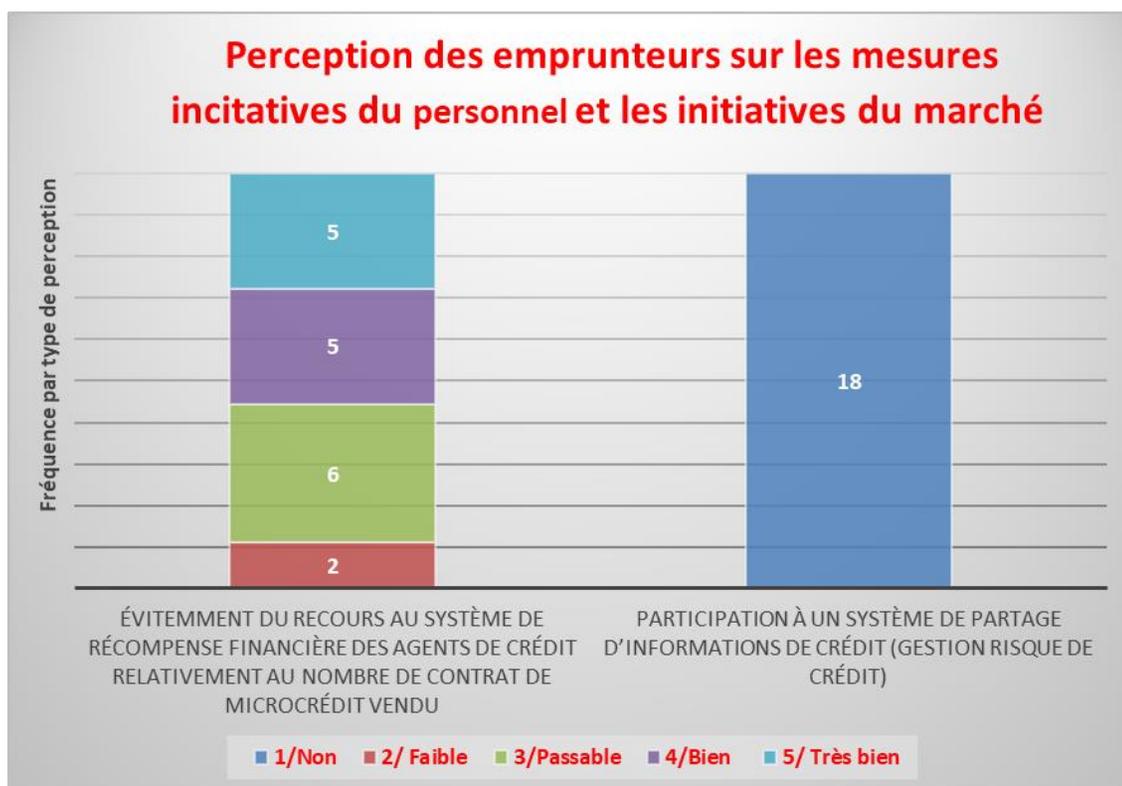
En ce qui concerne les initiatives de marché, tous les emprunteurs enquêtés mentionnent que les institutions de microfinance ne participent à aucun système de partage d'information de crédit. Ce constat unanime amène à se poser des questions sur le respect du consentement en matière de divulgation des renseignements personnels et sur l'information des clients relativement au partage des données.

⁹⁸⁰ *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, r 3 art 17.

⁹⁸¹ Autorité des Marchés Financiers « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales » Juin 2013, à la p 13 en ligne : <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-assurance/ligne-directrice-saines-pratiques-commerciales_fr.pdf> consulté le 03 juin 2019.

⁹⁸² Autorité des marchés financiers « Présentation des résultats de l'autoévaluation des pratiques commerciales par les assureurs » juillet 2015, à la p 6, en ligne <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/assureurs/autoevaluation_pratiques-commerciales.pdf> consulté le 18 mai 2020.

Figure 19 : Perception des emprunteurs sur les mesures incitatives du personnel et le processus de souscription du client



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Dans le cas où aucun partage d'informations n'existerait effectivement pour suivre l'historique du consommateur en matière de prêt, il serait donc impossible pour une l'institution de connaître les antécédents de crédit d'un demandeur de microcrédit, ses dettes et obligations vis-à-vis d'autres institutions avant de statuer sur sa demande. L'emprunteur pourrait de ce fait souscrire à plusieurs emprunts dans diverses institutions et rencontrer des difficultés à rembourser plus tard. Sa protection contre le surendettement serait donc ainsi hypothétique.

L'analyse des perceptions des chefs d'agence permet de dire que la participation des institutions de microcrédit à un système de partage d'informations sur le crédit serait encore faible, voire inexistante selon les propos de la majeure partie des chefs d'agence (sept sur huit).

Un des chefs d'agence enquêté, nous confie ceci :

« (...) ce n'est ni légal ni systématique, mais entre chefs d'agence de diverses institutions de microcrédit, nous nous connaissons souvent surtout dans la même ville. Parfois, nous nous appelons alors, pour partager secrètement des informations sur les clients et vérifier si un demandeur de crédit n'a pas déjà pris un microcrédit ailleurs et si oui, quels en sont les conditions et le montant. »⁹⁸³.

Cette pratique permet certes d'éviter dans une certaine mesure (limité au sein d'une même zone géographique) d'offrir un microcrédit à un client qui en a déjà trop reçu ou qui aurait fait de fausses déclarations par rapport à l'état de ces dettes lors de la demande, mais elle pose généralement trois problèmes majeurs. D'abord, il y a un risque pour la sécurité des données à caractère personnel qui circulent en toute illégalité, ensuite, il y a un déficit d'éthique dans le partage d'information, car les informations circulent sans aucun consentement préalable des clients. Enfin, certains chefs d'agence ne collaborent pas toujours ou font preuve de malhonnêteté, étant donné le caractère officieux de la méthode et l'environnement concurrentiel. Un chef d'agence nous confie d'ailleurs qu'il lui est déjà arrivé de prendre une décision par rapport à une demande de prêt, pour constater ensuite que la décision a été prise sur la base de fausses informations, recueillies illégalement et non sur la base du dossier du client.

« Certains m'ont déjà induit en erreur en me déclarant faussement qu'un demandeur d'emprunt était par exemple déjà emprunteur chez eux avec un microcrédit d'un montant considérable, qu'il peine à rembourser ou encore que le demandeur ne fût pas du tout client chez eux alors qu'il y est très bien. Tu ne peux pas confirmer l'information auprès du client, car elle est recueillie quasiment de façon frauduleuse sans son consentement. Tu prends donc une décision sur la base d'une information ce qui t'amène à user de subterfuges pour rejeter une demande de crédit, ou à en accorder à une personne déjà surendettée. (...) C'est la mauvaise foi et le contexte de concurrence qui justifie ce comportement de certains chefs d'agence. Ils ne sont pas nombreux cependant, mais (...) »⁹⁸⁴.

⁹⁸³ Propos du répondant R8

⁹⁸⁴ Propos du répondant R5

On constate donc que dans ce contexte où le BIC est inopérant, l'information sur les transactions des emprunteurs circule en flagrante violation de la législation⁹⁸⁵ qui oblige les institutions de microcrédit et leur personnel à respecter de la confidentialité sur les transactions des clients.

3.2.6 Systèmes de surveillance

La protection des emprunteurs contre le risque de surendettement devrait passer par un mécanisme rigoureux de surveillance et de supervision au sein des institutions de microcrédit. Ce système de surveillance devrait veiller attentivement à la lutte contre la corruption et les méthodes d'octroi de crédit fantaisiste, ainsi que la prévention des méthodes de vente agressives notamment.

La législation dans l'UMOA qui confie officiellement à la BCEAO et à la commission bancaire de l'UMOA un pouvoir conjoint de supervision générale des SFD dont le total de bilan excède un montant à fixer par la BCEAO elle-même. En effet, selon la Loi sur les Services Financiers Décentralisés⁹⁸⁶, la Banque Centrale et la Commission Bancaire procèdent, après information du Ministre, au contrôle de tout système financier décentralisé, dont le niveau d'activité atteint un seuil qui sera déterminé par une instruction de la Banque Centrale⁹⁸⁷. Selon la Loi Bancaire, la Banque Centrale et la Commission Bancaire peuvent procéder à tout contrôle des systèmes financiers décentralisés, notamment les institutions

⁹⁸⁵ *Loi uniforme portant réglementation des BIC* art 43, en ligne : <https://www.bceao.int/sites/default/files/inline-files/chapitre_3_-_reglementation_relative_au_systeme_de_partage_d_information_sur_le_credit.pdf>

⁹⁸⁶ Art.44 *Loi portant réglementation sur les Systèmes Financiers Décentralisés*. En ligne <http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf> consulté le 30 mai 2019.

⁹⁸⁷ Instruction N° 007-06-2010 du 14 juin 2010 Relative aux modalités de contrôle et de sanction des systèmes financiers décentralisés par la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'ouest et la commission bancaire de l'Union Monétaire Ouest Africaine, art. 2, page 57 en ligne <https://www.bceao.int/sites/default/files/2017-11/recueil_texte_sfd.pdf>, Contrôles de La Banque Centrale et de la Commission Bancaire de l'UMOA - La Banque Centrale et la Commission Bancaire de l'UMOA procèdent, après information du Ministre chargé des Finances de l'État d'implantation, au contrôle de tout SFD exerçant ses activités dans l'UMOA, dont les encours de dépôts ou de crédits atteignent au moins deux milliards (2 000 000 000) de FCFA au terme de deux exercices consécutifs. Pour les institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit, le seuil s'applique à la structure faitière et aux caisses de base affiliées. La BCEAO et la Commission Bancaire de l'UMOA peuvent également procéder, après avis du Ministre chargé des Finances, au contrôle des SFD dont les encours de dépôts ou de crédits sont inférieurs au seuil fixé à l'alinéa premier ci-dessus.

mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit, ainsi que les structures ou organisations non constituées sous forme mutualiste ou coopérative et ayant pour objet la collecte de l'épargne et/ou l'octroi de crédit⁹⁸⁸.

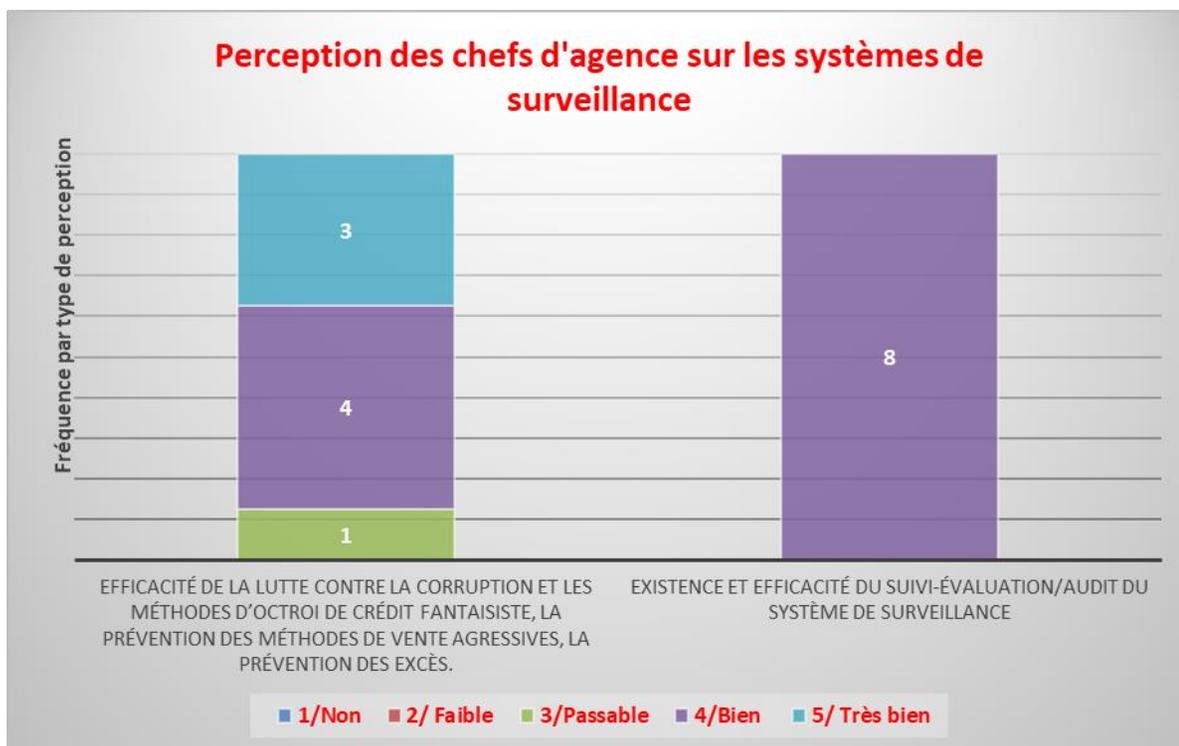
Cependant, c'est aux autorités nationales qu'il revient d'assurer, à l'échelon local, la mise en œuvre des options de la réglementation communautaire des SFD en matière de contrôle et de sanctions. Habilité à cette fin, le ministère des Finances réalise ces missions avec le soutien d'une structure ministérielle de suivi, dont l'organisation et les modalités d'action sont définies à la discrétion de chaque État. Au Bénin, le ministère des Finances organise la supervision avec l'aide de l'Agence Nationale de Surveillance des Structures Financières Décentralisées⁹⁸⁹. Le niveau de contrôle communautaire demeure toutefois essentiel au regard de la maîtrise du risque systémique. Pour cette raison, tenant compte du développement de grandes institutions de microfinance, la réforme du dispositif réglementaire a étendu les compétences des autorités communautaires (Banque centrale et Commission bancaire) aux grands SFD dont les encours de dépôts ou de crédits ont atteint le seuil fixé par la BCEAO. Il faut faire remarquer que dans le cas du Bénin par exemple, la mise en œuvre de ressources ne suffit pas à l'atteinte des objectifs en l'absence, notamment, d'indépendance fonctionnelle et statutaire du superviseur par rapport aux autorités politiques⁹⁹⁰. La difficulté voire l'incapacité des ministères des Finances à couvrir dans le temps l'ensemble du territoire et à sanctionner ou à gérer les crises (notamment la mise sous administration provisoire) n'est pas de nature à rassurer.

Figure 20 : Perception des chefs d'agence sur les systèmes de surveillance

⁹⁸⁸ *Loi cadre portant réglementation bancaire*, art. 104, en ligne : <<https://www.bceao.int/sites/default/files/2018-03/loi.pdf>> consulté le 02 juin 2019.

⁹⁸⁹ Agence Nationale de surveillance de Système Financiers Décentralisés, en ligne <<http://www.anssf.org/>> consulté le 03 juin 2019.

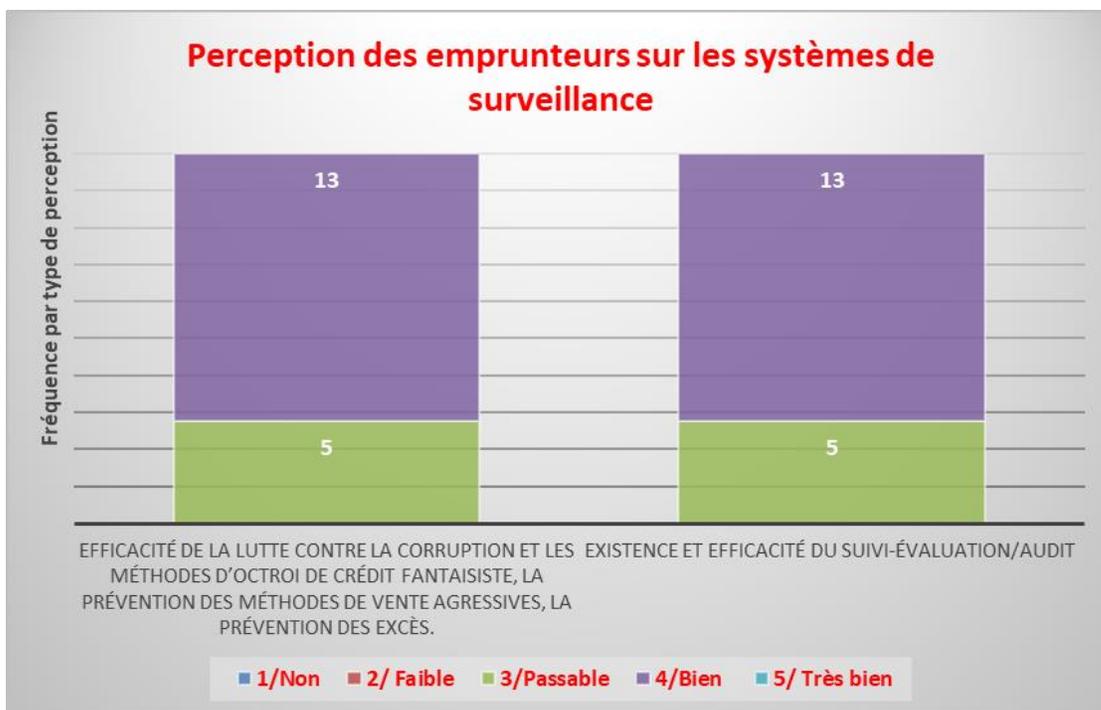
⁹⁹⁰ Laurent LHÉRIAU « Précis de réglementation de la microfinance » dans collection Notes et Documents, t 2, Agence Française de Développement, 2009 à la p 162 en ligne : <<https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-outils-precis-reglementation-microfinance-05-2009.pdf>> consulté le 03 juin 2019.



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Les chefs d'agence enquêtés perçoivent en grande majorité (sept sur huit) qu'il y a une efficacité dans la prévention des méthodes de vente agressives, la prévention d'autres excès ainsi que dans la lutte contre la corruption et les méthodes d'octroi de crédit fantaisiste. En effet, quatre chefs d'agence accordent la note « bien », tandis que 3 y accorde la note « très bonne ». L'ensemble des chefs d'agence enquêtés accordent une mention « bien » à l'indicateur : existence et efficacité d'un suivi-évaluation du système de surveillance. Selon ces derniers, le suivi-évaluation du système de surveillance permettrait donc d'éviter ou de maîtriser les comportements abusifs du personnel vis-à-vis des emprunteurs.

Figure 21 : Perception des emprunteurs sur les systèmes de surveillance



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Dans le rang des emprunteurs de microcrédit, bien que la majorité confirme une bonne efficacité de la lutte contre la corruption et les méthodes d’octroi de crédit fantaisiste ou futile, la prévention des méthodes de vente agressives, la prévention des excès nous notons quand même près du tiers (cinq sur dix-huit) des emprunteurs qui accordent une appréciation « passable » à cet indicateur. D’ailleurs, ces cinq emprunteurs accordent aussi une note « passable » à l’indicateur qui mesure la perception au sujet de l’existence et de l’efficacité du suivi-évaluation/audit. Il y a donc visiblement une perception chez certains emprunteurs qui entrevoient des insuffisances notables dans la lutte contre la corruption et les méthodes d’octroi de crédit fantaisiste, la prévention des méthodes de ventes agressives et la prévention d’autres excès. Comme l’indique un emprunteur :

« Le Noudoudonoume⁹⁹¹ c’est partout dans le pays hein ? Ils ne sont pas tous corrompus, mais je vous dis qu’il y en a quelques-uns... si tu ne l’“accueilles⁹⁹²” pas bien comme il faut »

⁹⁹¹ Expression en langue nationale Fon pour désigner la corruption ou les « dessous de table ».

⁹⁹² Expression du langage français commun au Bénin pour désigner le fait d’offrir des faveurs à une personne dans le but d’obtenir en retour ce qu’on souhaite.

lors de la visite d'évaluation de ton activité par exemple, il faut oublier ta demande de crédit »⁹⁹³.

Cette affirmation grave n'est cependant pas à généraliser. Certes les pratiques de corruption existent dans le domaine, mais parfois certains emprunteurs s'imposent le besoin de donner des cadeaux aux agents de crédit compte tenu des standards communautaires et d'hospitalité très présente dans la sociologie africaine et certains agents de crédit acceptent ces cadeaux au nom des mêmes standards, car dans la sociologie africaine, refuser un cadeau est une violence morale, un reniement de la personne qui offre.

Dans ce genre de contexte, il pourrait être intéressant pour l'agence nationale de surveillance des systèmes financiers décentralisés d'entrevoir une approche équilibrée de la surveillance des institutions financières comme c'est le cas au Canada. En effet, la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières vise à assujettir les institutions financières et les régimes de pension au contrôle réglementaire d'un organisme fédéral (le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)) en vue d'accroître la confiance du public envers le système financier canadien⁹⁹⁴. Le BSIF surveille les institutions financières et les régimes de retraite fédéraux pour s'assurer qu'ils sont en bonne santé financière et qu'ils se conforment à la réglementation qui les régit et aux exigences du régime de surveillance⁹⁹⁵. Il avise sans tarder les institutions financières et les régimes de retraite des lacunes importantes qu'ils présentent, et prend ou exige des responsables qu'ils prennent des mesures dans le but de rectifier la situation promptement. Il surveille et évalue également les enjeux systémiques et les particularités sectorielles susceptibles de nuire aux institutions financières fédérales. Il protège, d'une part, les droits des déposants, souscripteurs et créanciers des institutions financières et, d'autre part, de toute personne ayant droit à une prestation de pension, en tenant compte de la nécessité pour celles-ci de faire face à la concurrence et de prendre des risques raisonnables.

Il serait très important donc que des dispositions non seulement législatives, mais aussi pratiques soient prises en vue de surveiller et d'amener les IMF à améliorer leur surveillance

⁹⁹³ Propos du répondant E8.

⁹⁹⁴ *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières*, L.R.C. 1985, ch. 18 3^e suppl., partie I, art. 3.1.

⁹⁹⁵ Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) « Structures et activités du BSIF », en ligne : <<http://www.osfi-bsif.gc.ca/fra/osfi-bsif/pages/so-sf.aspx#toc8>> consulté le 29 mai 2019.

et leur gestion des risques liés aux pratiques de vente. Cette action nécessite un engagement de la part des IMF, mais aussi une réelle volonté politique pour la surveillance des IMF comme le fait par exemple l'Agence de la consommation en matière financière (ACFC) au Canada pour les institutions financières. En effet, dans le cadre de l'atténuation des risques liés aux pratiques de vente au Canada, l'ACFC produit du matériel éducatif pour mieux renseigner les consommateurs sur les produits et services financiers ainsi que sur leurs droits et responsabilités, de même que sur l'importance de poser les bonnes questions au personnel des institutions financières⁹⁹⁶. L'ACFC met aussi en place un système de surveillance modernisé qui lui permettra de s'assurer de manière proactive que les institutions financières ont mis en place les politiques, les processus qui s'imposent pour atténuer efficacement les risques de vente abusive et de manquement aux obligations relatives aux pratiques commerciales⁹⁹⁷.

3.2.7 Synthèse sur la protection des emprunteurs contre le surendettement au Bénin

Bien que ne couvrant pas entièrement l'ensemble des préoccupations (dimension) de la protection des emprunteurs contre le surendettement, la législation en vigueur au Bénin intègre un bon nombre de dispositions qui reflètent un souci de prendre en compte les préoccupations liées au risque de surendettement dans le secteur du microcrédit. Sur le plan empirique, nos analyses démontrent que plusieurs dispositions législatives ne sont pas respectées par les institutions de microcrédit.

⁹⁹⁶ Sénat Canada « La protection des consommateurs dans le secteur des services financiers : une tâche inachevée » (Juin 2006), Rapport du comité sénatorial permanent des banques et du commerce à la p 8, en ligne: <<https://sencanada.ca/content/sen/Committee/391/bank/rep/rep02jun06-f.pdf>>, consulté le 18 octobre 2018.

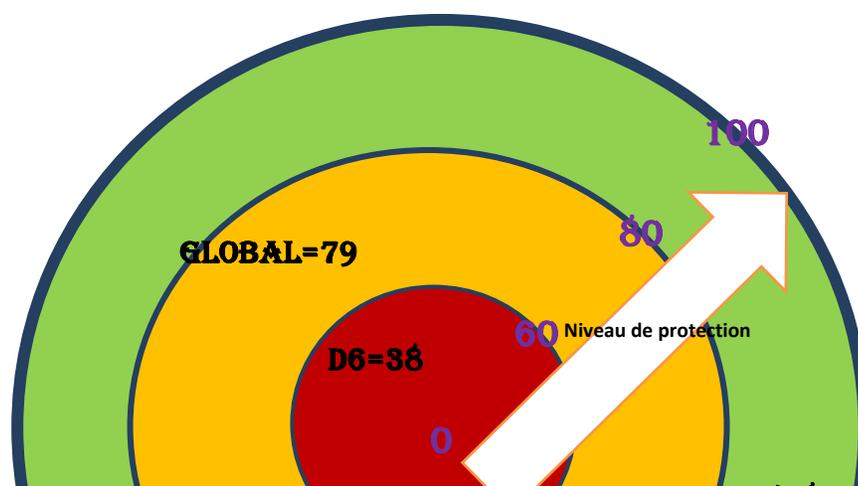
⁹⁹⁷ *Ibid.*

Le graphique suivant résume à cet effet, la valeur de l'indice d'appréciation du niveau de protection des emprunteurs contre le risque de surendettement selon la perception des chefs d'agence interviewés.

Les opinions des chefs d'agence par rapport au principe de surendettement permettent de situer le niveau de protection des emprunteurs, relativement à ce principe, à 79 sur une échelle de 100 (niveau moyen). L'analyse de la contribution de chaque dimension à cette performance permet de se rendre compte que les pratiques d'« incitations des clients » par les institutions (dimension 6) contribuent le moins avec un niveau de protection de 38 sur 100 (faible).

Figure 22 : Niveau de protection des emprunteurs contre le surendettement selon les chefs d'agence

Le niveau de protection des emprunteurs contre le surendettement et les risques y afférents est moyen selon la perception des chefs d'agence



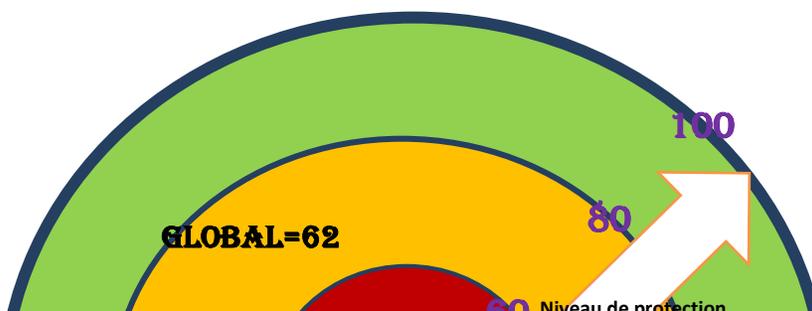
Source : *Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin*

Il n'existe donc pas un système d'information adéquat (bureau d'information et de crédit par exemple) qui offre la facilité aux institutions de savoir à qui elles octroient le prêt, l'historique d'éventuels prêts déjà contractés par les clients pour en déduire leurs obligations financières et juger rationnellement de sa capacité de remboursement. Cette situation qui perdure est due à l'insuffisance de ressources, à la faible informatisation du secteur et au refus de plusieurs institutions de payer une contribution permettant de maintenir les services du BIC. Il s'agit là d'un écart important entre la pratique et la règle juridique puisque le cadre juridique prévoit la mise en place et le recourt des institutions à un Bureau d'Information et Crédit.

Le graphique suivant résume quant à lui, la valeur de l'indice d'appréciation du niveau de protection des emprunteurs contre le risque de surendettement selon la perception des emprunteurs interviewés.

Figure 23 : Niveau de protection des emprunteurs contre le surendettement selon leurs opinions

Le niveau de protection des emprunteurs contre le surendettement et les risques y afférents est moyen selon la perception des emprunteurs



Source : *Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin*

En se basant sur les opinions des emprunteurs, le niveau global de protection dont ils bénéficient contre le surendettement se situe à 62 sur 100, niveau qualifié ici de moyen comme selon les perceptions des chefs d'agence certes, mais relativement plus bas que ce qui est évalué sur la base des propos des chefs d'agence (79/100). Comme dans le cas des chefs d'agence, la sixième dimension (ou indicateur) du principe de surendettement à savoir les « initiatives du marché » a contribué moins que toutes les autres dimensions à ce résultat, avec un niveau de protection relativement faible de 20 sur 100. Parmi les défis à relever pour améliorer la situation, il y a donc principalement la participation des institutions à un système de partage d'informations de crédit et une meilleure évaluation de la capacité de remboursement des emprunteurs.

4. Protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au défaut de transparence

Dans le milieu de la finance en particulier, la transparence, est devenue une exigence morale, une véritable rédemption contemporaine de l'économie de marché, à laquelle aucune institution ne devrait se soustraire. Cette exigence de transparence dans le domaine des services financiers a cependant des causes historiques.

Si l'impérieuse transparence est si solidement ancrée dans les consciences collectives au point de devenir un de ces « impératifs catégoriques » kantien éligibles à l'universalité, c'est que les carences en la matière se sont faites particulièrement criantes avant, mais surtout depuis le mouvement de la dérégulation financière des années 1980⁹⁹⁸. Comme l'ont montré plusieurs auteurs⁹⁹⁹ malgré cette exigence, la transparence n'est pas toujours garantie et les récentes crises financières en sont illustratives.

Le besoin de transparence exige que les institutions de services financiers évitent les techniques persuasives, la divulgation de fausses informations ainsi que toutes techniques de rétention et d'asymétrie d'informations. La transparence lève donc le voile de la subjectivité de l'auteur d'une information et laisse percevoir la totalité de l'objet ou l'entière réalité de l'objet qui sera ainsi appréciée en connaissance de cause par son destinataire¹⁰⁰⁰. Il appert que la transparence est une réalité qui se construit continuellement. Il s'agit donc d'une dynamique, d'un processus qui implique une dimension qualitative.

Dans cette section qui expose le résultat de nos investigations sur la transparence dans le secteur des services financiers décentralisés au Bénin, nous abordons d'abord les standards attendus au regard du principe de transparence. Après un exposé des standards de protection des emprunteurs en matière de transparence, nous proposons une analyse de la documentation juridique et des données empiriques sur la transparence en microcrédit.

⁹⁹⁸ Jean-Christophe DUHAMEL, Bjorn FASTERLING, Catherine REFAIT-ALEXANDRE « La transparence : outil de conciliation de la finance et du management », *Revue française de gestion*, 2009/8 (n° 198-199), p. 59-75 à la p 60, en ligne : <<https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2009-8-page-59.htm>> Consultée le 10 avril 2017.

⁹⁹⁹ Esther JEFFERS et Jean-Paul POLLIN, « Dérégulation bancaire des années 1980 et crise financière », *Revue d'économie financière*, 2012/1 (N° 105), p. 103-114. DOI : 10.3917/ecofi.105.0103, en ligne : <<https://www.cairn.info/revue-d-economie-financiere-2012-1-page-103.htm>> Consultée le 10 avril 2017.

¹⁰⁰⁰ Jean-Christophe DUHAMEL, Bjorn FASTERLING, Catherine REFAIT-ALEXANDRE, *Supra* note 998.

4.1 Standards attendus en matière de transparence

L'adoption de la transparence est un compromis avantageux pour le marché financier, car la transparence protège les investisseurs et augmente la confiance des clients sans réduire la liberté d'action du manager¹⁰⁰¹. La transparence apparaît donc comme un outil de conciliation entre les clients, les investisseurs intervenants sur les marchés financiers et le management.

La transparence est l'un des principes dont le lien est évident avec la problématique de l'éthique en finance. Selon le CGAP, l'impératif de transparence se traduit par le principe qui s'énonce comme suit : améliorer la transparence en rendant obligatoire l'affichage des taux d'intérêt et des conditions des produits offerts par les systèmes financiers décentralisés¹⁰⁰². À cet effet, les prestataires (institutions de microcrédit) doivent fournir des renseignements clairs, suffisants, et qui d'une certaine façon permet aux clients de les comprendre et de prendre une décision en connaissance de cause. L'accent est donc mis sur la nécessité d'avoir des informations transparentes, les conditions et les modalités des produits¹⁰⁰³.

La transparence constitue le troisième principe de protection des clients. Cinq facteurs fondamentaux sont susceptibles de favoriser le respect du principe de transparence au sein des services financiers décentralisés : utilisation d'un langage clair avec confirmation que le client a bien compris, informations complètes relatives aux coûts et aux autres informations non financières, renseignements fournis en temps utile, conseils aux clients à propos de leurs droits et les questions de transparence par rapport aux agents bancaires¹⁰⁰⁴. L'utilisation d'un langage clair dans tous les moyens utilisés pour présenter l'information, y compris la publicité, la description de produits et les contrats est définie comme étant l'utilisation de mots simples et de termes directs, dans la propre langue du client là où c'est possible et il est préférable d'éviter d'utiliser trop de notes de bas de page, une police de caractère trop petite¹⁰⁰⁵. Il est aussi recommandé de porter une attention particulière aux besoins des clients

¹⁰⁰¹ Ferguson R., *Investor Protection*, Weidenfeld and Nicolson, London 1992, à la p A

¹⁰⁰² Elizabeth HOLMES et Jules NDAMBUL, *supra* note 941.

¹⁰⁰³ The Smart Campaign, *Supra* note 848 à la p 11.

¹⁰⁰⁴ *Ibid.*

¹⁰⁰⁵ The Smart Campaign, *Supra* note 848 à la p 11

qui sont incapables de lire ou qui ont d'autres problèmes de compréhension, comme la cécité ou, pour les plus jeunes, le manque d'expérience¹⁰⁰⁶.

Au total, la transparence passe d'abord par une communication saine, claire et sans vice caché. Il est donc important que les textes et le langage, le jargon et même les mots utilisés pour communiquer avec les clients soient simples, directs et dans une langue que le client maîtrise très bien¹⁰⁰⁷.

Les institutions offrant des services de microcrédit doivent éviter de faire un usage exagéré des polices de taille trop petites, ainsi que de tous autres éléments de présentation, susceptibles de dérouter le client ou de l'induire en erreur¹⁰⁰⁸. Une attention particulièrement doit être portée à l'endroit des clients incapables de lire ou qui ont d'autres problèmes de compréhension, comme la cécité ou une littératie financière très défailante. Les différentes dispositions à prendre pour une clarté optimale du langage s'appliquent aussi bien aux moyens oraux qu'à ceux écrits utilisés pour présenter l'information que ce soit dans les publicités, la description de produits ou les contrats de tous genres. Les institutions de microcrédit doivent veiller à ce que les informations soient toujours complètes et explicites¹⁰⁰⁹. Les informations en question sont celles financières, mais aussi non financières comme le fonctionnement du système de crédit, les types de garanties en microcrédit, etc. Les informations financières concernent notamment les taux d'intérêt, les taux de change, les pénalités, les primes d'assurance, les frais, les commissions et frais des parties tierces, ainsi que les pénalités pour résiliation anticipée et les frais de retard de paiement. Non seulement les renseignements en termes de taux et de montant doivent être fournis pour l'ensemble des frais énumérés, mais aussi les précisions sur les moments auxquels ils doivent être payés et comment. Il est impératif de notifier aux clients la possibilité éventuelle ainsi que les procédures d'une modification dans les conditions du produit pendant son utilisation que ce soit à l'initiative du prêteur ou de l'emprunteur. Des dispositions doivent être prises pour que

¹⁰⁰⁶ *Ibid.*

¹⁰⁰⁷ The Smart Campaign, *Supra* note 848 à la p 11

¹⁰⁰⁸ *Ibid.*

¹⁰⁰⁹ Bonnie BRUSKY « Bilan de la pratique : État des lieux de la protection du client au Rwanda » The SEEP Network, à la p 11. En ligne : <<http://www.amir.org.rw/wp-content/uploads/2017/08/SOP-RWANDA-FR-DIGITAL.pdf>> consulté le 26 Août 2019.

le client ait facilement accès aux informations financières sur un produit en cours d'utilisation.

L'ensemble des informations financières et non financières doit être fourni à des moments appropriés pendant tout le cycle de contrat¹⁰¹⁰. Par exemple, avant la signature du contrat, la nécessité de laisser du temps de réflexion au client implique que les informations pertinentes soient fournies dans un délai qui permet aux clients de prendre ces décisions sans se précipiter. La même précaution doit être prise au moment de la signature du contrat. Si le contrat prévoit une période de réflexion après la signature du contrat pouvant conduire à une annulation sans pénalité, il est opportun que le client en soit informé au bon moment. La même règle s'applique aussi aux informations fournies aux clients tout au long de la durée du contrat, à travers par exemple les relevés de compte, les rappels d'échéance et l'accès aux informations entre deux périodes de relevés de compte.

Les prestataires de services financiers décentralisés qui fournissent des services par le biais d'agents externes autres que leur personnel, devraient veiller à ce que les agents fournissent exactement la même qualité de service et répondent aux mêmes exigences en matière de transparence¹⁰¹¹. Ceci doit être matérialisé par le biais de conventions écrites avec les agents concernant les engagements à l'égard de la protection des clients ainsi que les sanctions coercitives. Les conventions doivent aussi mentionner l'obligation des agents à référer vers les institutions tout client qui aurait des demandes ou des questions auxquelles l'agent n'est pas en mesure de répondre efficacement.

La mise en place d'un service transparent à tout point de vue est un défi quotidien auquel les institutions de microcrédit doivent faire efficacement. Il appartient cependant, au client de saisir les possibilités ainsi offertes pour comparer les produits et les prestations en posant un ensemble de questions lui permettant de sélectionner les produits et institutions qui conviennent le mieux à ses besoins tout en étant de bonne foi dans l'ensemble de ses déclarations.

¹⁰¹⁰ The Smart Campaign, *Supra* note 848 à la p 12

¹⁰¹¹ *Ibid.*

4.2 Cadre juridique et la perception des emprunteurs et des chefs d'agence sur la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au défaut de transparence

Le principe de protection des emprunteurs contre les risques liés au défaut de transparence est de faire en sorte que l'ensemble des interactions entre institutions et emprunteur soit totalement transparent. Cette exigence à la transparence totale est réalisable par le biais de cinq précautions fondamentales : utilisation d'un langage clair avec confirmation que le client a bien compris, informations complètes relatives aux coûts et aux autres informations non financières, renseignements fournis en temps utile, conseils aux clients à propos de leurs droits et les questions de transparence par rapport aux agents bancaires. L'analyse de l'effectivité de la protection des emprunteurs contre les risques liés au défaut de transparence dans les institutions de microcrédit au Bénin nécessite une analyse minutieuse du dispositif législatif en place, mais aussi une appréhension empirique des pratiques en cours.

Pour ce faire, nous proposons ici une analyse de la législation en vigueur et des perceptions des principaux acteurs concernés (chefs d'agence des huit institutions de microcrédit enquêtées et dix-huit emprunteurs) par rapport à chacune des quatre dimensions du principe concerné. Cette analyse permet de comparer les perceptions des emprunteurs à celles des chefs d'agence, mais aussi de confronter pour chaque dimension, le cadre législatif applicable aux pratiques en vigueur. À l'issue de cette analyse, nous présentons une analyse globale du niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés au défaut de transparence au moyen d'un indice synthétique. L'analyse des perceptions est ainsi mise en relief avec le cadre juridique afin d'appréhender à la fois l'importance relative des efforts entrepris pour respecter la législation, ainsi que le niveau de protection des emprunteurs. Nous évoquons aussi lorsque c'est possible des cas de législations ailleurs dans le monde ou dans d'autres secteurs des services financiers (banque, assurance, etc.), dont le secteur du microcrédit béninois pourrait s'inspirer.

4.2.1 Cadre juridique de la protection des emprunteurs contre les risques liés au défaut de transparence

Dans les documents de la BCEAO, les dispositions réglementaires relatives au principe de transparence sont essentiellement contenues dans les articles 31 et 33 de la décision N° 397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO¹⁰¹².

Selon l'article 31 portant sur l'information par voie d'affichage des conditions débitrices et créditrices, les établissements de crédit, les SFD et les services financiers de l'administration ou de l'office des postes, ont pour obligation d'afficher, de façon visible à l'entrée de leurs locaux et à leurs guichets, la liste détaillée des conditions débitrices et créditrices, ainsi que commissions, qu'ils appliquent à leur clientèle. Les institutions doivent également illustrer les affichages, par un exemple représentatif de la méthodologie de calcul du taux effectif global d'intérêt appliqué aux microcrédits¹⁰¹³. L'ensemble des informations mentionnées doit être affiché en grand format et en caractères d'imprimerie suffisamment visible, notamment le titre « Conditions débitrices et créditrices applicables par l'établissement X »¹⁰¹⁴.

Quant à l'article 33 relatif aux informations communiquées aux clients, les établissements de crédit et les SFD ont l'obligation de déterminer et de notifier par écrit à l'emprunteur au moment de l'octroi d'un crédit, le taux effectif global d'intérêt du crédit, le taux de période et la durée de la période, le taux d'intérêt nominal du prêt et toutes les perceptions y afférentes. De plus, les établissements de crédit, les systèmes financiers décentralisés et les services financiers de l'administration ou de l'office des postes doivent informer la clientèle des conditions débitrices, de toutes commissions et charges confondues ainsi que des

¹⁰¹² BCEAO, « Recueil de textes » à la p 119 en ligne :

<[Http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf](http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf) > consulté en janvier 2019.

¹⁰¹³ Art 31 para 1, Décision N° 397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO, en ligne : <https://www.bceao.int/IMG/pdf/decision_-_mise_en_oeuvre_politique_monnaie_et_credit.pdf> consulté en janvier 2020.

¹⁰¹⁴ *Ibid*, art 31 para 2.

conditions créditrices qui lui sont applicables¹⁰¹⁵. Un état de l'ensemble des frais et commissions perçus doit être adressé à la fin de chaque exercice aux clients.

L'ensemble de ces dispositions visant à augmenter le niveau de transparence se rapproche du libellé de l'article 115 de la Loi sur la protection du consommateur, selon laquelle le contrat de prêt d'argent doit reproduire, en plus des mentions prescrites par règlement, les mentions prévues à l'annexe 3 (contrat de crédit) qui intègre justement un ensemble d'informations précises permettant de renforcer la transparence. D'ailleurs le législateur québécois étend cette obligation de transparence dans le contrat de crédit même aux prêteurs sur gages à travers l'article 115.1 assimilant dans certains cas la vente avec faculté de rachat et la vente d'un bien à un commerçant qui l'acquiert dans le but de le lui louer pour un montant supérieur à un contrat de prêt d'argent. Car s'il est vrai que le microcrédit permet d'éviter que des emprunteurs vulnérables se fassent avoir par des prêteurs sur gages, il est aussi vrai que le prêt sur gage ne disparaît pas pourtant et qu'il est important d'étendre certaines dispositions pour tenir compte aussi de ce secteur alternatif de prêt.

En dehors de ces dispositions prévues par la BCEAO, quelques dispositions contenues dans le Code de déontologie des institutions de microfinance au Bénin¹⁰¹⁶ s'intéressent aussi à la notion de transparence.

Ce Code de déontologie en son article 1er alinéa 17 prévoit en effet que : « les institutions de microfinance dans l'exercice de leurs activités doivent respecter les valeurs d'équité, de justice, de transparence (...) »¹⁰¹⁷. Les institutions de microfinance ont aussi vis-à-vis de la clientèle, l'obligation d'éduquer, d'échanger et de suivre avec elle le portefeuille de prêt¹⁰¹⁸. Cette disposition est d'autant plus importante et porteuse de compréhension mutuelle que la majorité de la clientèle ne sait ni lire ni écrire le français. L'échange avec la clientèle sous-entend une interaction favorisant la circulation efficace d'informations, par exemple, la prise de connaissance du contenu réel du contrat afin de mieux comprendre les conditions de prêts. L'échange permet de réussir à éliminer chez le client tout point d'ombre, lui permettant de

¹⁰¹⁵ Art 33 para 2, Décision N° 397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO, en ligne : <https://www.bceao.int/IMG/pdf/decision_-_mise_en_oeuvre_politique_monnaie_et_credit.pdf>

¹⁰¹⁶ Code de déontologie des institutions de microfinance au Bénin, *supra* note 482.

¹⁰¹⁷ *Ibid.*

¹⁰¹⁸ *Ibid.* art 1 al.8.

connaître ses droits et obligations vis-à-vis de l'institution, et ce, relativement au produit en jeu.

Comme expliqué plus haut, la transparence n'est pas simplement entre-deux parties (institution et client). Nous retrouvons à cet effet, dans la littérature, des éléments législatifs ayant trait à la transparence des institutions de microcrédit vis-à-vis des autorités bancaires. Par exemple, ces institutions doivent établir annuellement les états financiers suivant les normes reconnues par les autorités monétaires et de tutelles et doivent en garantir l'accès¹⁰¹⁹. Ces documents financiers permettent aux autorités bancaires de surveiller les tendances et d'alerter les États ou les clients lorsque le besoin se fait sentir.

L'ensemble des dispositions réglementaires de la BCEAO¹⁰²⁰ et du Code de déontologie des IMFs vise théoriquement à garantir la transparence dans le secteur du microcrédit au Bénin. Cependant, l'effectivité de ces différentes mesures de protection des emprunteurs demeure hypothétique. Plusieurs constats au sein des institutions de microcrédit permettent d'appréhender la non-application des mesures prévues par la réglementation, notamment en matière d'affichage.

D'ailleurs, les dispositions législatives ne couvrent que partiellement les préoccupations en termes de transparence en microcrédit. Par exemple, aucune disposition du code de déontologie des IMFs au Bénin ne reprend ou ne met clairement l'accent sur l'information des clients sur les caractéristiques des produits et services telle qu'énoncée dans les dispositions de la BCEAO. Au Sénégal par exemple, le code de déontologie de l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés (AP/SFD) prévoit en son article 29 que « [l]es SFD et leur personnel s'engagent à donner à leurs membres ou clients selon leurs besoins, toutes les informations requises quant aux caractéristiques des produits et services offerts de manière fidèle et transparente ». Au Québec, l'Autorité des marchés financiers, dans son rôle d'encadrement et de surveillance prudentielle, a élaboré une ligne directrice pour les saines pratiques commerciales en services financiers qui permettent de communiquer ses attentes quant aux résultats attendus en matière de traitement équitable des

¹⁰¹⁹ *Ibid.* art 1er al. 15.

¹⁰²⁰ Référence liste inventaire des dispositions par exemple

consommateurs¹⁰²¹. Les pratiques commerciales en question concernent la conduite de l'institution à l'égard de ses clients ou de tout autre participant au marché ayant un intérêt dans l'institution (actionnaires, partenaires, contreparties, analystes de marché, autorités de réglementation)¹⁰²².

Cette ligne directrice cherche à assurer la transparence au niveau des services financiers et à garantir la confiance des consommateurs. De façon spécifique, l'AMF cherche à garantir à travers cette ligne directrice que¹⁰²³ :

- le traitement équitable des clients soit un élément central de la gouvernance et de la culture d'entreprise des institutions financières ; la conception et la commercialisation des produits financiers tiennent compte des besoins des consommateurs ciblés ;
- les clients disposent d'une information qui leur permet, avant, au moment et après l'achat d'un produit, d'être convenablement informés pour être capable de prendre des décisions éclairées ;
- les incitatifs ne nuisent pas au traitement équitable des consommateurs ;
- la publicité relative aux produits soit claire et non trompeuse ;
- les demandes d'indemnités ainsi que les plaintes soient traitées avec diligence et réglées de façon équitable, selon une procédure simple et accessible ;
- et enfin, la politique de protection de la confidentialité des renseignements personnels au niveau de chaque institution soit conforme aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé¹⁰²⁴ et reflète les meilleures pratiques dans ce domaine.

4.2.2 Recours à un langage clair et compréhensible à l'égard des emprunteurs

¹⁰²¹ Autorité des Marché Financiers « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales » Juin 2013, en ligne : <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-assurance/ligne-directrice-saines-pratiques-commerciales_fr.pdf> consulté le 03 juin 2019.

¹⁰²² *Ibid.*, à la p 6.

¹⁰²³ *Ibid.*

¹⁰²⁴ *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P -39.1.*

La transparence en service financier est tributaire de la qualité des échanges. Cette qualité est tributaire de l'utilisation d'un langage clair par le personnel des institutions de microcrédit. La clarté du langage vise à amener le client à bien comprendre la nature du produit et surtout les termes et conditions du contrat de prêt. Les agents des institutions de microcrédit doivent donc faire usage d'un langage clair permettant au client de bien comprendre le fonctionnement des produits offerts, ainsi que les clauses du contrat de microcrédit proposé. Cette préoccupation intéresse la BCEAO qui indique à travers l'article 31 de la décision N° 397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO¹⁰²⁵ que les institutions doivent illustrer les affichages, par un exemple représentatif de la méthodologie de calcul du taux effectif global d'intérêt appliqué aux microcrédits¹⁰²⁶ et que l'ensemble des informations mentionnées doit être affiché en caractères d'imprimerie suffisamment visible, notamment le titre « Conditions débitrices et créditrices applicables par l'établissement X »¹⁰²⁷. Cette décision de la BCEAO s'impose à tous les États membres comme le Bénin, même si elle n'est pas explicitement déclinée à travers une disposition juridique nationale. Au plan national, la Loi sur la protection des consommateurs dispose, en son article 29, que dans la désignation, l'offre, la présentation, le mode d'emploi ou d'utilisation, l'étendue et les conditions de garantie d'un bien ou d'un service, ainsi que dans les factures et quittances, l'emploi de la langue officielle est obligatoire, mais le recours à tout autre terme ou expression nationale équivalente est autorisé¹⁰²⁸. Cette disposition comporte une ambiguïté, car elle n'oblige pas les institutions de microcrédit par exemple à communiquer dans la langue que maîtrise le consommateur. Au Canada, selon l'article 6 (4) du Règlement sur le coût de l'emprunt, une institution financière sous réglementation fédérale qui conclut une convention de crédit pour un prêt doit communiquer l'information dans un langage et d'une manière simple et claire, et de

¹⁰²⁵ BECEAO, « Recueil de textes » à page 119 en ligne :

<[Http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf](http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf)> consulté en janvier 2018.

¹⁰²⁶ Art 31 para 1, Décision N° 397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO, en ligne : <https://www.bceao.int/IMG/pdf/decision_mise_en_oeuvre_politique_monnaie_et_credit.pdf> consulté en janvier 2018.

¹⁰²⁷ *Ibid*, art 31 para 2.

¹⁰²⁸ *Loi L2007 - Loi N° 2007-21 portant protection du consommateur en République du Bénin*, en ligne :

<https://legis.cdij.bj/uploads/r/centre-de-documentation-et-dinformation-juridique-4/0/9/1/091a4d0dd54eab7fd2ff94cc9e204e69577766163289fcac321b9d44de02ccf/L._2007-21.pdf> consulté le 18 mai 2020.

façon à ne pas induire l'emprunteur en erreur¹⁰²⁹. De ce fait, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a établi des principes et lignes directrices de l'ACFC sur le langage et la présentation à l'intention de l'industrie¹⁰³⁰. La clarté du langage et de sa présentation s'articule autour de cinq grands principes : les institutions financières doivent connaître leur public cible, rendre leur texte compréhensible en suivant un plan ; il faudrait écrire avec clarté, surtout miser sur la présentation visuelle du texte et enfin tester le document à présenter au client¹⁰³¹. En fonction de chaque principe découlent des lignes directrices opérationnelles, qui doivent être intégrées dans les politiques et procédures de l'institution financière afin de déterminer et de s'assurer que les principes ont été suivis et respectés¹⁰³². Tout ceci dénote l'étendue de l'importance accordée à la transparence de l'information à fournir au client.

L'analyse des perceptions révèle que plus de la moitié des chefs d'agence (cinq sur huit) estiment que les documents écrits, les affichages et le langage utilisé pour informer les clients répondent « bien » au besoin de simplicité et de clarté qu'exige le souci de transparence. Trois chefs d'agence sur les huit estiment que le niveau de simplicité et de clarté des divers moyens d'information de la clientèle est plutôt passable. Ces trois chefs d'agence pensent donc plutôt qu'il y a des améliorations à apporter notamment à deux niveaux comme nous pouvons le lire dans les verbatim qui suivent.

« Avec le volume d'activité, je me rends compte que parfois les agents ne prennent pas le temps qu'il faut avec tout emprunteur. Il y en a aussi qui sont parfois pressés de prendre leur crédit aussi novice en finance que je pense qu'il faudra bientôt imposer une formation préalable sur la littératie financière à tout demandeur de crédit comme »¹⁰³³.

« (...) hum, vous voyez vous-même, nos affiches sont en français alors que la grande partie de notre clientèle ne sait pas lire cette langue. D'ailleurs plusieurs ne savent pas lire non

¹⁰²⁹ Règlement sur le coût d'emprunt (banques), DORS/2001-101, art 6 (4).

¹⁰³⁰ Agence de la consommation en matière financière du Canada « DC-3 Principes et lignes directrices de l'ACFC sur le langage et la présentation clairs, à l'intention de l'industrie », en ligne : <<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/ligne-directrices-commissaire/directive-3.html#toc1>> consulté le 29 mai 2019.

¹⁰³¹ *Ibid.*

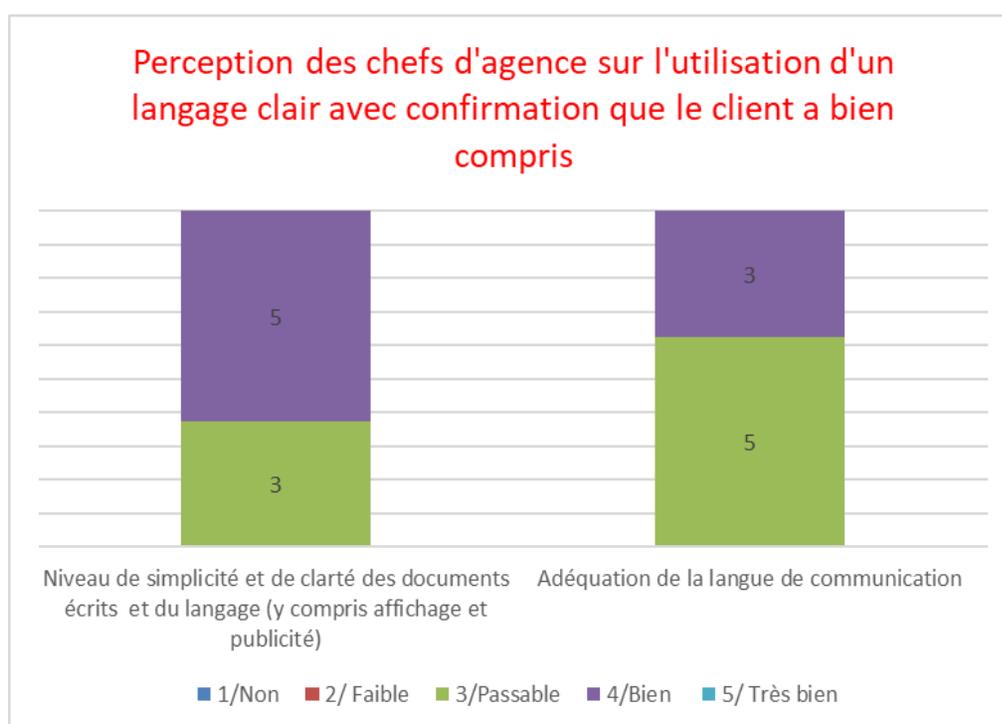
¹⁰³² *Ibid.*

¹⁰³³ Propos du répondant R2

plus les langues nationales. Sinon, nous savons qu'il faut qu'on s'adapte au public, mais c'est compliqué »¹⁰³⁴.

Pour les mêmes raisons que celles évoquées dans le dernier verbatim, la majorité des chefs d'agence (cinq sur huit) perçoivent qu'il y a une faiblesse du niveau d'adéquation de la langue de communication.

Figure 24 : Perception des chefs d'agence sur l'utilisation d'un langage clair avec confirmation que le client a bien compris



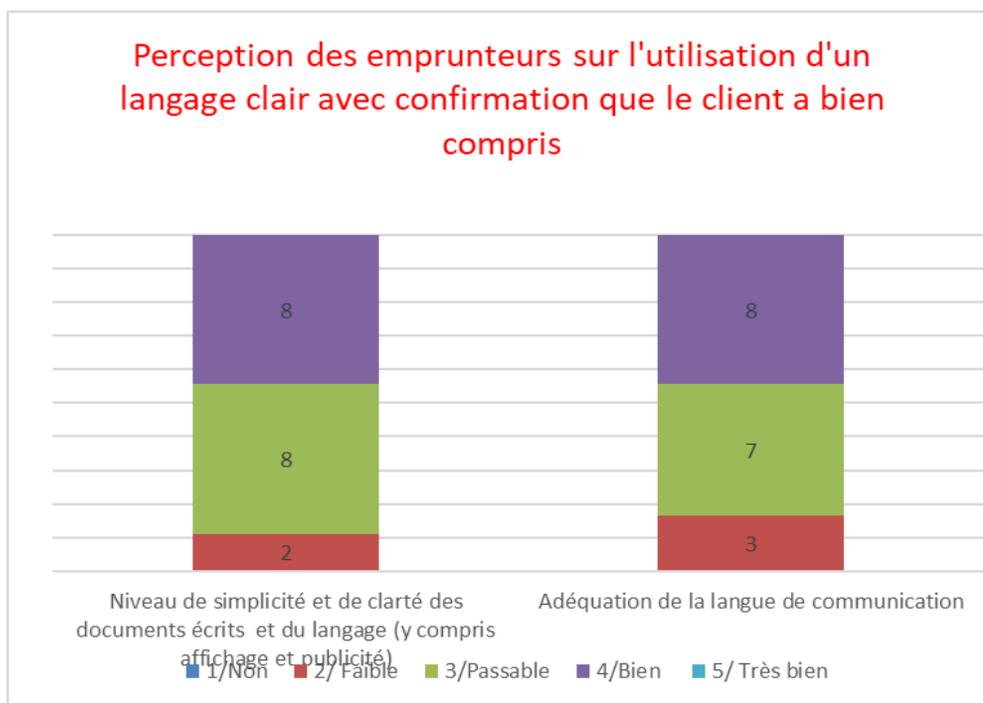
Sources : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Comme l'illustre le graphique suivant, les opinions des emprunteurs semblent quelques fois s'opposer à celles des chefs d'agence d'IMFs. En effet, plus de la moitié des emprunteurs de microcrédit (55,56 %, n=10) pense que le niveau de simplicité et de clarté des documents écrits et langage utilisé par les IMFs de même que l'adéquation de la langue de

¹⁰³⁴ Propos du répondant R4

communication est passable. Ce constat pourrait s'expliquer par le fait que la majorité des emprunteurs soit analphabètes et que le personnel des IMFs ne trouve pas des moyens pour échanger avec ses derniers dans leurs langues respectives. Cela suppose qu'il y a un travail à faire afin de corriger cette situation qui ne profite pas au client et qui le met dans un état d'ignorance.

Figure 25 : Perception des emprunteurs sur l'utilisation d'un langage clair avec confirmation que le client a bien compris



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

4.2.3 Fourniture d'informations complètes et en temps utile relativement aux coûts et aux autres informations non financières et conseils aux emprunteurs à propos de leurs droits

On retrouve dans la littérature des exemples variés de législation sur la qualité de l'information financière, combinant prévention, répression, éducation et sanction. Mais l'exemple français est probablement le plus marquant tant par sa rigueur que par son caractère éducatif et pédagogique. Ayant subi dans l'histoire une série de scandales financiers, la législation française incrimine la diffusion d'informations fausses ou trompeuses par les sociétés faisant des appels publics à l'épargne. L'article 10-1 de l'ordonnance du 28 septembre 1967 en est l'illustration¹⁰³⁵. C'est surtout la Commission des opérations de Bourse (COB), véritable gendarme et juge des marchés boursiers, qui en a affiné les contours, puis débusqué et sanctionné les ignorants ou les transgresseurs. La norme et l'arme de cette Commission s'appuient sur son règlement n° 98-07¹⁰³⁶ relatif à l'obligation d'information du public, en son article 2 qui dispose que : « *L'information donnée au public doit être exacte, précise et sincère* ». Son article 3 précise que : « *Constitue pour toute personne, une atteinte à la bonne information du public, la communication d'une information inexacte, imprécise ou trompeuse. Constitue également une atteinte à la bonne information du public sa diffusion faite sciemment* ».

Selon Dezeuze et Boouaziz, la sanction des pratiques irrégulières par la COB mérite particulièrement attention, tant elle est significative du rôle à la fois répressif et pédagogique de la Commission, mais aussi de l'un des particularismes controversés du droit français¹⁰³⁷.

Dans le cadre des principes de protection des emprunteurs de microcrédit, le principe de transparence s'intéresse d'abord à la notion de clarté du langage de communication. De plus, il est aussi très important que toutes les informations fournies soient complètes et exhaustives et mises à disposition dans un délai raisonnable (dimension 2 et 3). Il est aussi attendu que les institutions de microcrédit informent les clients de leurs droits (dimension 4).

¹⁰³⁵ Ordonnance n° 67-833 du 28 septembre 1967 instituant une commission des opérations de bourse et relative à l'information des porteurs de valeurs mobilières et à la publicité de certaines opérations de bourse, en ligne <<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000698676&categorieLien=cid>>.

¹⁰³⁶ Le règlement n° 98-07, homologué par arrêté du 22 janvier 1999, publié au *Journal officiel* de la République française du 2 mars 1999, remplace le règlement n° 90-02 de la COB, qui est abrogé ; les termes de ce nouveau règlement sont toutefois quasi identiques à ceux du règlement 90-02, seule étant précisée la notion d'instruments financiers par référence à la loi n° 96 - 597 du 2 juillet 1996.

¹⁰³⁷ Éric DEZEUZE et Florian BOUAZIZ, « L'information financière du public et ses sanctions juridiques », *LEGICOM*, 1999/3 (N° 19), p. 11, en ligne: <<https://www.cairn.info/revue-legicom-1999-3-page-11.htm>> consulté le 28 mai 2019.

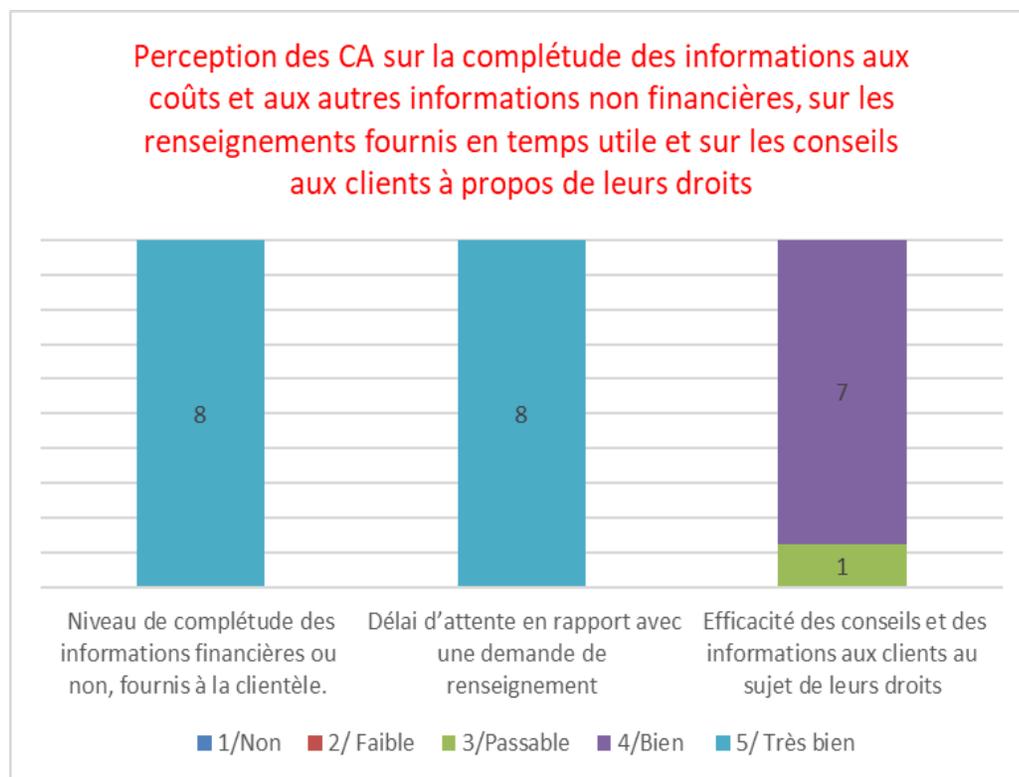
Si les préoccupations en lien avec la fourniture d'informations complètes et en temps utile est partiellement pris en compte dans les articles 31 et 33 de la décision N° 397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO¹⁰³⁸, la nécessité d'informer les emprunteurs sur leurs droits ne fait l'objet d'aucune disposition législative propre au secteur financier au Bénin. Cependant, la Loi sur la protection des consommateurs dispose, en son article 28, que tout vendeur de produits, tout prestataire de service doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur d'une part sur les références de l'enregistrement de son produit, le prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente et d'autre part, sur les modalités et conditions fixées par voies législative et réglementaire¹⁰³⁹.

Les figures qui suivent présentent les résultats de données sur les perceptions des divers acteurs interviewés relativement à trois dimensions (2, 3 et 4) du principe de transparence.

Figure 26 : Perception des CA sur la complétude des informations aux coûts et aux autres informations non financières, sur les renseignements fournis en temps utile et sur les conseils aux clients à propos de leurs droits

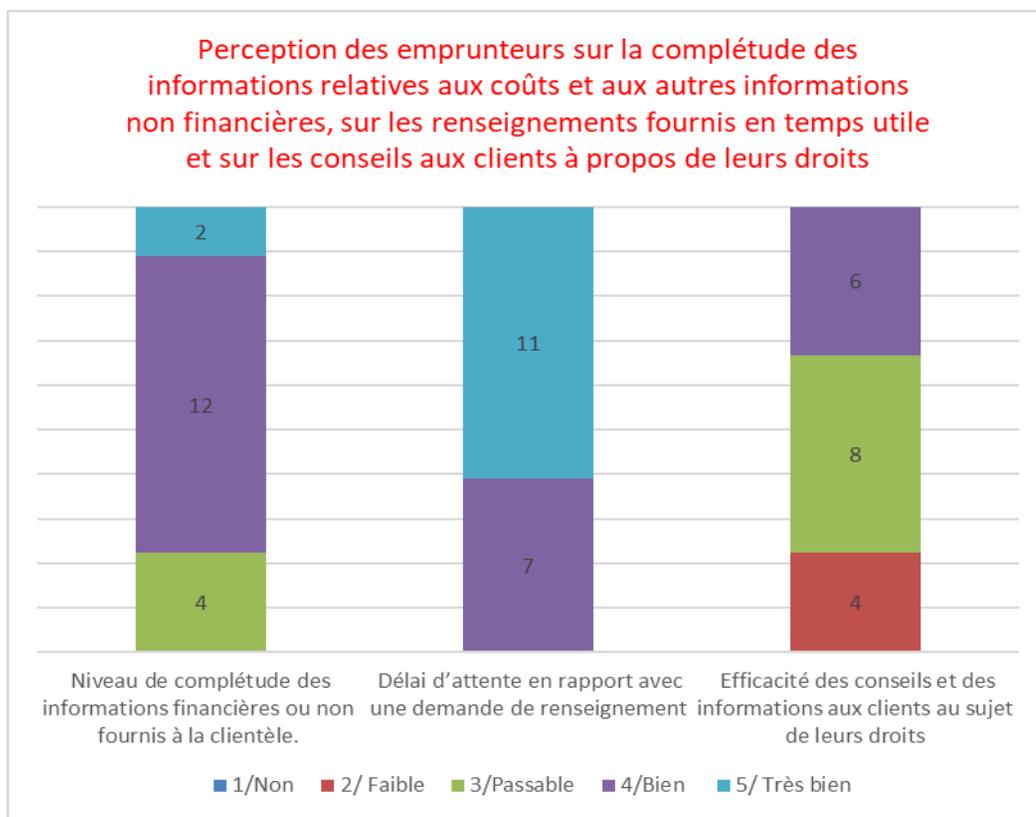
¹⁰³⁸ BECEAO, « Recueil de textes » à page 119 en ligne : <[Http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf](http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf) > consulté en janvier 2018.

¹⁰³⁹ Loi L2007 - Loi N° 2007-21 portant protection du consommateur en République du Bénin, *supra* note 1028.



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Figure 27 : Perception des emprunteurs sur la complétude des informations relatives aux coûts et aux autres informations non financières, sur les renseignements fournis en temps utile et sur les conseils aux clients à propos de leurs droits



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Ces résultats montrent que de façon unanime, les huit chefs d'agence interviewés estiment que le niveau de complétude des informations (financières ou non) fournies à la clientèle est « très-bon », de même que le délai d'attente en rapport avec les demandes d'informations et de renseignements. L'analyse des données collectées auprès des emprunteurs confirme relativement bien la perception des chefs d'agence en ce qui concerne le délai d'attente avant

de recevoir les informations sollicitées. Le délai d'attente en vue d'une réponse est en effet, bon selon 7/18 emprunteurs enquêtés et même « très-bon » selon la perception des 11 autres emprunteurs.

Même si les perceptions des emprunteurs sont relativement différentes en ce qui concerne le niveau de complétude des informations fournies par les institutions de microcrédit, elles ne sont pas globalement très éloignées de celle des chefs d'agence. En effet, un peu plus de 65 % des emprunteurs accordent une « bonne » appréciation au niveau de complétude des informations fournies par les divers agents des institutions de microcrédit. Un peu plus de 10 % accordent même la mention « très bien », même si à contrario, selon près du quart (22,22 %) des emprunteurs, les informations fournies par les agents d'institutions de microcrédits, sont « passablement » complètes. Notre constat pendant la phase empirique notamment sur les affichages dans les institutions de microcrédit permet de constater effectivement que les informations affichées prêtent parfois à confusion et sont souvent très partielles. Ce constat est suffisamment grave et nécessite conséquemment la prise de mesures de contrôle et/ou de réglementation plus rigoureuses. À cet effet, la réglementation québécoise exige que si une publicité sur un prêt d'argent comporte l'un des éléments suivants, elle doit mentionner tous les autres éléments¹⁰⁴⁰ :

- une composante des frais de crédit (les frais d'intérêts ou d'administration, par exemple) ;
- la durée des périodes de paiement et leur nombre ;
- le montant de chaque paiement différé (fait pour chaque période de paiement) ;
- l'obligation totale, soit le montant emprunté et le total des frais de crédit ;
- des exemples de frais de crédit à payer.

De plus, la loi interdit à un prêteur de faire parvenir à un potentiel client un document qu'il suffit de signer pour emprunter une somme d'argent, sans autre démarche¹⁰⁴¹. Cet envoi est

¹⁰⁴⁰ Office de la protection de consommateur du Québec « Publicité : Règles à suivre », en ligne : <<https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/preteur-argent/droit-obligation/publicite/>>consulté le 03 juin 2019.

¹⁰⁴¹ *Ibid.*

autorisé uniquement si le client en fait la demande clairement. Ainsi l'article 19 dispose que quiconque pratique ou fait pratiquer le courtage au domicile d'une personne ou à son lieu de travail, pour proposer la vente, la location-vente de biens ou pour offrir des prestations de service, est tenue de remettre au consommateur un exemplaire du contrat au moment de sa conclusion¹⁰⁴².

Quant à l'information des clients sur ses droits, la grande majorité des chefs d'agence (sept sur huit) estime que les conseils fournis sont d'une « bonne » efficacité. Un seul chef d'agence pense que l'efficacité des conseils au client rapport avec son droit est encore « faible ».

Cependant, deux tiers des emprunteurs jugent inefficaces les conseils à eux donner par les agents sur leurs droits contre un tiers. Ces derniers estiment donc que les conseils fournis sont d'une efficacité « passable », voire « faible ». Comme le rétorque l'un des emprunteurs :

« Ah ! Vous vous étonnez que je dise qu'il n'y a quasiment pas d'informations sur le droit des clients ? Bon, demandez-moi alors quels sont ces droits. Je n'en sais rien ; et pourtant je suis emprunteur de microcrédit depuis une bonne demi-douzaine d'années »¹⁰⁴³.

Il semble donc que dans plusieurs cas, les clients n'ont effectivement pas connaissance de leurs droits. Or, même si le cadre juridique spécifique des services financiers reste muet à propos de la nécessité d'informer le client sur ces droits, l'article 28 qui semble d'ailleurs être méconnu par les chefs d'agence, fait entre autres obligation au vendeur d'informer le client sur ses droits (modalités et conditions fixées par voies législative et réglementaire)¹⁰⁴⁴. Il s'agit là d'une situation extrêmement préoccupante, car les emprunteurs concernés sont ainsi exposés à des risques de mauvais traitement, étant donné qu'ils ignorent les obligations des institutions à leur égard, ainsi que les procédures de recours que la loi prévoit en leur faveur en cas d'abus.

¹⁰⁴² Loi L2007 - Loi N° 2007-21 portant protection du consommateur en République du Bénin, *supra* note 1028.

¹⁰⁴³ Propos du répondant E6

¹⁰⁴⁴ Loi n° 2007-21 du 16 octobre 2007 portant protection du consommateur en République du Bénin. En ligne : <https://legis.cdij.bj/uploads/r/centre-de-documentation-et-dinformation-juridique-4/0/9/1/091a4d0dd54eab7fd2ff94cc9e204e69577766163289fcac321b9d44de02ccf/L._2007-21.pdf> consulté le 02 septembre 2019.

Au Québec par exemple, il est obligatoire pour institutions de crédit d'inclure dans le contrat une mention faisant entre autres état du droit de l'emprunteur d'annuler le contrat ou de demander un état de compte¹⁰⁴⁵. Ce genre de disposition semble bien utile dans le contexte béninois au regard des données empiriques.

4.2.4 Synthèse sur le niveau de protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques en lien avec le défaut de transparence

Au regard de nos investigations, nous pouvons dire que le cadre législatif existant s'intéresse de façon incomplète aux diverses dimensions fondamentales de ce principe.

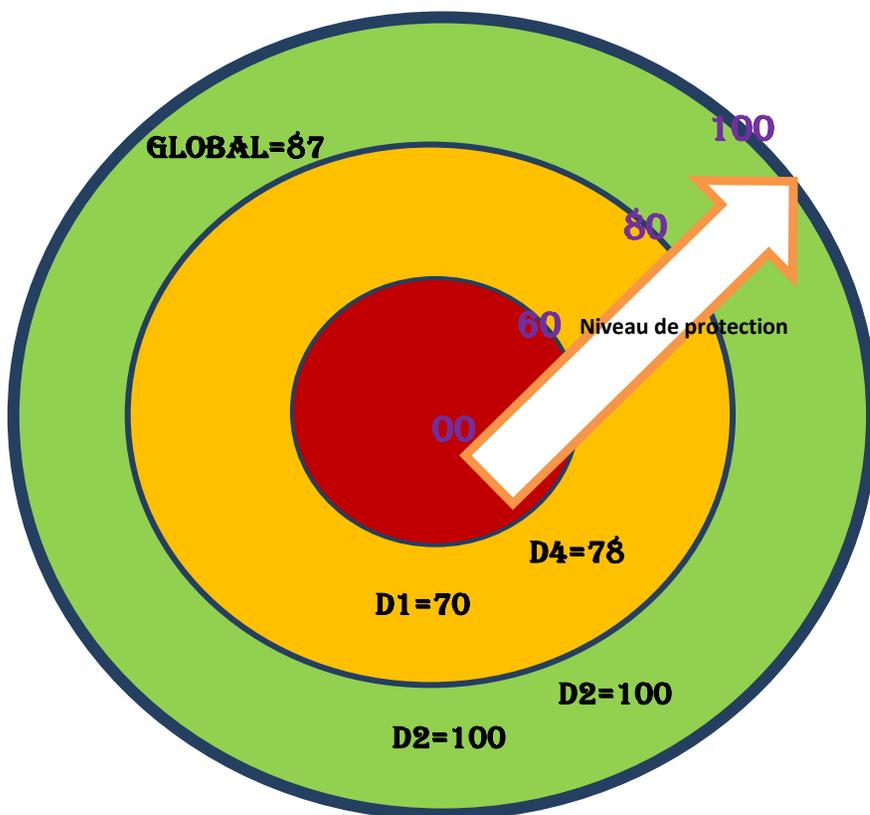
Au terme de nos analyses sur les perceptions des emprunteurs et des chefs d'agence, nous proposons ici une synthèse des principaux constats. Le graphique suivant résume à cet effet, la valeur de l'indice d'appréciation du niveau de protection des emprunteurs contre les risques relatifs à un défaut de transparence au sein des services financiers décentralisés selon la perception des chefs d'agence interviewés.

Les opinions des chefs d'agence par rapport au principe de transparence permettent de situer le niveau de protection des emprunteurs relativement à ce principe à 87 sur une échelle de 100 ce qui est bien appréciable. Nous remarquons que 100 % des chefs d'agence ont estimé que la complétude des informations ainsi que le délai de satisfaction des clients en cas de demande de renseignements sont « très-bons ». Au regard donc des chefs d'agence, les efforts d'amélioration sont à concentrer essentiellement à deux niveaux : premièrement l'utilisation d'un langage simple et clair favorisant la compréhension du client et l'adéquation de la langue de communication (dimension 1, niveau moyen de protection de 70 sur 100) et deuxièmement l'efficacité des conseils aux clients à propos de leurs droits (dimension 4 avec un niveau de protection de 78 sur 100).

Figure 28 : Niveau de protection des emprunteurs relativement au principe de transparence selon la perception des chefs d'agence

¹⁰⁴⁵ Règlement d'application de l'80a Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1, r 3 art 33.

**Un très bon niveau de protection des emprunteurs relativement
au principe de transparence selon la perception des chefs
d'agence**



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

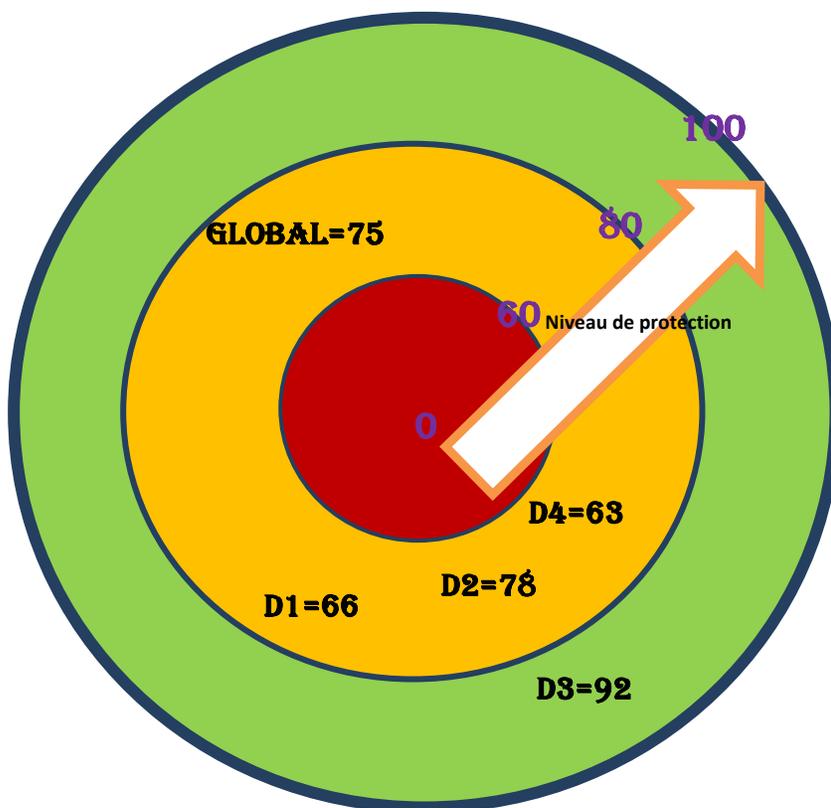
L'analyse synthétique des perceptions des emprunteurs interviewés permet de constater des similitudes dans l'identification des principaux indicateurs à améliorer relativement au principe de transparence, mais cette analyse soulève aussi quelques divergences de points de vue entre emprunteurs et chefs d'agence. Tandis que les opinions des chefs d'agence situent globalement le niveau de transparence à une échelle élevée, celles des emprunteurs semblent rabaisser la barre à un niveau moyen. En effet, l'indicateur synthétique de transparence est de 75 sur 100 chez les emprunteurs contre 87 sur 100 chez les chefs d'agence. Pour les emprunteurs, seule la dimension 3 (renseignements fournis en temps utile) est proche de la perfection (92 sur 100). Ainsi, d'après la perception des emprunteurs trois dimensions sont à améliorer considérablement pour relever le niveau de protection des emprunteurs contre le

défaut de transparence. Il s'agit en l'occurrence des dimensions 1, 2 et 4, à savoir l'utilisation d'un langage clair avec confirmation que le client a bien compris, la complétude des informations relatives aux coûts et aux autres informations non financières, les conseils aux clients à propos de leurs droits. Ces résultats sont confirmés par de récentes études. En effet, selon les données collectées entre 2013 et 2015 au Bénin dans le cadre de la « Smart Campaign », la transparence, le traitement équitable et respectueux des clients et les mécanismes de résolution des plaintes ressortent le plus en tant que mesures prioritaires pour la protection des clients de la microfinance au Bénin¹⁰⁴⁶.

Figure 29 : Niveau de protection des emprunteurs relativement au principe de transparence selon leur perception

¹⁰⁴⁶ Entrepreneur du Monde, « Microfinance : quand la protection des clients passe par l'information et la compréhension » <www.pratiques-edm.org> consulté le 12 mars 2017.

Le niveau de protection des emprunteurs relativement au principe de transparence est globalement moyen selon leur perception



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

5. Protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés à une tarification non transparente et non responsable

La tarification est une thématique autour de laquelle se focalisent les débats sur le profit acceptable et éthique en service financier, notamment lorsqu'il s'agit d'un service financier alternatif comme le microcrédit.

La non-transparence de la tarification peut être une tactique de dissimulation de frais illégaux ou une dissimulation de frais bien légaux, mais qu'on dissimule pour induire le client en erreur et influencer sa décision. Un bon exemple de frais qui bien qu'étant légal a été dissimulé est celui relatif à l'affaire Banque de Montréal c. Marcotte¹⁰⁴⁷, dans laquelle un recours collectif a été intenté par des consommateurs contre un groupe de banques (BMO, BNC, Citibanque, TD et Amex) dont les frais de conversion pour les achats effectués en devises étrangères imposés par la banque émettrice de cartes de crédit étaient illégaux¹⁰⁴⁸. En réalité, l'imposition de frais de conversion n'est pas illégale en soi, mais les requérants ainsi que le juge d'ailleurs estiment que la non-divulgaration de cette commission constitue au regard de la Loi sur la protection du consommateur, un comportement faux et trompeur de l'intimée. En raison de cette tromperie, les requérants n'auraient pu donner un consentement éclairé chaque fois qu'ils utilisent ladite carte American Express pour acquitter des dépenses en devises étrangères.

Dans le même ordre d'idées, en décrivant des cas de taux d'intérêt élevés imposés aux personnes très pauvres au Nigéria et au Mexique, où les clients, les fournisseurs et investisseurs ne semblaient pas avoir en plus l'information réelle sur le taux d'intérêt réellement appliqué, Neil MacFarquar journaliste du New York Times affirmait en 2010 que « The fracas over preserving the field's saintly aura centers on the question of how much interest and profit is acceptable, and what constitutes exploitation »¹⁰⁴⁹. Afin de préserver le climat vertueux du secteur, la question qui se pose est de savoir quels sont les taux d'intérêt qui sont acceptables et lesquels constituent une exploitation de l'emprunteur. C'est pour cela qu'en microcrédit, la tarification doit être à la fois transparente et responsable (responsabilité sociale, mais aussi responsabilité de perpétuer économiquement l'activité).

¹⁰⁴⁷ Banque de Montréal c. Marcotte, 2014 CSC 55 (CanLII), [2014] 2 RCS 725, <<https://www.canlii.org/fr/ca/csc/doc/2014/2014csc55/2014csc55.pdf>>, consulté le 22 mai 2020.

¹⁰⁴⁸ *Ibid* à la p 783 au para 117.

¹⁰⁴⁹ Neil MacFarquar, « Banks Making Big Profits from Tiny Loans » New York Times, April 13, 2010, en ligne: <<http://www.nytimes.com/2010/04/14/world/14microfinance.html?pagewanted=all>> consulté le 18 mars 2017.

Dans cette section qui expose le résultat de nos investigations sur la tarification dans le secteur des services financiers décentralisés au Bénin, nous abordons d'abord les standards attendus au regard du principe de tarification. Après cet exposé, nous proposons une analyse de la documentation juridique et celle des données empiriques collectées sur la tarification en microcrédit.

5.1 Standards attendus en matière de tarification dans le domaine du microcrédit

Au sein des nombreuses incertitudes et exclusions qui caractérisent la condition de la plupart des demandeurs de microcrédit, l'accès à des services financiers fiables et équitables est en bonne place et compte beaucoup plus que le prix par exemple. Ce n'est pas une raison cependant, pour que les institutions de microcrédit fonctionnent dans l'opacité totale par rapport à leur tarification et exploitent cette vulnérabilité des emprunteurs, dans le but de s'enrichir sans limites.

Le principe de transparence implique que les tarifs, les termes et les conditions des produits financiers (y compris les frais d'intérêt, les primes d'assurance, tous les frais, etc.) soient effectivement transparents et divulgués convenablement sous une forme compréhensible aux clients¹⁰⁵⁰. Plus globalement, les standards attendus en matière de tarification regroupent deux notions fondamentales : la transparence et la responsabilité. La notion de responsabilité dans la tarification implique qu'il est important que les conditions et les modalités d'un prêt soient déterminées de façon à être abordables pour les clients, tout en permettant aux institutions financières d'être viables¹⁰⁵¹.

Une institution respectant le principe de la tarification transparente et responsable doit donc offrir et divulguer comme tel à ces clients une tarification complète et des modalités abordables tout en mettant en place les actions visant à lui permettre de rester financièrement viable. Une tarification abordable pour les clients implique que ces derniers tirent réellement

¹⁰⁵⁰ The Smart Campaign, *supra* note 847.

¹⁰⁵¹ *Ibid.* à la p 19.

un bénéfice net du service offert par l'IMF après avoir payé la totalité des frais et la viabilité financière de l'institution exige que les revenus collectés permettent à l'institution de faire un certain profit après avoir rempli ces obligations financières. Cette double obligation est le lieu de controverses dans le secteur non pas sur le principe, mais du point de vue pratique ; c'est-à-dire comment déterminer si les prix proposés par une IMF à un client permettent à ce dernier de faire des bénéfices tout en étant profitables pour l'institution ? À cet effet, certains gouvernements et autres institutions d'appui à l'industrie ont mis en place des méthodes plus ou moins efficaces pour protéger les clients contre des prix exorbitants. Certaines approches sont principalement focalisées sur le plafonnement des taux d'intérêt¹⁰⁵², d'autres sur les méthodes de mesure ou de définition des limites de la tarification responsable¹⁰⁵³, d'autres encore se focalisent à la fois sur les deux méthodes précédentes. Nous reviendrons plus loin sur l'analyse de ces mesures spécifiquement dans le cas béninois ainsi que l'analyse de son efficacité.

Le concept de tarification englobe aussi bien le processus de fixation des prix et des frais que la détermination du rendement sur les fonds déposés¹⁰⁵⁴. De ce fait, la recherche de l'efficacité devrait rester la priorité des institutions de microfinance et ceci aussi bien globalement que produit par produit¹⁰⁵⁵.

Les institutions de microcrédit doivent élaborer et mettre en œuvre une procédure interne de tarification officielle pour chaque produit en tenant compte des coûts investis pour élaborer et offrir le produit puis tenir compte de la capacité du client à s'offrir ce produit, considérant le coût et les objectifs du client ainsi que les caractéristiques et attentes en termes de profit du client. S'il y a une différence importante vers le haut ou vers le bas entre les tarifs de la concurrence et ceux d'une institution de microfinance, cette dernière doit justifier cet écart auprès de sa clientèle et des acteurs du secteur. L'institution doit s'assurer qu'elle ne maximise pas ses profits au détriment des clients et qu'elle n'offre pas des services à un prix

¹⁰⁵² C'est le cas au sein des pays de la BCEAO en Afrique de l'Ouest et de plusieurs pays asiatiques comme l'Inde et le Cambodge.

¹⁰⁵³ Cette méthode utilisée au Pérou par exemple est basée sur la détermination de la marge de l'institution. Elle tient compte des différences de coûts entre prestataires est un taux maximum ou plafond (généralement 15 %) sur la différence entre les coûts implicites encourus par une institution financière et le montant qu'elle fait payer à ses emprunteurs.

¹⁰⁵⁴ The Smart Campaign, *Supra* note 848 à la p 11.

¹⁰⁵⁵ Optimiser le rapport qualité prix afin de garantir à la fois des profits conséquents pour les clients et la viabilité pour l'institution.

si bas que sa viabilité en sera affectée. Même une tarification plus faible serait irresponsable et inappropriée si elle ne permet pas à l'institution d'être viable et que la stratégie est simplement d'engranger des parts importantes de marché avant d'augmenter les prix par la suite. En tout état de cause, il est important d'éviter les pratiques de dissimulation du taux d'intérêt réel.¹⁰⁵⁶ Le taux d'intérêt ne doit jamais dépasser le taux plafonné lorsqu'il existe. Les institutions de microcrédit peuvent analyser par exemple la possibilité d'adopter l'exigence d'un solde compensatoire ou d'un prêt avec épargne préalable obligatoire permettant de réduire le taux d'intérêt par son effet baissier sur le risque de prêt.

Une attention doit aussi être portée à la seconde composante des tarifs : les frais afférents au crédit. D'ailleurs, les frais sont aussi susceptibles de contribuer à un manque de transparence dans la tarification, puisqu'il est parfois plus facile de dissimuler certains frais au client. Il faut donc que la structure des coûts soit claire et encourage les comportements appropriés au niveau du client (paiement à bonne date par exemple). En aval, le montant des frais doit être fixé raisonnablement de sorte à ne pas faire basculer les clients vers le surendettement. Dans une décision rendue par la commissaire Lucie M.A. Tedesco de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, la banque dont le nom n'a pas été dévoilé, est reconnue coupable pour avoir violé les règles de transparence imposées par la Loi sur les banques (articles 450 et 451) et le règlement sur le coût de l'emprunt (articles 8 (1)c), 8 (1) d) et 9 (1) d)) en dissimulant le coût d'emprunt sous une formule en lieu et place d'un montant en dollars et en cent¹⁰⁵⁷.

Dans le but de garantir la transparence tout au long du cycle de crédit, les clients ont la responsabilité de s'informer sur le prix ainsi que les autres aspects financiers du produit. Une comparaison des prix est alors nécessaire dans le but de mieux investiguer en posant des questions, puis de réaliser à la fin un choix de produit et d'institution optimal en prenant en compte tous les paramètres financiers en jeu. Cette attitude attentiste et de curiosité face à toute incompréhension n'est pas sollicitée chez l'emprunteur seulement au moment de sa

¹⁰⁵⁶ Comme l'application à chaque échéance du taux d'intérêt sur le montant total du prêt initial en lieu et place de son application au montant restant dû et la divulgation seulement du taux d'intérêt qui est en fait mensuel alors que le coût du crédit est déterminé par le taux d'intérêt annuel.

¹⁰⁵⁷ Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) « Raisons de la commissaire concernant la décision » Décision no 132, Ottawa, le 18 juillet 2018 <<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/decisions-commissaire/decision-commissaire-132.html>> consulté le 20 mai 2020.

demande de crédit, mais pendant tout le cycle du crédit jusqu'au remboursement final. Au Canada par exemple, dans l'affaire *Immeubles Jacques Robitaille inc. c. Financière Banque Nationale*¹⁰⁵⁸, la Cour d'appel du Québec vient confirmer le fait que certes un intermédiaire financier a des obligations telles que le devoir de conseil, mais que l'investisseur doit à son tour fournir un minimum d'efforts pour comprendre les éléments liés à ses investissements. Dans le cas du principe de la tarification transparente et responsable en microfinance en ce qui concerne l'emprunteur, ce dernier doit faire l'effort de s'informer sur les éléments qui composent son crédit (notamment le taux d'intérêt et les autres frais afférents au crédit). Cette perspective n'est cependant pas adaptée au microcrédit dans le contexte béninois compte tenu du faible niveau de scolarisation et de littératie financière de la majorité des clients.

5.2 Cadre juridique et perceptions des emprunteurs et des chefs d'agence sur la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés à la tarification

Le principe de tarification transparente et responsable implique que la tarification soit à la fois abordable pour les clients et durable pour les IMFs¹⁰⁵⁹. Cette formulation souligne que les prix doivent être avantageux pour les clients, tout en permettant aux institutions de microcrédit d'obtenir les ressources pour faire face aux réalités pratiques (personnel, frais d'exercice, matériel, déplacement, accès aux capitaux, etc.) impliquées dans la gestion de l'offre de produits financiers de montant relativement faible à une clientèle vulnérable.

Le but ultime du principe de tarification transparente et responsable est d'inciter les institutions de microcrédit à offrir et à divulguer intégralement à leurs clients une tarification complète et des modalités abordables tout en mettant en place les actions visant à lui permettre de rester financièrement viable. Le maintien d'une telle tarification nécessite dans les faits que la structure des coûts de l'institution de microcrédit soit claire et encourage les comportements appropriés au niveau des clients (paiement à bonne date par exemple). Le montant des frais et des intérêts doit être fixé raisonnablement en pensant à la fois à la

¹⁰⁵⁸ *Immeubles Jacques Robitaille inc. c. Financière Banque Nationale*, 2011 QCCA 1952, à la p 13 par 65. En ligne < <https://www.canlii.org/fr/qc/qcca/doc/2011/2011qcca1952/2011qcca1952.pdf> > consulté le 20 mai 2020

¹⁰⁵⁹ The Smart Campaign, *Supra* note 847 à la p 19.

viabilité de l'institution et à la santé financière de l'emprunteur. La structure des coûts (frais, taux d'intérêt, mensualité) doit être communiquée aux clients à travers des canaux et langues qui leur sont accessibles de sorte que ces derniers en aient une ample connaissance.

Tout en analysant la législation en vigueur à propos de la lutte contre le surendettement dans le microcrédit au Bénin, nous présentons l'analyse des perceptions des chefs d'agence des huit institutions de microcrédit enquêtés et de celles des dix-huit emprunteurs par rapport à chacune des quatre dimensions du principe concerné. Cette analyse permet de comparer les perceptions des emprunteurs à celles des chefs d'agence, mais aussi de confronter pour chaque dimension, le cadre législatif applicable aux pratiques en vigueur. À l'issue de cette analyse, nous proposons une analyse globale du niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés à la tarification au moyen d'un indice synthétique. L'analyse des perceptions est ainsi mise en relief avec le cadre juridique afin d'appréhender à la fois l'importance relative des efforts entrepris pour se conformer à la législation, ainsi que le niveau de protection des emprunteurs. Nous évoquons aussi lorsque c'est possible des cas de législations ailleurs dans le monde ou dans d'autres secteurs des services financiers (banque, assurance, etc.), dont le secteur du microcrédit béninois pourrait s'inspirer.

5.2.1 Synthèse du cadre juridique de la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés à la tarification

L'analyse de la documentation permet de constater que des mesures visant à garantir la protection des emprunteurs contre les risques liés à la tarification sont introduites de façon éparse dans certains textes juridiques applicables aux institutions de microcrédit au Bénin.

Par rapport aux termes et conditions du prêt, les dispositions réglementaires existantes dans l'espace UEMOA, fixent un seuil du taux d'intérêt à partir duquel l'institution ne peut accorder de prêt à son client. Dans le cadre de ce principe, il s'agit pour les institutions de

trouver l'équilibre pour que ni les emprunteurs, ni les investisseurs, ni les institutions ne soient perdants. Pour ce faire, le cadre juridique met notamment l'accent sur le respect du taux d'usure en vigueur au Bénin. En effet, est considéré comme prêt usuraire, « tout prêt ou toute convention dissimulant un prêt d'argent consenti, en toute matière, à un taux effectif global excédant à la date de sa stipulation, le taux de l'usure »¹⁰⁶⁰. Le taux de l'usure est en réalité fixé par le Conseil des Ministres de l'Union Monétaire Ouest Africaine. Il est défini par la même loi comme étant le taux au-delà duquel une banque ou une institution de microcrédit ne peut retenir un taux à appliquer à un crédit ou un prêt d'un client. Ce taux d'usure est actuellement de 24 % pour les institutions de microcrédit de l'espace UEMOA et représente le taux effectif global (TEG) maximal auquel un prêt peut être accordé¹⁰⁶¹. Par ailleurs, le taux effectif global d'intérêt est le taux d'intérêt qui est calculé en tenant compte de l'amortissement de la créance, plus les frais, les rémunérations de toute nature, comprenant ceux payés à des intermédiaires qui sont intervenus d'une manière ou d'une autre dans l'octroi du prêt¹⁰⁶².

Ce taux d'usure applicable actuellement aux systèmes financiers décentralisés marque une nette démarcation avec la situation antérieure où le même le taux d'usure était applicable pour une institution de microcrédit et une banque par exemple. Désormais, un nouveau taux d'usure de 15 % est fixé par l'Union Monétaire Ouest Africaine pour les activités de distribution de crédit par les banques de la sous-région¹⁰⁶³. À titre d'exemple, un crédit amortissable de cinq millions de francs CFA (5 000 000 FCFA) aux conditions ci-après serait de type usurier s'il est offert par une banque et légal s'il est offert par une institution de microfinance : durée : douze (12) mois ; taux : quinze pour cent (15 %) ; frais (exemples : frais de dossier et/ou d'assurance) : quatre-vingt mille FCFA (80 000 FCFA). Cette distinction entre le taux usuraire applicable aux SFD et celui en vigueur dans les banques tient donc visiblement compte de la particularité des petits prêts plus coûteux et des caractéristiques de l'activité de microcrédit et des emprunteurs éligibles.

¹⁰⁶⁰ *Loi portant modification, supra* note 932 art 1^{er}.

¹⁰⁶¹ Avis n° 003-08-2013 aux établissements de crédit et aux systèmes financiers décentralisés, relatif à la fixation du taux de l'usure dans les États membres de l'UMOA, en ligne < <https://www.bceao.int/Avis-no-003-08-2013-aux.html> > consulté mars 2017.

¹⁰⁶² *Loi portant modification, supra* note 932 art. 3.

¹⁰⁶³ Avis n° 003-08-2013, *supra* note 1061.

Cependant, le taux d'usure de 24 % pourrait ne pas suffire pour assurer la durabilité de certaines petites institutions de microcrédit. Par exemple, dans le contexte du Canada, malgré un taux d'usure fixé à 60 % par l'article 347 du *Code criminel*, certaines institutions comme celles opérant dans l'industrie des prêts sur salaire ont fait valoir que parce qu'elles fonctionnent avec des petits prêts et traitent exclusivement de prêts à court terme, le plafond d'intérêts énoncé dans le *Code criminel* était trop faible pour leur permettre de recouvrer leurs coûts¹⁰⁶⁴. Au fil du temps et avec plusieurs recours collectifs à l'encontre des prêteurs sur salaire, il était devenu évident que si le gouvernement ne se préoccupe pas de la question, l'avenir de l'industrie des prêts sur salaire au Canada était hypothéqué. En 2000, le Groupe de travail a alors été créé pour faciliter les consultations. Six ans plus tard, le gouvernement du Canada a présenté le projet de loi C-26, qui vient modifier le *Code criminel*¹⁰⁶⁵. En l'occurrence, la loi C-26 a modifié l'article 347 pour exempter les prêteurs sur salaire des sanctions criminelles, à condition notamment que le montant d'argent avancé en vertu de l'entente avec certaines provinces, soit de 1 500 \$ ou moins sur une durée d'au plus 62 jours¹⁰⁶⁶. Cette mesure s'accompagne donc d'une délégation de surveillance réglementaire de l'industrie des prêts sur salaire aux provinces permettant à cette industrie de survivre, mais expose encore plus les personnes vulnérables ayant besoin de prêts sur salaire de petits montants. Il peut donc être intéressant de déroger parfois au taux d'intérêt prohibé, mais il s'agit d'une option à risque notamment pour les emprunteurs les plus vulnérables. Plus globalement même, l'idée même d'un taux criminel est à repenser puisque comme le souligne Ziegel¹⁰⁶⁷ même dans les cas comme celui du Canada avec un taux d'intérêt de 60 %, l'article 347 n'est pas une panacée, car les prêteurs criminels opèrent sans registre et leurs victimes ne sont pas souvent portées à dénoncer les conditions de prêt et de recouvrement pouvant aller par exemple jusqu'à l'intimidation.

¹⁰⁶⁴ Nathan IRVING, Bill 14: The Consumer Protection Amendment Act (Payday Loans), 2011 34-3 *Manitoba Law Journal* 159, 2011 CanLIIDocs 260, <<http://www.canlii.org/t/2c8k>>, consulté le 2020-11-07.

¹⁰⁶⁵ *Ibid.*

¹⁰⁶⁶ Code criminel, *supra note* 954, art 347.1 (2); Freya KODAR, « Conceptions of Borrowers and Lenders in the Canadian Payday Loan Regulatory Process: The Evidence from Manitoba and Nova Scotia », (2011) 34:2 *Dalhousie Law Journal* 443.

¹⁰⁶⁷ Jacob ZIEGEL « Does Section 347 Deserve a Second Chance? A Comment » (2003) 38 *Canadian Business Law Journal* 394.

Ziegel¹⁰⁶⁸ avance donc que l'article 347 du *Code criminel* aurait été mal ficelé notamment en ce qui concerne son objectif de lutte contre le prêt usuraire. Il propose d'ailleurs l'abrogation de cet article et l'introduction de licences et autres mesures réglementaires pour mieux protéger les clients demandeurs de prêts sur salaire et autres consommateurs vulnérables. Il ajoute aussi que cette abrogation n'est pas synonyme d'abandon des victimes de prêts usuraires, mais qu'en dehors de la protection spécifique proposée pour mieux protéger les clients demandeurs de prêts sur salaire et autres consommateurs vulnérables, les victimes de prêts usuraires peuvent toujours solliciter une aide civile en vertu des lois provinciales sur les transactions déraisonnables¹⁰⁶⁹. Les victimes potentielles restent aussi protégées par les exigences de divulgation sur le crédit à la consommation ainsi que le *Code criminel* qui réprime le harcèlement et les pratiques de collecte illégales. Ziegel souligne lui-même par ailleurs que les alternatives proposées ne sont pas parfaites, mais plutôt relativement plus réalistes que la protection illusoire offerte par l'article 347 du *Code criminel*.

D'autres auteurs comme Waldron¹⁰⁷⁰ par exemple proposent des pistes de rafraîchissement de l'article 347 du *Code criminel* en suggérant par exemple de revoir la définition du taux d'intérêt pour exclure les honoraires et les frais des professionnels comme les avocats et comptables, mais aussi les honoraires des tiers indépendants.

Comme nous pouvons le voir, la réglementation sur l'usure vise une tarification raisonnable, mais fait l'objet de plusieurs débats sur son efficacité. Dans le contexte du Bénin, il serait prudent de maintenir pour le moment le taux usuraire qui a cours, mais de procéder à des projets pilotes d'amendement suivant plusieurs options (abrogation, augmentation, approche par catégorie d'institution) afin de disposer de données scientifiques susceptible d'orienter les décisions réglementaires.

Le cadre législatif s'intéresse aussi à la question de la transparence de la tarification. Dans le souci de rendre transparente la structure des coûts proposés à la clientèle, la BCEAO a en effet pris des dispositions réglementaires relatives au principe de transparence qui sont essentiellement contenues dans les articles 31 et 33 de la décision N° 397/12/2010 portant

¹⁰⁶⁸ *Ibid.*

¹⁰⁶⁹ *Ibid.*

¹⁰⁷⁰ Mary Anne WALDRON « What Is to Be Done with Section 347? » (2003) 38 *Canadian Business Law Journal* 367.

règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO. Les établissements de crédit, les SFD et les services financiers de l'administration ou de l'office des postes ont pour obligation d'afficher, de façon visible à l'entrée de leurs locaux et à leurs guichets, la liste détaillée des conditions débitrices et créditrices, ainsi que commissions, qu'ils appliquent à leur clientèle¹⁰⁷¹. Les institutions doivent également illustrer les affichages, par un exemple représentatif, la méthodologie de calcul du taux effectif global d'intérêt appliqué aux microcrédits¹⁰⁷². L'ensemble des informations mentionnées doit être affiché en grand format et en caractères d'imprimerie suffisamment visible, notamment le titre « Conditions débitrices et créditrices applicables par l'établissement X »¹⁰⁷³. Ils ont l'obligation de déterminer et de notifier par écrit à l'emprunteur au moment de l'octroi d'un crédit, le taux effectif global d'intérêt du crédit, le taux de période et la durée de la période, le taux d'intérêt nominal du prêt et toutes les perceptions y afférentes¹⁰⁷⁴. De plus, les établissements de crédit, les systèmes financiers décentralisés et les services financiers de l'administration ou de l'office des postes doivent informer la clientèle des conditions débitrices, de toutes commissions et charges confondues ainsi que des conditions créditrices qui lui sont applicables¹⁰⁷⁵. Un état de l'ensemble des frais et commissions perçus doit être adressé à la fin de chaque exercice aux clients.

Plusieurs dispositions législatives existent donc et visent à assurer une divulgation efficace et transparente de la tarification par les institutions auprès des emprunteurs. Malheureusement, le souci d'efficacité ne prend pas en compte la communication dans une langue que maîtrise l'emprunteur ni le recours éventuel à un service de traduction. En ce qui concerne la tarification responsable, la stratégie au sein de l'espace économique ouest-africain repose sur le plafonnement du taux d'intérêt et son suivi par les autorités de régulation. Or, dans un contexte de plafonnement de taux d'intérêt, il est possible que

¹⁰⁷¹ Art 31 para 1, Décision N° 397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO, en ligne : <https://www.bceao.int/IMG/pdf/decision_-_mise_en_oeuvre_politique_monnaie_et_credit.pdf> Consulté le 12 juin 2017.

¹⁰⁷² *Ibid*,

¹⁰⁷³ *Ibid*, art 31 para 2.

¹⁰⁷⁴ *Ibid*, art 33 para 1.

¹⁰⁷⁵ *Ibid*, art 33 para 2.

certaines institutions de microcrédit maintiennent un taux d'intérêt en apparence dans la limite admissible, mais créent des frais de service et autres dépenses tendant à faire augmenter significativement la marge bénéficiaire de l'institution. Autrement dit, avec cette approche de plafonnement des taux d'intérêt, certaines institutions pourraient identifier le taux d'intérêt en lien avec l'amortissement de la créance comme étant inférieur au taux d'usure dissimulant ainsi le fait que le taux effectif global soit en réalité prohibé (supérieur au taux d'usure). De ce fait, il semble qu'une approche législative permettant à la fois le contrôle des taux d'intérêt appliqués et des marges bénéficiaires pourrait offrir une meilleure protection aux emprunteurs face à des institutions parfois sans scrupule usant de techniques de dissimulation des taux d'intérêt réels. Enfin, la législation n'est pas vraiment sensible à la préoccupation concernant la durabilité de la tarification en dehors de la fixation d'un taux d'usure des SFD supérieur à de celui des banques permettant ainsi aux SFD d'appliquer un taux qui conviennent aux coûts élevés des services offerts.

5.2.2 Tarification complète et transparente

Dans le contexte béninois du microcrédit, le souci de transparence de la tarification fait l'objet de plusieurs mesures législatives quoi que incomplètes que nous avons évoqué plus haut. En l'occurrence des dispositions introduites dans la décision N° 397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO, ainsi que dans la *Loi-cadre portant définition et répression de l'usure*¹⁰⁷⁶ revêtent ce souci du législateur d'assurer une tarification complète et transparente aux emprunteurs.

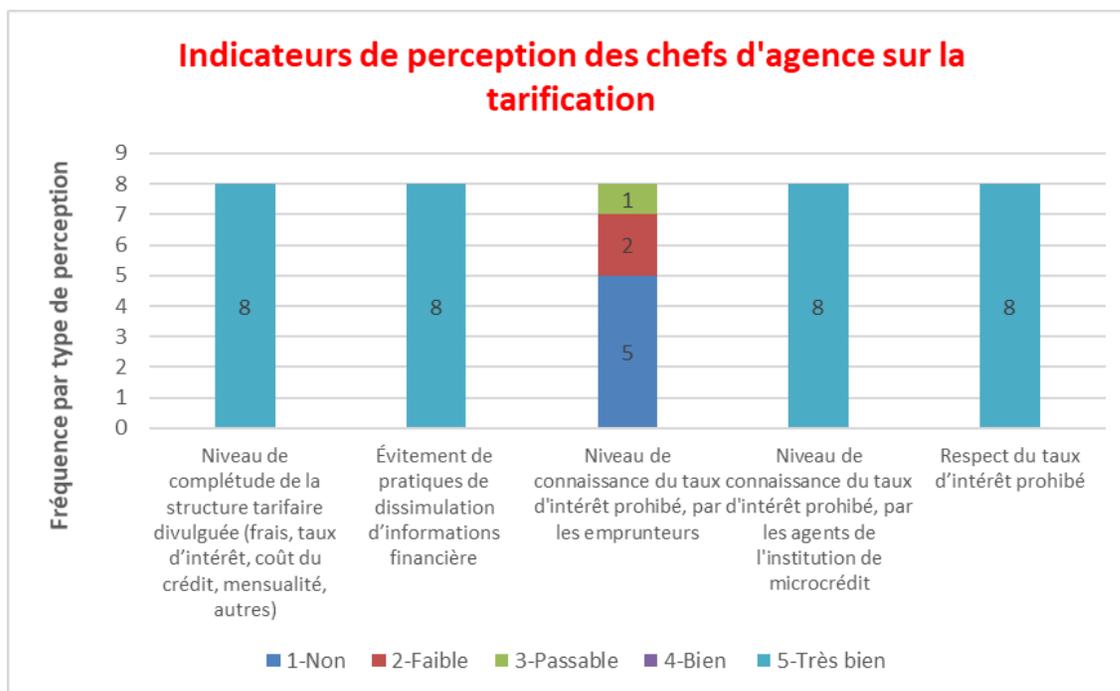
Sur le plan empirique, l'analyse des résultats de notre enquête permet de déduire que tous les chefs d'agence expriment unanimement une « très bonne » perception par rapport à plusieurs indicateurs de transparence. Il s'agit du niveau de complétude de la structure tarifaire divulguée par les institutions de microcrédit, de l'évitement de pratiques de dissimulation d'informations financières, du niveau de connaissance du taux d'intérêt prohibé par les chefs

¹⁰⁷⁶ *Loi-cadre portant définition et répression de l'usure*, en ligne : BCEAO <http://www.bceao.int/IMG/pdf/recueil_texte_sfd.pdf> consulté le 1 septembre 2019.

d'agence d'institutions de microcrédit et du respect du taux d'intérêt prohibé au sein de l'institution.

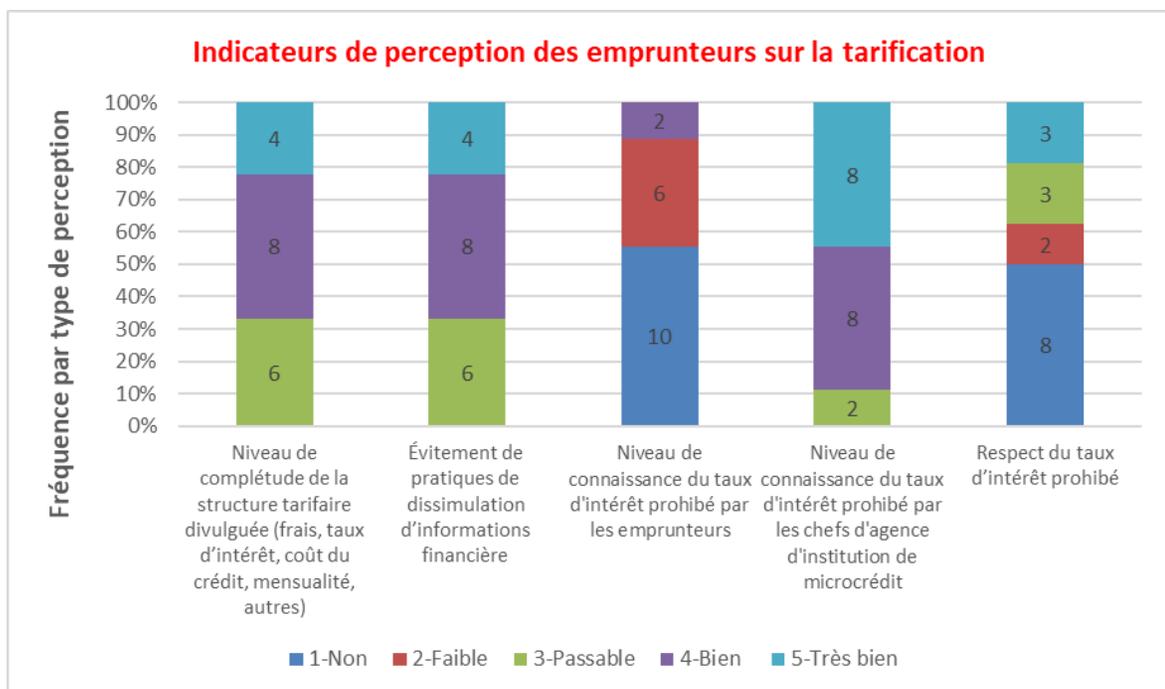
Cette perception unanime des chefs d'agence diverge de celles des emprunteurs. En effet, l'analyse des données montre que moins de 70 % des emprunteurs accordent au moins la mention « bien » au niveau de complétude de la structure tarifaire divulguée par les institutions de microcrédit et à l'évitement de pratiques de dissimulation d'informations financières.

Figure 30 : Perception des chefs d'agence par rapport à la tarification



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Figure 31 : Perception des emprunteurs par rapport à la tarification



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Malgré ce fait, un peu moins de 90 % des emprunteurs accordent au moins la mention « bien » au niveau de connaissance du taux d'intérêt prohibé par les chefs d'agence, un peu plus de 50 % des emprunteurs pensent que les institutions de microcrédit ne respectent pas dans les faits le plafonnement des taux d'intérêt. Un emprunteur déclare à cet effet,

« Moi, je ne sais qu'il y a un taux d'intérêt maximum comme je viens de dire, mais à quoi bon le savoir ? De toutes les manières, ils savent qu'on est dans le besoin de crédit, qu'on ne peut pas en avoir dans les banques et que les prêteurs sur gages ont des taux supérieurs à 100 %. Donc, ils ont toutes les méthodes pour nous "rouler dans la farine", et appliquer des taux élevés différents de ce qui est annoncé et de ce qui est légal, même si ce n'est pas aussi élevé que les prêteurs sur gages »¹⁰⁷⁷.

En ce qui concerne le niveau de connaissance du taux d'intérêt prohibé par les emprunteurs, la plupart des chefs d'agence pensent que les emprunteurs n'ont pas connaissance de l'existence d'un taux d'intérêt prohibé et du taux d'intérêt appliqué. Cette perception unanime des chefs d'agence corrobore bien les constats faits par une étude récente. En effet, la majorité des clients du secteur du microcrédit aurait une connaissance limitée des conditions de leurs produits financiers selon le rapport du Projet Voix des Clients de la Smart

¹⁰⁷⁷ Propos du répondant E 16

Campaign¹⁰⁷⁸. Un tiers des clients béninois ignore d'ailleurs le montant total du remboursement de leur prêt et seulement 12 % des clients connaissent le taux d'intérêt de leurs prêts ou peuvent l'estimer de manière approximative¹⁰⁷⁹. L'analyse des données collectées auprès des 18 emprunteurs de notre échantillon confirme aussi cette triste réalité. Seulement deux emprunteurs déclarent en effet avoir une « bonne » connaissance du taux d'intérêt prohibé et donc un peu moins de 90 % des emprunteurs n'ont aucune connaissance du taux d'intérêt prohibé ou connaissent l'existence de ce seuil, mais ne savent pas réellement de combien il est question. Un emprunteur se défend d'ailleurs en disant :

« Qu'est-ce que nous, nous allons faire avec (le) taux d'intérêt ? Dans notre groupement, personne n'a même vraiment fait l'école. C'est combien il faut rembourser par mois-là qu'on demande seulement pour s'assurer que ce n'est pas aussi cher que chez le prêteur sur gages »¹⁰⁸⁰.

Cette affirmation pose implicitement la problématique de la divulgation de la tarification que nous abordons par la suite.

5.2.3 Divulgation efficace de la tarification

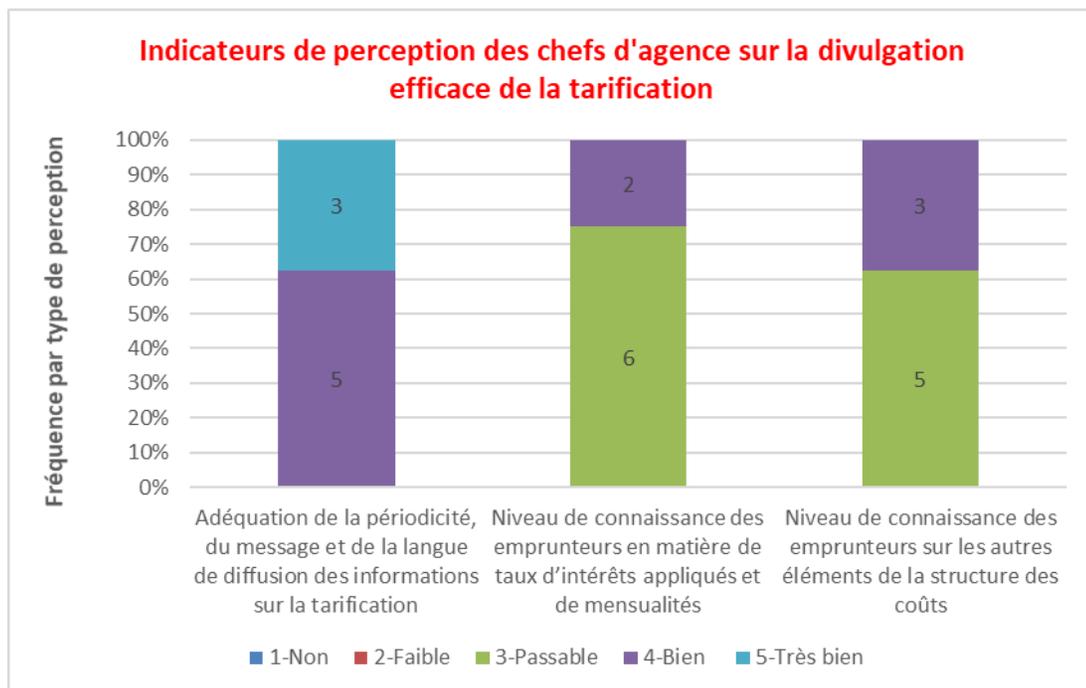
Bien qu'aucune disposition législative n'intègre le souci de communication avec l'emprunteur par le biais de la langue qu'il maîtrise le plus, les chefs d'agence enquêtés perçoivent qu'il y a une « bonne » voire « très bonne » adéquation de la périodicité, du message et de la langue de diffusion des informations sur la tarification. À *contrario*, un peu plus de la moitié des emprunteurs accordent la mention « passable » et « faible » pour l'indicateur concernant l'adéquation de la périodicité, du message et de la langue de diffusion des informations sur la tarification. Il semble là qu'il y a visiblement un problème de communication.

¹⁰⁷⁸ Caitlin SANFORD avec la collaboration de Sushmita MEKA, Laura COJOCARU et Wajiha AHMED « Clients vulnérables dans un marché peu réglementé, Protection des clients en microfinance au Bénin » (octobre 2015) Projet Voix des Clients de la Smart Campaign, en ligne : <http://smartcampaign.org/storage/documents/Assessors_CV/Client_Voices_Benin_French_.pdf> consulté le 15 Août 2017.

¹⁰⁷⁹ *Ibid.* à la p 7.

¹⁰⁸⁰ Propos du répondant E12

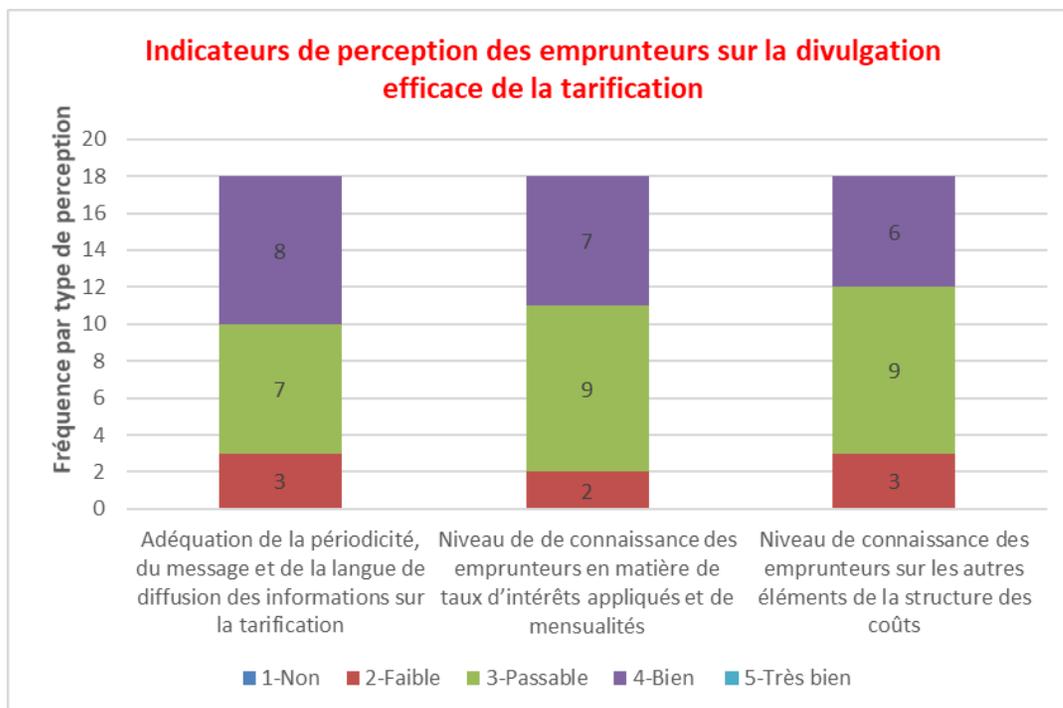
Figure 32 : Perception des chefs d'agence par rapport à la divulgation efficace de la tarification



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Comme nous l'avons constaté à travers les résultats des autres indicateurs, le problème de communication a des répercussions sur le niveau de connaissance que les emprunteurs ont du taux d'intérêt applicable et des autres éléments de la structure des coûts.

Figure 33 : Perception des emprunteurs par rapport à la divulgation efficace de la tarification



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

En effet, environ 75 % des chefs d'agence accordent une note « passable » au niveau de connaissance des emprunteurs en matière de taux d'intérêt appliqués, de mensualités et des autres éléments de la structure des coûts. Cette tendance est d'ailleurs largement confirmée par les résultats obtenus auprès des emprunteurs.

En fait, il semble qu'il y a une subtilité dans ces résultats corroborés par de nombreux verbatim. En effet, plusieurs emprunteurs ont confié que « *ce qui importe pour (eux) le plus dans toute la structure des coûts, c'est seulement le montant des mensualités* ». Un emprunteur ajouta « *C'est difficile de comprendre comment le taux d'intérêt est appliqué, c'est flou, il semble même qu'il y a "anguille sous roche"* ».

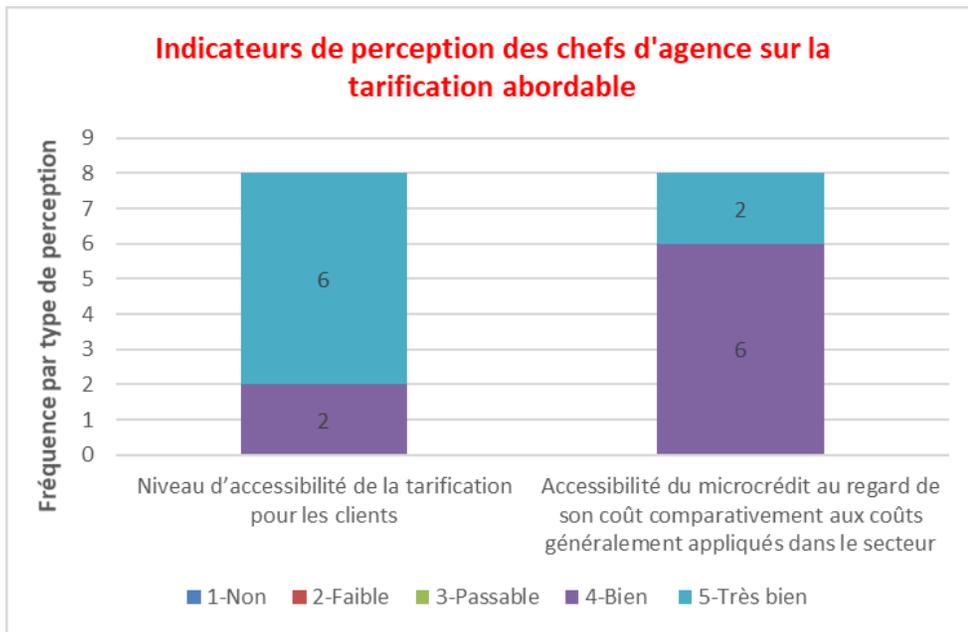
Cette sélectivité d'information peut être préjudiciable pour les emprunteurs, car ils ne peuvent pas en réalité identifier si le taux d'intérêt est prohibé ou non et s'expose à des calculs fantaisistes malgré l'ensemble des dispositions relativement complètes sur le plan juridique.

5.2.4 Tarification abordable

L'analyse du cadre législatif montre que la tarification abordable est prise en compte par le biais du plafonnement du taux d'intérêt ou plus précisément du taux d'intérêt général effectif. La tarification abordable pour les clients implique que ces derniers tirent réellement un avantage net du service financier offert, même après avoir payé intégralement les frais et intérêts qui concourent à la viabilité financière de l'institution de microcrédit. Deux indicateurs sont ici utilisés : le premier qui s'intéresse à comment la tarification est abordable pour la clientèle et le second qui cherche à savoir comment se situe la tarification de l'institution par rapport aux autres institutions sœurs (plus abordable ou non).

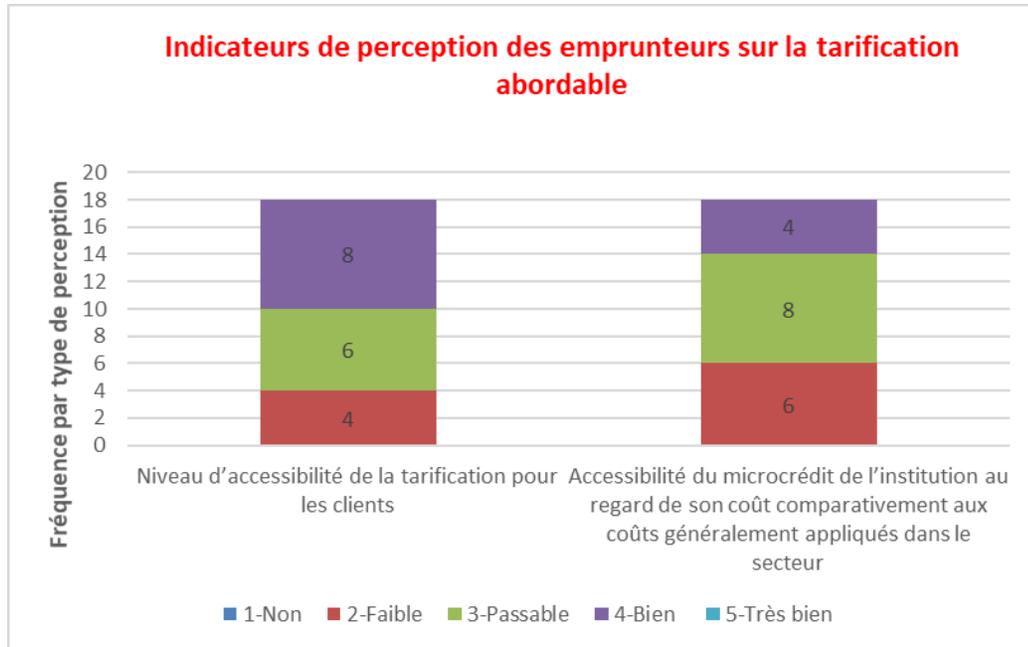
L'analyse des perceptions révèle que 3/4 des chefs d'agence (six sur huit) accordent l'appréciation "très-bon" à l'accessibilité de la tarification pour la clientèle. Ces derniers estiment donc qu'au regard de la situation et des activités des emprunteurs, ils sont capables de payer les frais et intérêts exigés, tout en tirant un bénéfice net considérable de l'utilisable des fonds empruntés. De plus, selon les chefs d'agence, comparativement aux coûts généralement appliqués dans le secteur du microcrédit, leurs clients bénéficient d'une structure de coût parmi les moins élevés.

Figure 34 : Perception des chefs d'agence par rapport à la tarification abordable



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Figure 35 : Perception des emprunteurs par rapport à la tarification abordable



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Comme l'illustrent les résultats issus de l'analyse des données collectées auprès des emprunteurs, il y a des écarts entre les perceptions des emprunteurs et celles des chefs d'agence relativement à l'accessibilité de la tarification. En effet, plus de la moitié des emprunteurs de microcrédit (10/18) accordent l'appréciation "passable" ou "faible" à l'accessibilité de la tarification pour la clientèle. Ces derniers estiment donc qu'au regard de leurs situations et activités, ils ne sont pas capables de payer les frais et intérêts exigés, tout en tirant un bénéfice net considérable de l'utilisable des fonds empruntés. Pire, comparativement aux coûts généralement appliqués dans le secteur du microcrédit, près de 80 % des emprunteurs estiment qu'ils bénéficient d'une structure de coût similaire ou même parmi les plus élevés. Nous pouvons donc dire sans qualifier la situation de la tarification d'alarmante notamment en ce qui a trait à l'accessibilité, que les emprunteurs pensent que des efforts doivent être faits pour offrir une structure tarifaire encore plus faible pour leur permettre de générer des bénéfices nets plus considérables.

5.2.5 Tarification durable

Au cœur des préoccupations de la tarification, la durabilité est prise en compte par le législateur à travers l’instruction n° 020-12-2010 qui établit une liste d’indicateurs financiers, avec des normes de bonne gestion à respecter, permettant d’assurer la pérennité des SFD¹⁰⁸¹. En plus de cette instruction, la fixation du taux d’usure des SFD au-delà de celui des banques, offre la possibilité d’ajuster l’offre au coût d’opération relativement plus élevé en SFD¹⁰⁸². Le principe de tarification durable indique que la tarification doit être à la fois abordable pour les clients et durable pour les institutions financières. La durabilité signifie que les revenus collectés permettent à une institution de faire face à ses obligations financières (et générer des profits raisonnables) pendant longtemps. L’analyse du cadre juridique montre que cette dimension est prise en compte au plan réglementaire par l’instruction n° 020-12-2010 qui établit une liste d’indicateurs financiers, avec des normes de bonne gestion à respecter, permettant d’assurer la pérennité des SFD¹⁰⁸³.

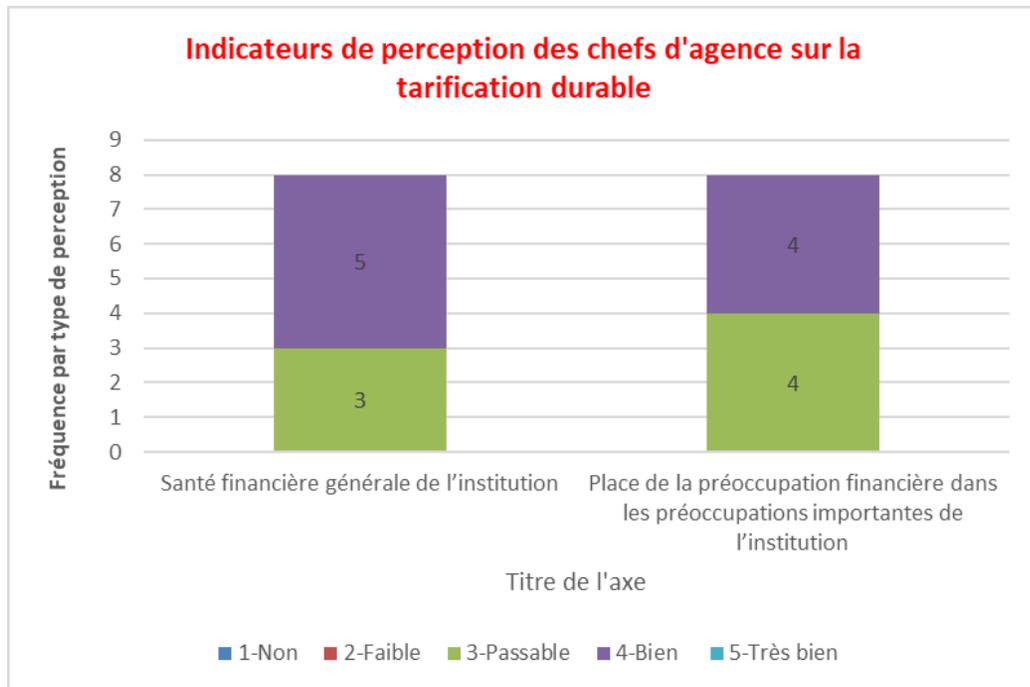
L’analyse des données sur les perceptions des acteurs révèle que pour les emprunteurs, les institutions de microcrédit sont en “bonne” voire “très bonne” santé financière actuellement, alors que près de 40 % des chefs d’agence accordent une mention “passable” à la santé financière des institutions de microcrédit.

Figure 36 : Perception des chefs d’agence par rapport à la tarification durable

¹⁰⁸¹ Instruction n° 020-12-2010 relative aux indicateurs périodiques à transmettre par les Systèmes Financiers Décentralisés au ministre chargé des finances, à la Banque Centrale et à la Commission Bancaire de l’Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA) à la p157, en ligne : <<https://www.bceao.int/sites/default/files/2017-11/-recueil-des-textes-legaux-et-reglementaires-regissant-les-sfd-de-lumoa.pdf>> consulté le 20 avril 2018.

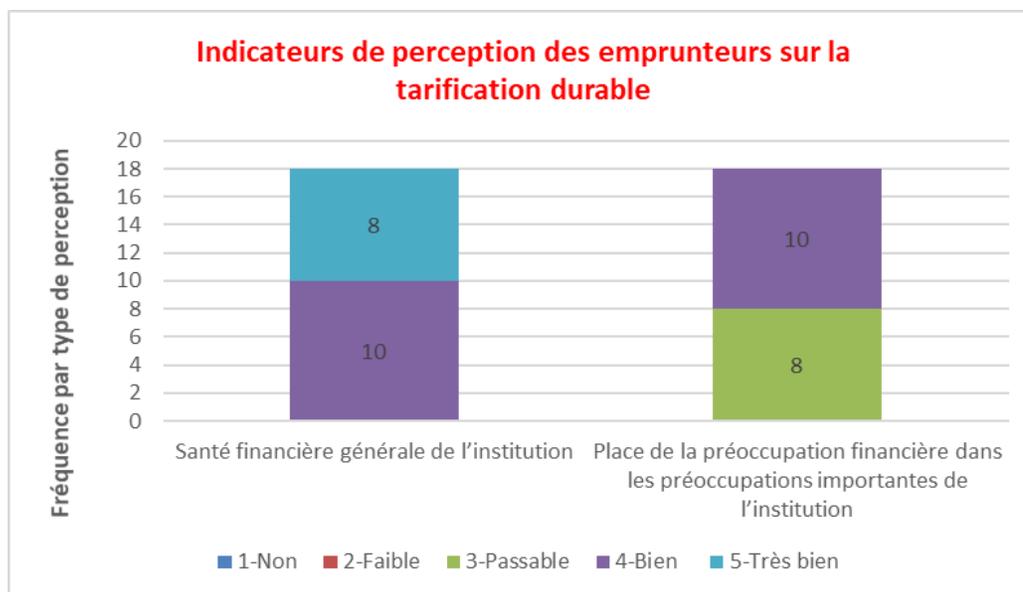
¹⁰⁸² Avis n° 003-08-2013, *supra* note 1061.

¹⁰⁸³ Instruction n° 020-12-2010, *supra* note 1081.



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Figure 37 : Perception des emprunteurs par rapport à la tarification durable



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Un chef d'agence explique cette perception de la santé financière des institutions par les nombreux cas d'impayés enregistrés il y a quelques années.

“Nous avons eu beaucoup de difficultés à collecter les paiements ces dernières années. Nous avons essayé des actions judiciaires contre les personnes défaillantes, mais les choses sont plus lentes à ce niveau. C’est là que je trouve que vos affaires de protection là, ne nous aident pas trop ! Nous avons dû recourir à la méthode ‘coups de poing’ en publiant à la radio, à la télé et par affichage les noms des débiteurs. Nous avons dû procéder à une restructuration pour que la situation soit maintenant plus stable, mais nous surveillons toujours de près les indicateurs financiers”¹⁰⁸⁴.

On comprend alors aisément pourquoi la moitié des chefs d'agence et presque la moitié des emprunteurs perçoivent que la santé financière reste au cœur des préoccupations les plus importantes au sein des institutions respectives. Il est alors important que la situation soit maintenue sous contrôle, car, si la situation financière d'une institution se dégrade, elle menace la protection des emprunteurs, puisque la mauvaise santé financière peut induire l'augmentation du coût des services et provoquer le surendettement au niveau des emprunteurs ou même priver l'emprunteur de l'offre de microcrédit.

¹⁰⁸⁴ *Propos du répondant R4*

5.2.6 Synthèse sur la protection des emprunteurs contre les risques liés à la tarification

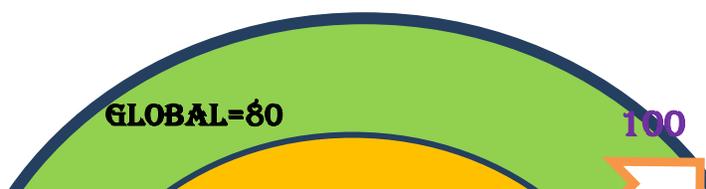
La tarification fait l'objet d'un encadrement législatif qui témoigne de la prise en compte de cette préoccupation par le législateur béninois et l'autorité de la régulation (BCEAO). Cependant, cette législation reste relativement incomplète (cas par exemple de la divulgation qui ne prend pas en compte le souci de communiquer dans la langue de l'emprunteur) et parfois potentiellement inefficace (contrôle du taux d'intérêt par le biais du plafonnement). La tarification durable quant à elle est prise en compte par l'instruction n° 020-12-2010 qui établit une liste d'indicateurs financiers, avec des normes de bonne gestion à respecter, permettant d'assurer la pérennité des SFD¹⁰⁸⁵. De plus, le fait que le taux d'usure des SFD soit supérieur au taux d'usure dans les banques est potentiellement positif pour la durabilité des SFD dont les coûts d'opération sont relativement plus élevés que dans les banques.

Le graphique suivant résume la valeur de l'indice d'appréciation du niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés à la tarification non transparente et non responsable selon la perception des chefs d'agence interviewés.

Figure 38 : Niveau de protection des emprunteurs contre la tarification non transparente et non responsable selon les chefs d'agence

Le niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés à la tarification non transparente et non responsable est élevé selon la perception des chefs d'agence

.....



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

De façon synthétique, le niveau global de protection des emprunteurs relativement au principe de tarification est de 80 sur une échelle de 100 au regard des données collectées auprès des chefs d'agence alors que la note de synthèse pour le principe de transparence est de 69 sur 100 selon les emprunteurs. Tandis que les opinions des chefs d'agence situent la qualité de la tarification à une échelle élevée, celles des emprunteurs suggèrent plutôt que la qualité de la tarification est encore à un niveau moyen.

Figure 39 : Niveau de protection des emprunteurs contre la tarification non transparente et non responsable selon les emprunteurs

Le niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés à la tarification non transparente et non responsable est moyen selon la perception des emprunteurs

Source : *Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin*

Du point de vue des chefs d'agence, deux principaux indicateurs contribuent à maintenir le niveau relativement élevé de protection des emprunteurs : le niveau de complétude et de transparence de la structure tarifaire et le niveau d'accessibilité (abordable) de la tarification. En revanche, les performances sont plutôt moyennes en ce qui concerne la divulgation efficace de la tarification et le niveau de durabilité de la tarification à en croire les chefs d'agence. Cependant, l'analyse des perceptions des emprunteurs suggère plutôt que des efforts importants restent à déployer au niveau des quatre dimensions qui constituent le principe de tarification. C'est dire donc que la protection des emprunteurs est relativement faible contre les risques en lien avec la tarification, même si comme nous l'avons vu la tarification reste l'un des principes les plus encadrés par la législation. C'est là toute la subtilité de la problématique de l'effectivité des principes juridiques, qui est au cœur de la présente recherche.

6. Protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au traitement non respectueux et non responsable des clients

Le traitement respectueux et responsable constitue le cinquième principe de protection des emprunteurs de microcrédit. Nous abordons ici l'analyse de la protection des emprunteurs par rapport à ce principe.

Après un exposé des standards attendus relativement au traitement respectueux et responsable, nous proposons une analyse de la documentation juridique et des données empiriques sur le traitement respectueux et responsable. Cet état des lieux permet de fournir un aperçu du niveau de protection des emprunteurs par rapport au principe de protection analysé, de mettre l'accent sur les risques les plus préoccupants dans ce contexte, tout en soulignant les innovations propres aux acteurs (institutions ou emprunteurs).

6.1 Standards attendus en matière de traitement des emprunteurs

Le traitement respectueux et responsable des clients est étroitement lié à la notion d'éthique en finance. Les comportements malhonnêtes, inéquitables et irrespectueux sont en effet dangereux pour la viabilité des institutions de microcrédit et pour la survie de ce secteur bancaire alternatif puisqu'elle comprend la confiance des clients avec l'IMF.

Ce cinquième principe de protection des emprunteurs de microcrédit part de la considération selon laquelle, les prestataires de services financiers et leurs agents doivent traiter les emprunteurs de manière équitable et respectueuse. Ils ne doivent recourir à aucune forme de discrimination. Et veilleront à ce que des mesures de protection adéquates existent pour pouvoir repérer et corriger les cas de comportements irrespectueux et responsables notamment la corruption ainsi que tout traitement agressif ou abusif opéré par leur personnel, surtout pendant les phases de vente du prêt et de recouvrement de la dette¹⁰⁸⁶.

¹⁰⁸⁶ The Smart Campaign, *supra* note 847.

À toutes les étapes du processus depuis le premier contact avec le client en passant par la signature du contrat jusqu'à son terme¹⁰⁸⁷, l'institution de microcrédit doit offrir un traitement non discriminatoire aux emprunteurs pour leur permettre d'accéder aux services financiers qu'ils peuvent utiliser¹⁰⁸⁸. La non-discrimination fait référence à un traitement égal des clients, indépendamment selon le cas de l'origine ethnique, de l'origine géographique, du genre, de l'appartenance politique, du statut de handicap, de confession religieuse ou d'orientation sexuelle de ceux-ci. Il faut noter que certaines institutions affichent dès leur mise en place une orientation vers une cible de clientèle bien définie. Par exemple, le choix de desservir une région précise. La non-discrimination ne constitue pas dans ce cas que l'institution doit obligatoirement offrir son produit dans les autres zones géographiques, mais plutôt a évité de discriminer les clients dans sa zone d'activité. Le traitement respectueux et responsable des clients passe plus globalement par l'engagement ferme des institutions à l'égard d'un code de déontologie¹⁰⁸⁹, adopté et vulgarisé auprès de la clientèle et du personnel de l'institution, depuis le conseil d'administration jusqu'au personnel débutant.

Au total, les quatre éléments fondamentaux abordés ci-dessous fournissent une image relativement complète de ce que l'on entend par traitement respectueux et responsable : engagement à l'égard d'un code déontologique, pratiques quotidiennes en matière d'éthique et de déontologie, politique de rémunération éthique et système interne de recueil anonyme et de traitement des plaintes internes ou externes à l'IMF.

Ainsi, une politique de rémunération éthique doit être élaborée pour maintenir les exigences du traitement respectueux et responsable des emprunteurs par le personnel formé sur la mise en œuvre du code de déontologie. La structure des rémunérations doit être élaborée de façon à encourager les comportements respectueux et responsables et à décourager les pratiques déviantes comme la vente sous pression d'un produit inadapté motivé par des primes basées uniquement sur le nombre de contrats vendus.

¹⁰⁸⁷ Dans le cadre d'un microcrédit par exemple, le terme correspond au recouvrement

¹⁰⁸⁸ Smart Campaign « Traitement responsable des clients : La non-discrimination en pratique » à la p 1 en ligne : <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2012/08/20120301_sc_responsible-treatment-of-clients-fr-240712.pdf> consulté le 18 Août 2017.

¹⁰⁸⁹ Un code déontologique est un document énonçant la mission de l'institution et définissant clairement ses valeurs organisationnelles, par exemple le fait de traiter les clients de manière équitable. Dans certains codes, les comportements inacceptables sont explicitement définis (et dans certains de ces codes, les sanctions sont précisées), alors que dans d'autres codes le concept de comportement inacceptable est une notion implicite.

Les institutions qui recrutent des agents ou des sous-traitants spécifiquement dédiés à l'acquisition de nouveaux clients doivent faire extrêmement attention. En effet, le recours à des agents ou sous-traitants à des fins d'acquisition de clientèle, pour augmenter la vente de contrats de prêts ou pour la réalisation des opérations de recouvrement augmentent parfois la survenance du risque de vente ou de recouvrement agressif¹⁰⁹⁰. Les institutions de microcrédit doivent donc veiller par le biais de contrats écrits, de formations et de suivi-évaluations-sanction à ce que les agents offrent les mêmes standards de service éthique en termes de traitement des clients. Que ce soit pour le personnel ou les sous-traitants, il est totalement proscrit d'offrir un produit, des facilités ou tout autre service contre une quelconque rétribution (argent, cadeau, etc.). La culture d'entreprise au sein des institutions de microcrédit doit donc être conçue pour permettre de détecter, de traiter et de punir les cas de corruption par le biais de contrôles continus¹⁰⁹¹, mais aussi en offrant un moyen fiable aux employés pour dénoncer anonymement les cas de corruption et autres comportements inappropriés des collègues.

Les emprunteurs doivent être efficacement informés du contenu du code de déontologie et du fonctionnement du système de détection des comportements inappropriés. Cette information leur permet d'être conscients des droits qu'ils ont, de reconnaître et de dénoncer par procédure sécuritaire et fiable, les cas de traitement irrespectueux et irresponsable.

L'éthique étant une problématique complexe, les clients doivent veiller à ne pas encourager par leurs actions des comportements irresponsables et irrespectueux de la part du personnel des institutions de microcrédit. Les clients devraient à cet effet agir de manière responsable, honnête et de bonne foi dans les transactions et dans les déclarations et ne jamais accepter un comportement contraire à la déontologie de la part du personnel ou d'un sous-traitant.

¹⁰⁹⁰ The Smart Campaign, *Supra* note 848 à la p 24.

¹⁰⁹¹ Il peut s'agir d'enquêtes régulières auprès de la clientèle, d'entretiens aléatoires avec des tiers, d'évaluations « mystère » (l'évaluateur se fait passer pour un client).

6.2 Cadre juridique et perceptions des emprunteurs et des chefs d'agence sur la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au traitement non respectueux et non responsable des emprunteurs

Le cinquième principe de protection des emprunteurs exige qu'il ait un traitement respectueux envers les clients. Un traitement juste et respectueux dépend d'un engagement envers un code de conduite, une politique de non-discrimination et des mesures de protection permettant de détecter la corruption ainsi que tout traitement agressif ou abusif des clients par le personnel ou les sous-traitants. Cela implique également le fait d'informer les clients de leurs droits. Ce principe exhorte également le personnel et les sous-traitants à traiter les emprunteurs de façon responsable. À cet effet, les prestataires de microcrédit devraient traiter leurs clients (y compris les clients potentiels) avec honnêteté, équité et respect. Un traitement non-discriminatoire est important, à la fois pour permettre à tous les emprunteurs exclus des banques d'accéder aux services financiers qu'ils peuvent utiliser, et pour que les emprunteurs soient convaincus d'être traités équitablement par l'IMF.

Dans le but d'apprendre le niveau de protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au traitement injuste et irrespectueux, nous proposons ici une analyse de la législation en vigueur et des perceptions des principaux acteurs concernés (chefs d'agence des huit institutions de microcrédit enquêtées et dix-huit emprunteurs) par rapport à chacune des quatre dimensions du principe concerné. Cette analyse permet de comparer les perceptions des emprunteurs à celles des chefs d'agence, mais aussi de confronter pour chaque dimension, le cadre législatif applicable aux pratiques en vigueur. À l'issue de cette analyse, nous présentons une analyse globale du niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés au traitement injuste et irrespectueux au moyen d'un indice synthétique. L'analyse des perceptions est ainsi mise en relief avec le cadre juridique afin d'appréhender à la fois l'importance relative des efforts entrepris pour respecter la législation, ainsi que le niveau de protection des emprunteurs. Nous évoquons aussi lorsque c'est possible des cas de législations ailleurs dans le monde ou dans d'autres secteurs des services financiers (banque, assurance, etc.), dont le secteur du microcrédit béninois pourrait s'inspirer.

6.2.1 Cadre juridique de la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au traitement non respectueux et non responsable des emprunteurs

L'analyse de la documentation juridique permet d'identifier des mesures visant à garantir la protection des emprunteurs contre les risques liés au traitement injuste et irrespectueux. Ces mesures sont inscrites dans certains textes juridiques, applicables au secteur du microcrédit béninois.

Pour garantir des relations respectueuses entre les institutions de microcrédit et les emprunteurs, des normes relatives à la gouvernance d'entreprise obligent les systèmes financiers décentralisés (SFD), depuis le 1er janvier 2011 au Bénin, de se doter de codes de déontologie portant notamment sur les relations avec la clientèle et les fournisseurs de biens et services, ainsi que les obligations incombant aux actionnaires, aux dirigeants et au personnel. Ces normes sont inscrites dans l'Instruction BCEAO N° 017-12-2010 relatifs à l'organisation du contrôle interne au sein des SFD¹⁰⁹².

De façon spécifique, en ce qui concerne le recouvrement, les voies d'exécution dans l'espace OHADA dont le Bénin fait partie, posent le principe d'un titre exécutoire accordé généralement par une décision de justice, puis diverses procédures de saisie-conservation et de saisie-vente¹⁰⁹³. Il n'est cependant pas certain au regard de la complexité, du coût et des délais de ces procédures qu'elles soient en pratiques utilisées.

Les autres éléments du cadre juridique en lien avec le traitement respectueux et responsable des emprunteurs concernent le consentement des emprunteurs, ainsi que la gestion des données à caractère personnel qui fait l'objet du sixième principe de protection des emprunteurs abordés à partir dans section suivante. Par rapport aux conditions d'obtention du consentement du client par les fournisseurs, les dispositions réglementaires existantes à la

¹⁰⁹² Instruction BCEAO N° 017-12-2010 relatifs à l'organisation du contrôle interne au sein des SFD, Annexe : Organisation du contrôle interne au sein des SFD, II. Contenu du contrôle, 2,4. Gouvernement d'entreprise.

¹⁰⁹³ *Acte uniforme* portant organisation des procédures simplifiées de recouvrement et des voies d'exécution <<http://www.ohada.com/actes-uniformes/496/509/livre-2-voies-d-execution.html>> consulté le 15 décembre 2017.

BCEAO fixent non seulement les modalités, les moyens de collecte du consentement que la durée de validation de ce dernier, mais aussi les modalités relatives à la réception et au traitement des réclamations des clients par les Bureaux d'Information sur le Crédit (BIC). Ainsi, le cadre législatif met notamment l'accent sur le consentement, le traitement des réclamations des clients et la sécurité des systèmes d'information des Bureaux d'Information sur le Crédit. En effet, avant toute transmission des données à un Bureau d'Information sur le Crédit, les fournisseurs de données doivent obtenir le consentement préalable de leur client, personne physique ou morale¹⁰⁹⁴ et lui fournir les informations prescrites par l'article 44 de la Loi portant réglementation des Bureaux d'Information sur le Crédit¹⁰⁹⁵. Le consentement doit être joint au dossier d'ouverture de compte du client et il n'est valable que pour les opérations de crédit nouées avec ledit fournisseur¹⁰⁹⁶. Aussi, la même instruction dispose-t-elle en son article 3 que « Le consentement du client doit être conservé dans le dossier d'ouverture de compte du client et dans chaque dossier de crédit obtenu par ce dernier durant toute la durée de la relation d'affaires entre lui et le fournisseur de données ».

Les différentes mesures évoquées plus haut visent d'abord à garantir que les SFD recueillent le plein consentement du client sur les produits proposés et ensuite à assurer le respect de la confidentialité du dossier de ce dernier lorsqu'un accord est trouvé.

En ce concerne l'existence d'un système interne de recueil anonyme et de traitement des plaintes internes ou externes à l'IMF, il est prévu que les BIC mettent en place un dispositif de réception et de traitement des réclamations des clients, ceci au travers des formulaires de réclamation préétablis. Il revient aux BIC, aux établissements de crédit et aux SFD de mettre à la disposition des clients les formulaires de réclamation sous format papier ou électronique¹⁰⁹⁷. La demande peut être déposée directement auprès du BIC ou auprès de l'établissement de crédit ou du SFD avec lequel le client est en relation et lorsque la

¹⁰⁹⁴ Art 2 de l'Instruction n° 002-01-2015 relative aux modalités d'obtention du consentement du client par les fournisseurs de données aux Bureaux d'Information sur le Crédit (BIC) dans le cadre du système de partage d'information sur le crédit dans les États membres de l'UMOA.

¹⁰⁹⁵ *Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit, supra* note 923.

¹⁰⁹⁶ *Ibid.*

¹⁰⁹⁷ Art 2 Instruction n° 007-05-2015 relatives aux modalités de réception et de traitement des réclamations des clients par les bureaux d'information sur le crédit, en ligne : <http://www.bceao.int/IMG/pdf/instruction_no_007-05-2015_relative_aux_modalites_de_reception_et_de_traitement_des_reclamations_des_clients_par_les_bic_f.pdf> consulté le 15 décembre 2017.

réclamation est déposée auprès d'un établissement de crédit ou d'un SFD, celui-ci dispose d'un délai de cinq jours pour la transmettre au BIC¹⁰⁹⁸.

Lorsque le traitement de la réclamation conduit à une modification des informations, une version corrigée du rapport de crédit du client est envoyée par le BIC à tous les utilisateurs de données qui ont demandé un rapport sur ce client au cours des six mois précédant la date à laquelle le litige a été évoqué. Une copie dudit rapport corrigé est également transmise au client¹⁰⁹⁹.

Il ressort de ces analyses que les dispositions législatives identifiées ne couvrent que très partiellement les préoccupations en matière de traitement des emprunteurs de microcrédit.

6.2.2 Engagement à l'égard d'un code déontologique

Depuis le 1er janvier 2011, des normes relatives à la gouvernance d'entreprise obligent les systèmes financiers décentralisés (SFD) au Bénin, à se doter de codes de déontologie portant notamment sur les relations avec la clientèle et les fournisseurs de biens et services, ainsi que les obligations incombant aux actionnaires, aux dirigeants et au personnel. Ces normes sont inscrites dans l'Instruction BCEAO N° 017-12-2010 relatif à l'organisation du contrôle interne au sein des SFD¹¹⁰⁰. Malgré cette obligation, toutes les agences des institutions de microcrédits enquêtés ne disposent pas d'un code de déontologie consultable sur place.

En effet, selon les perceptions des chefs d'agence, la plupart des institutions de microcrédit (six sur huit) disposent d'un code de déontologie, disponible pour consultation. Cependant,

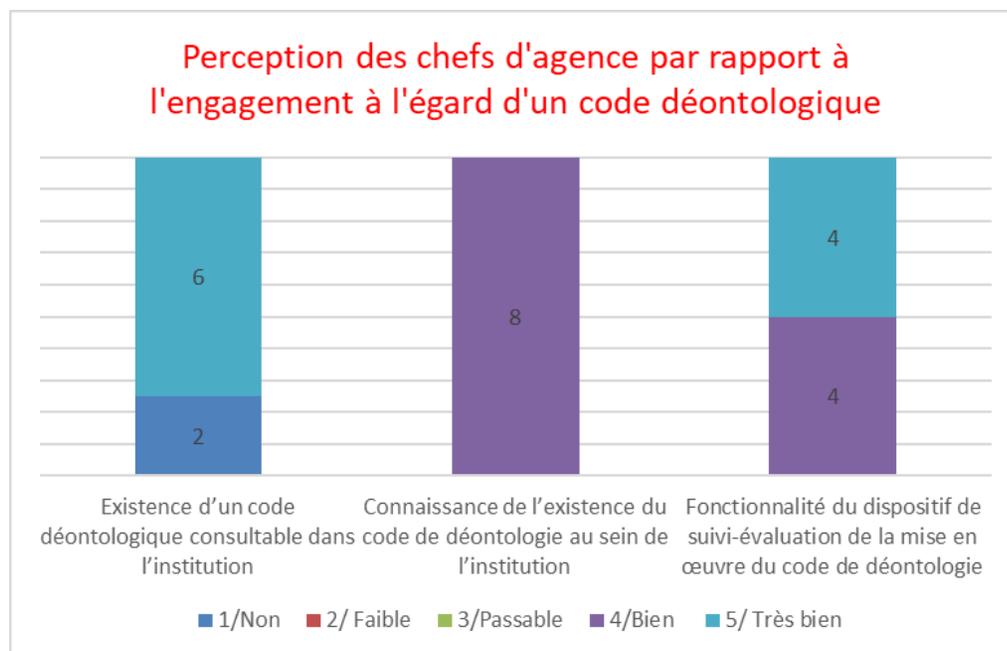
¹⁰⁹⁸ *Ibid.*

¹⁰⁹⁹ *Ibid.* art. 3

¹¹⁰⁰ Instruction BCEAO N° 017-12-2010 relatives à l'organisation du contrôle interne au sein des SFD, Annexe : Organisation du contrôle interne au sein des SFD, II. Contenu du contrôle, 2.4. Gouvernement d'entreprise.

deux chefs d'agence affirment qu'il n'existe pas un code de déontologie consultable au sein de leur institution. Ces deux chefs d'agence avancent qu'il existe un code de déontologie pour l'ensemble des institutions de microcrédit à l'initiative du Consortium Alafia qui regroupe l'ensemble des institutions du secteur financier décentralisé au Bénin. Cependant, le document n'a pas une déclinaison au niveau de leur institution et/ou n'est pas disponible au niveau de l'agence. Les perceptions des emprunteurs sont cependant bien éloignées de cette vision des chefs d'agence. En effet, plus de 60 % des emprunteurs (11 sur 18) estiment qu'un code de déontologie n'existe pas en format consultable dans l'agence de microcrédit avec qui ils ont contracté un prêt. Certains emprunteurs confient n'avoir jamais vu, ou entendu parler d'un tel document. Un autre emprunteur ajoute « même si ça existait, ça doit être en français non ? Pour moi ça n'existe donc pas si c'est dans une langue que je ne peux lire ».

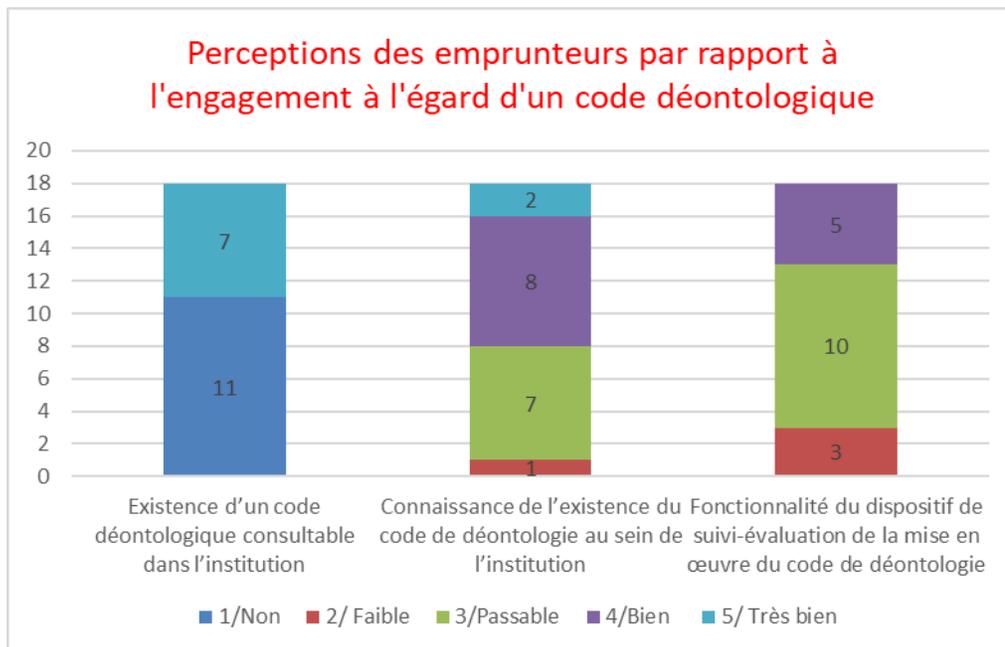
Figure 40 : Perception des chefs d'agence par rapport à l'engagement à l'égard d'un code déontologique



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

En ce qui concerne le niveau de connaissance des éléments inscrits dans le code de déontologie, l'ensemble des chefs d'agence déclare avoir une « bonne » connaissance de l'existence du code de déontologie en vigueur au sein de leur institution. Une fois encore les perceptions des emprunteurs s'éloignent considérablement des perceptions des chefs d'agence. En effet, par rapport au niveau connaissance du code de déontologie au sein des IMFs, nous distinguons deux groupes de perceptions chez les emprunteurs : ceux qui pensent que les agents des IMFs ont une connaissance « passable » (sept) voire « faible » (un), et ceux qui pensent que les agents des IMF ont une « bonne » (huit) voire « très bonne » (deux) connaissance. Plus de 40 % des emprunteurs mettent donc en doute les connaissances du personnel des institutions de microcrédit relativement au contenu du code de déontologie en vigueur.

Figure 41 : Perceptions des emprunteurs par rapport à l'engagement à l'égard d'un code déontologique



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Compte tenu de ces écarts de perceptions entre les emprunteurs et les chefs d'agence, nous anticipons alors un clivage évident au niveau des perceptions en ce qui concerne la mise en œuvre pratique des éléments du code de déontologie en vigueur. En effet, les chefs d'agence estiment que le dispositif de suivi-évaluation de la mise en œuvre du code de déontologie en vigueur fonctionne « bien » (50 %), voire « très bien » (50 %). Cependant, pour plus de 70 % des emprunteurs (13 sur 18), estiment que la mise en œuvre du code déontologique est déficitaire, puisque le dispositif de suivi-évaluation de sa mise en œuvre fonctionne « faiblement » ou « passable ».

Ces différences de perceptions peuvent paraître anormales, mais elles posent un véritable problème : celle de l'accès des emprunteurs à l'information. Au regard de nos investigations, un code de déontologie (que ce soit un code interne ou celui rédigé par le consortium Alafia) existe au niveau de toutes les institutions enquêtées. Cependant, au niveau de trois agences, nous n'avons pas pu consulter ce document sur place et dans tous les autres, le document est en français. Nous comprenons mieux les perceptions des emprunteurs lorsqu'on fait le lien avec l'indisponibilité du document (code de déontologie) dans certaines institutions et le fait qu'il soit dans une langue (français), alors que la grande partie des clients ne maîtrisent pas cette langue. D'ailleurs même si le document était dans une langue locale, plusieurs emprunteurs ne savent lire aucune langue nationale. Cette situation est préoccupante et appelle à des innovations dans le secteur du microcrédit au Bénin. Par exemple, il serait intéressant d'envisager un service de microcrédit qui s'accompagne d'une formation en littératie financière, mais aussi au besoin d'une formation en alphabétisation fonctionnelle dans au moins une langue nationale.

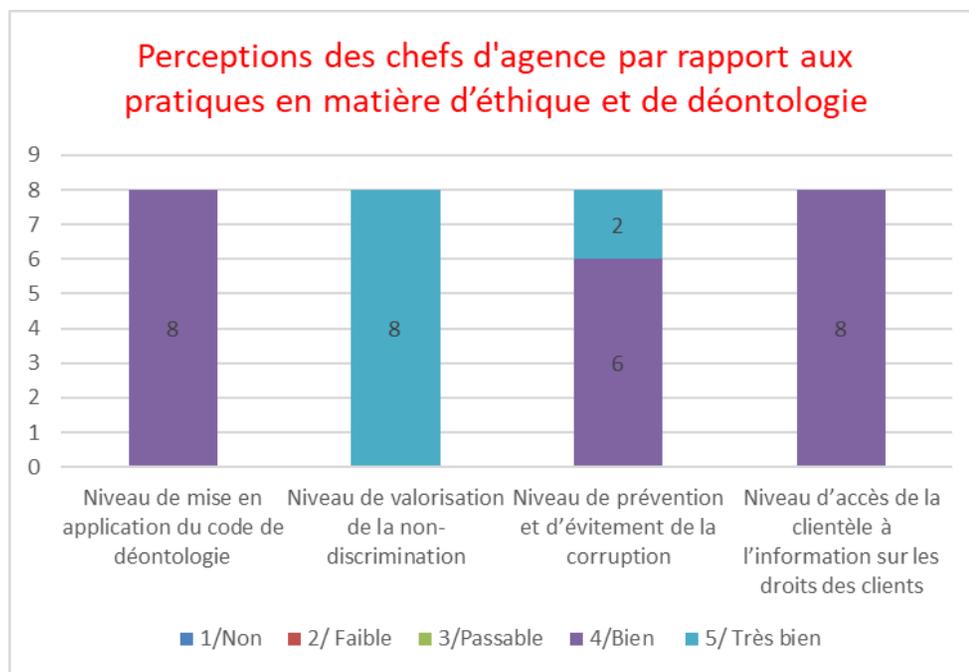
6.2.3 Pratiques en matière d'éthique et de déontologie

L'analyse de la première dimension du principe de protection des emprunteurs contre les risques liés à un traitement non respectueux et non responsable nous a permis de comprendre les perceptions autour de l'existence du code de déontologie au sein des institutions. Nous abordons maintenant les perceptions des chefs d'agence puis des emprunteurs sur les pratiques en matière d'éthique et de déontologie.

L'analyse de la documentation montre que le législateur n'a pas pris des dispositions juridiques en dehors des règles pour le recouvrement dans l'espace OHADA et de l'obligation faite aux institutions de microcrédit de disposer d'un code de déontologie pour garantir en pratique l'application de règles éthiques et déontologiques.

L'analyse des perceptions des chefs d'agence permet de déduire que ces derniers sont unanimes sur le fait que le code de déontologie en vigueur est correctement appliqué au sein de leurs institutions. Ce respect des éléments qui code de déontologie en vigueur permet d'avoir une « très bonne » valorisation de la non-discrimination, une « bonne » prévention de la corruption et un « bon » accès des emprunteurs à l'information sur les droits des clients.

Figure 42 : Perceptions des chefs d'agence par rapport aux pratiques en matière d'éthique et de déontologie



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Un chef d'agence nous confie ceci :

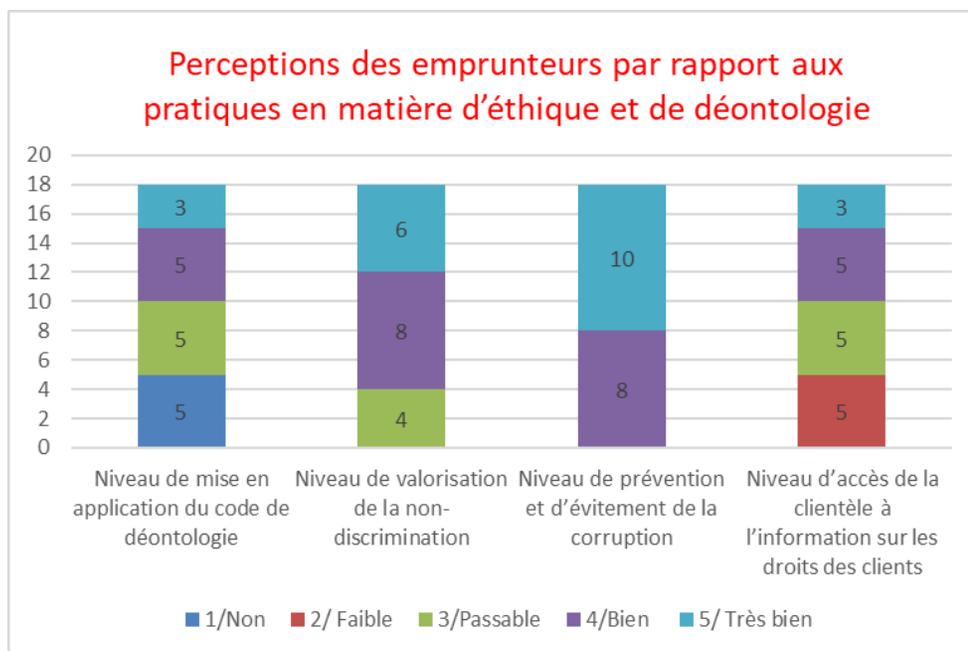
« De toutes les manières nous n'avons pas le choix si nous voulons continuer à exister. Avec la concurrence entre les institutions de microcrédit et les programmes de microcrédit du gouvernement en plus, nous sommes obligés d'être courtois, très éthique et de traiter nos clients aux petits oignons, de la demande de crédit jusqu'au recouvrement, au risque de les perdre »¹¹⁰¹.

Or, les voies d'exécution dans l'espace OHADA, posent en matière de recouvrement, le principe d'un titre exécutoire accordé généralement par une décision de justice, puis diverses procédures de saisie-conservation et de saisie-vente¹¹⁰². Cependant, le coût et la lenteur des voies d'exécution font que ces procédures ne sont utilisées que marginalement au Bénin, comme dans beaucoup d'autres pays. Il devient alors difficile de punir un débiteur de mauvaise foi et éviter que le mauvais exemple des uns entraîne une contamination du portefeuille. Plusieurs SFD optent alors pour des moyens de recouvrement alternatifs, comme les recouvrements amiables en restant à la portée limitée par la loi et la jurisprudence pour éviter les abus.

Figure 43 : Perceptions des emprunteurs par rapport aux pratiques en matière d'éthique et de déontologie

¹¹⁰¹ Propos du répondant R6

¹¹⁰² *Acte uniforme* portant organisation des procédures simplifiées de recouvrement et des voies d'exécution <<http://www.ohada.com/actes-uniformes/496/509/livre-2-voies-d-execution.html>> consulté le 15 décembre 2017.



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

En parlant du recouvrement, un autre chef d'agence ajoute :

L'éthique et la déontologie sont très valorisées chez nous. Mais attention ! En matière de recouvrement, il n'y a pas de pardon ou de courtoisie chez nous lorsque les emprunteurs veulent faire semblant de ne pas avoir les fonds pour rembourser, car nous sommes aussi harcelés par nos chefs. Ça ne veut pas dire que nous venons en gendarmerie hein... rire... mais si tu prends de grands airs avec nous et que nous voyons que tu commences par y mettre de la mauvaise volonté, nous faisons une descente chez toi en délégation. Parfois ça marche parce que les Béninois n'aiment pas la honte, mais si les gens ne veulent pas comprendre nous faisons en sorte que la gendarmerie s'en saisisse¹¹⁰³.

Ce verbatim nous permet de comprendre amplement la raison pour laquelle la quasi-totalité des emprunteurs oriente toujours les discussions sur le traitement respectueux et responsable vers les pratiques de recouvrement.

Un emprunteur nous confie à cet effet :

« Ils doivent revoir vraiment la façon dont ils nous traitent pendant le recouvrement parfois hein ! C'est vrai qu'ils doivent prendre leur argent, mais parfois, surtout pour les agriculteurs nous attendons de faire la récolte pour payer et ils commencent à débarquer en groupe chez nous. J'ai même vu sur le tableau la dernière fois qu'ils ont publié à l'agence

¹¹⁰³ Propos du répondant R1

la liste des débiteurs qui passe aussi à la radio. Bon, je ne sais pas depuis quand ils sont débiteurs, mais je pense que ce n'est pas une bonne pratique »¹¹⁰⁴.

Contrairement à la perception de quasi-perfection que les chefs d'agence ont par rapport aux pratiques en matière d'éthique et de déontologie, l'analyse des perceptions des emprunteurs révèle plutôt que globalement, il reste encore des efforts à faire au niveau de certains indicateurs spécifiques pour améliorer globalement les pratiques en matière d'éthique et de déontologie du personnel des institutions de microcrédit. Nous notons cependant que les perceptions des emprunteurs se rapprochent de celles des chefs d'agence en ce qui concerne la valorisation de la non-discrimination et la prévention de la corruption. Au total donc, selon les emprunteurs, bien que des efforts considérables restent à faire concernant la mise en application effective du code de déontologie, ainsi que l'information des emprunteurs sur les droits de la clientèle, les pratiques en cours permettent de valoriser la non-discrimination et de prévenir la corruption au sein des institutions de microcrédit.

6.2.4 Politique de rémunération éthique et système interne de recueil et de traitement des plaintes internes ou externes sur les comportements non éthiques

Le cadre législatif applicable au microcrédit béninois ne fait aucune mention de règles en lien avec la politique de rémunération au sein des institutions concernées. Même en ce qui concerne le recueil et le traitement des plaintes, elle se limite dans la législation seulement aux plaintes relatives aux informations collectées pour le BIC et leurs usages¹¹⁰⁵.

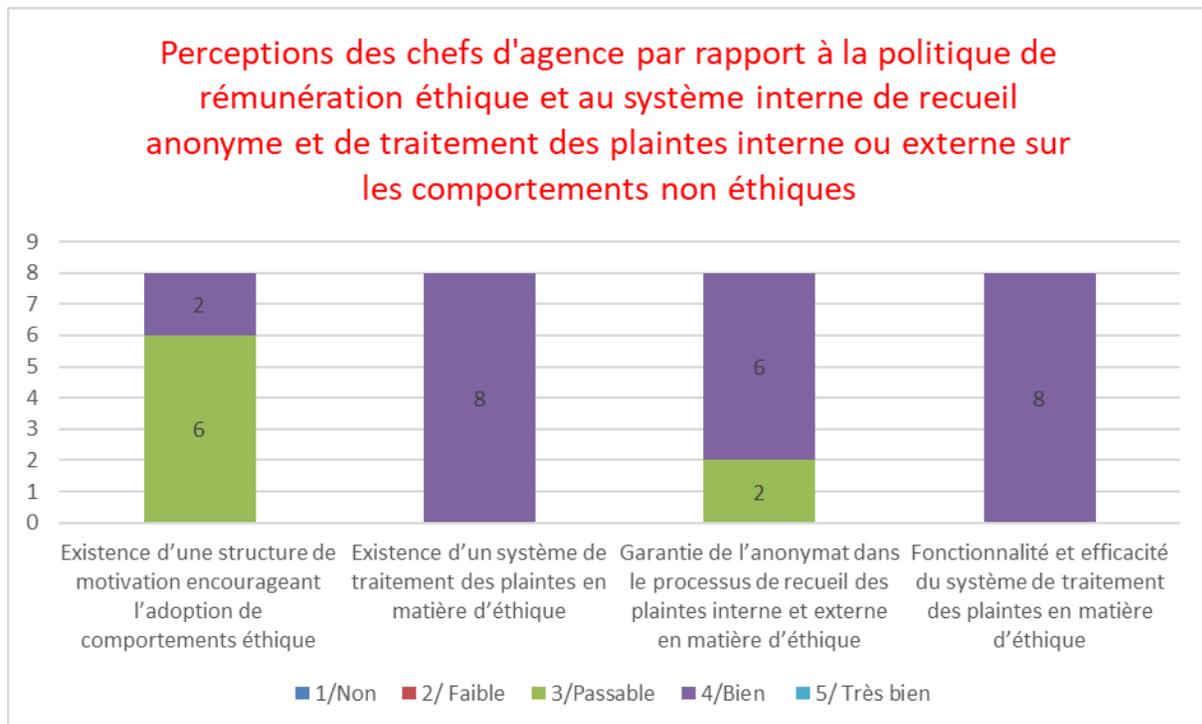
L'analyse des données collectées montre que selon la majorité des chefs d'agence, il n'existe pas de politique de rémunération éthique au sein des institutions de microcrédit. Seulement deux chefs d'agence sur les huit pensent qu'il y a une « bonne » politique de rémunération

¹¹⁰⁴ Propos du répondant E18

¹¹⁰⁵ Instruction n° 002-01-2015 relative aux modalités d'obtention du consentement du client par les fournisseurs de données aux Bureaux d'Information sur le Crédit (BIC) dans le cadre du système de partage d'information sur le crédit dans les États membres de l'UMOA.

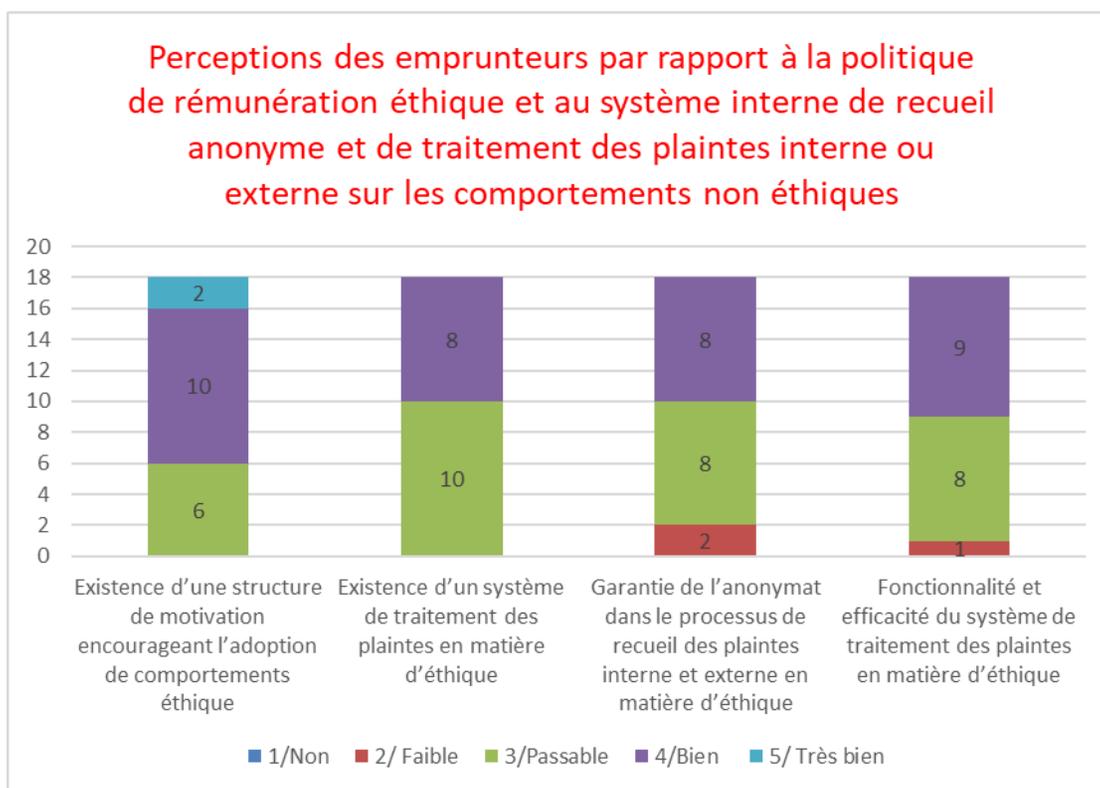
éthique. Un chef d'agence met en cause le fait qu'il n'y ait pas par exemple un bonus financier pour les agents ou les institutions qui n'ont fait l'objet d'aucune plainte fondée pendant une certaine période. Du côté de ceux qui pensent qu'il y a une « bonne » politique de rémunération éthique, nous reconnaissons qu'il n'existe pas un bonus particulier, mais que la rémunération globale offerte est assez intéressante pour encourager à conserver un comportement éthique au niveau des agents. Paradoxalement la majorité des emprunteurs pensent qu'il y a une « bonne » (10 sur 18), voire une « très bonne » (deux sur 18) politique de rémunération encourageant l'adoption de comportement éthique au sein des institutions de microcrédit.

Figure 44 : Perceptions des chefs d'agence par rapport à la politique de rémunération éthique et au système interne de recueil anonyme et de traitement des plaintes interne ou externe sur les comportements non éthiques



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Figure 45 : Perceptions des emprunteurs par rapport à la politique de rémunération éthique et au système interne de recueil anonyme et de traitement des plaintes interne ou externe sur les comportements non éthiques



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

En ce qui concerne le traitement des plaintes en matière d'éthique, l'ensemble des chefs d'agence estime qu'il existe un bon système fonctionnel et efficace de traitement des plaintes au sein de leur institution. Cependant, deux chefs d'agence reconnaissent que dans le processus de recueil des plaintes, le principe de l'anonymat n'est pas suffisamment garanti. L'un des chefs d'agence déclare :

« Nous disposons d'une boîte à suggestion où les clients peuvent déposer des plaintes anonymes ou non et puis tous les clients savent que s'il y a un problème mon bureau est ouvert pour les recevoir. D'ailleurs le plus souvent, les gens viennent me voir directement et je confronte dans un bref délai l'agent concerné. Il n'est pas question de faire des cachoteries anonymes au risque de laisser les gens salir la réputation de l'institution »¹¹⁰⁶.

À l'opposé des avis des chefs d'agence, à peine la moitié des emprunteurs estiment qu'il existe un « bon » système fonctionnel et efficace de traitement des plaintes en matière d'éthique, et un peu plus de la moitié des emprunteurs pensent que le système de traitement des plaintes en matière d'éthique ne garantit pas l'anonymat.

6.2.5 Synthèse sur la protection des emprunteurs contre les risques liés aux traitements respectueux et responsables des emprunteurs

Le cadre juridique applicable aux institutions de microcrédit au Bénin est minimaliste au regard des diverses dimensions ou préoccupations du principe de protection concernant le traitement respectueux et responsable des emprunteurs. L'analyse du cadre juridique nous a permis en effet de constater que la réglementation ne couvre que très peu des dimensions du principe de traitement respectueux et responsable. Nous notons cependant une innovation au niveau des institutions de microcrédit, qui, réunies sous la bannière du consortium Alafia ont rédigé et adopté un code d'éthique et de déontologie qui régit les activités de l'ensemble des institutions membres.

L'analyse des données empiriques quant à elles, nous permet de constater que la protection des emprunteurs relativement au principe de traitement respectueux et responsable souffre

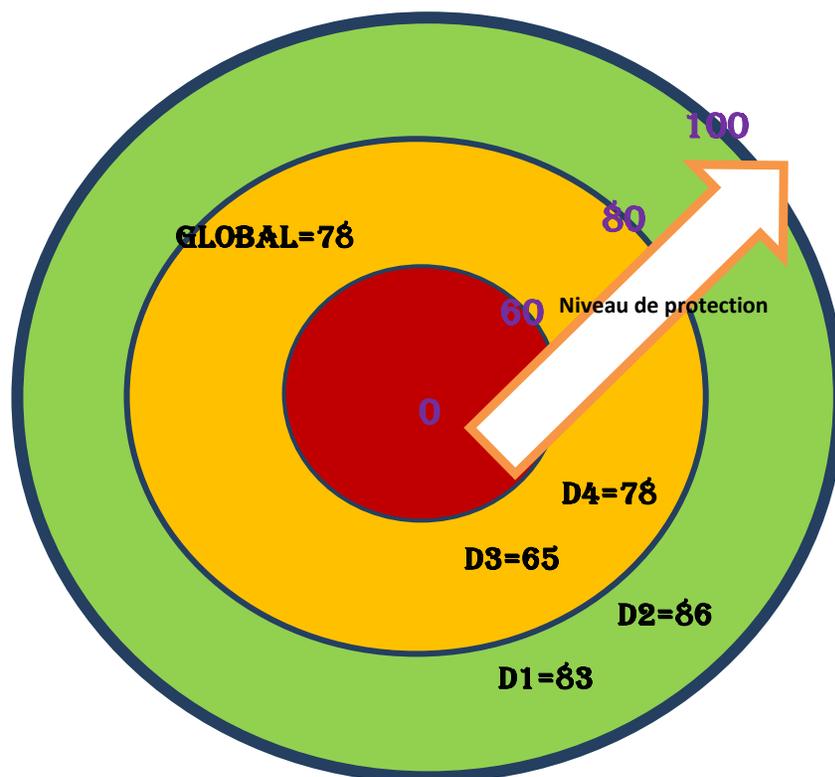
¹¹⁰⁶ Propos du répondant R5

encore de plusieurs défaillances aussi bien selon les chefs d'agence que selon les emprunteurs.

Au regard des perceptions des chefs d'agence, le niveau de protection global est de 78 sur une échelle de 100, contre 70 sur 100, selon les perceptions des emprunteurs. Il y a donc visiblement des efforts relativement considérables à faire en ce qui concerne ce principe de protection. Nous pouvons toutefois affirmer que même si le cadre juridique est peu sensible à la question du traitement des emprunteurs, les institutions de microcrédit essayent de s'adapter par des innovations, mais que ces innovations ne garantissent pas pour l'instant un niveau de protection « élevée » aux emprunteurs. En termes d'innovation, il s'agit essentiellement de l'instauration d'un code d'éthique et de déontologie conçu par le consortium Alafia et qui reçoit l'adhésion massive des institutions de microcrédit du Bénin. Pour améliorer la protection des emprunteurs relativement à ce principe, les données collectées auprès des chefs d'agence indiquent qu'il faudra s'appesantir notamment sur la mise en place d'une politique de rémunération éthique et l'instauration d'un système interne de recueil anonyme et de traitement des plaintes internes ou externes sur les comportements non éthiques, alors que selon les perceptions des emprunteurs, l'ensemble des quatre dimensions du principe doit bénéficier de mesures correctives adéquates.

Figure 46 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés au traitement non respectueux et non responsable des clients

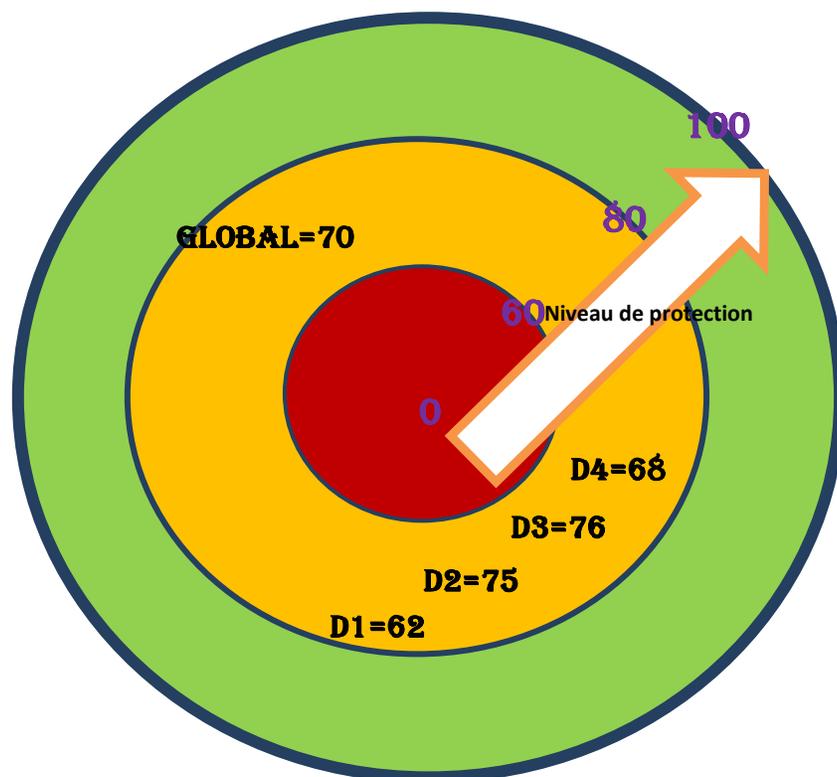
Un niveau moyen de protection des emprunteurs contre les risques liés au traitement non respectueux et non responsable



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Figure 47 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés au traitement non respectueux et non responsable des clients

Un niveau moyen de protection des emprunteurs contre les risques liés au traitement non respectueux et non responsable



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

7. Protection des emprunteurs de microcrédit contre le défaut de confidentialité des données

Le développement spectaculaire des technologies de l'information et de la communication ces dernières décennies offre d'innombrables possibilités aux institutions de microcrédit et à leurs clients. L'accès à l'ordinateur a connu une forte augmentation et même dans certains pays en voie de développement comme le Bénin, l'accès à la téléphonie mobile, au paiement mobile et même à Internet s'est considérablement accru¹¹⁰⁷, améliorant du coup l'efficacité des services et facilitant de plus en plus la vie quotidienne. Le développement fulgurant de ces technologies va cependant de pair avec de nouveaux risques notamment pour la vie privée et les libertés des utilisateurs¹¹⁰⁸. En effet, les informations personnelles contenues dans des bases de données ou des fichiers peuvent parfois être utilisées de mauvaise foi, consultées par des personnes qui n'y ont pas légalement accès ou même communiquées ou vendues sans le consentement de la personne concernée. Ce n'est pas en fait la technologie moderne qui est véritablement en cause, mais plutôt l'utilisation et les dispositions sous-jacentes à l'entreposage et à l'utilisation des données. D'ailleurs même sans technologie moderne, des risques d'abus de confidentialité de données sont aussi notables dépendamment de la manière dont les données personnelles écrites sont collectées, entreposées et utilisées. Même dans des contextes en apparence très stricts du point de vue de la réglementation et des mesures de protection des données personnelles, les clients ne sont pas à l'abri d'une divulgation frauduleuse ou du vol de leurs données personnelles confiées à des institutions (bancaire et autres). Sur les cinq plus grandes fraudes récentes sur les données personnelles, une concerne le domaine financier et plus précisément l'Agence de renseignements de crédit Équifax¹¹⁰⁹. Dans cette affaire, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a d'ailleurs

¹¹⁰⁷ International Telecommunication Union « Measuring the Information Society Report » 2016, en ligne : <<https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2016/MISR2016-w4.pdf>> Consulté le 18 Août 2017.

¹¹⁰⁸ Pierre-Ami CHEVALIER « Les conséquences de la société de l'information » (1er trimestre 1997) *Communication et langages*, n° 111, pp. 102-112, en ligne : <www.persee.fr/doc/colan_0336-1500_1997_num_111_1_2750> Consulté le 18 Août 2017.

¹¹⁰⁹ Radio-Canada « Fuites de données : cinq grands scandales des dernières années », Publié le vendredi 21 juin 2019, en ligne : [ici.radio-canada.ca <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1193991/scandale-fuite-vol-renseignements-personnel>](https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1193991/scandale-fuite-vol-renseignements-personnel) consulté le 22 juin 2019.

conclu qu'Equifax avait enfreint la loi canadienne sur la protection de la vie privée et s'était dérobée de ses obligations envers les Canadiens pendant et après la cyberattaque en 2017¹¹¹⁰. Plus récemment, le Mouvement Desjardins dévoilait qu'un employé de l'entreprise aurait subtilisé et transmis à un tiers les données personnelles de 4,2 millions de ses membres représentant 60 % des clients particuliers de l'institution financière¹¹¹¹. Alors que nul ne devrait communiquer à un tiers des renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui et ne peut les utiliser à des fins qui ne sont pas pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que cela soit prévu par la loi¹¹¹².

Dans cette section, qui expose les résultats de nos investigations sur la confidentialité des données des clients dans le secteur des services financiers décentralisés au Bénin, nous abordons d'abord les standards attendus au regard du principe de confidentialité des données des clients. Après cet exposé, nous proposons une analyse de la documentation juridique puis des données empiriques collectées sur la confidentialité des données. En confrontant les données empiriques collectées auprès des emprunteurs puis des chefs d'agence entre elles et avec le cadre juridique, nous saisissons de façon relativement précise l'effectivité ou non de la protection accordée aux emprunteurs, tout en mettant l'accent sur de potentielles innovations propres aux acteurs (institutions ou emprunteurs).

7.1 Standards attendus en matière de confidentialité des données

¹¹¹⁰ La presse canadienne « Equifax pincée par le Commissariat à la protection de la vie privée » Publié le 09/04/2019 à 15:49, en ligne : les affaires.com <<https://www.lesaffaires.com/bourse/nouvelles-economiques/equifax-pincee-par-commissariat-a-la-protection-de-la-vie-privee/609453>> consulté le 22 juin 2019.

¹¹¹¹ Denis LALONDE « Importante brèche de sécurité chez Desjardins » Publié le 20/06/2019 à 14:05, mis à jour le 20/06/2019 à 14:36, en ligne : les affaires.com <<https://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/services-financiers/importante-breche-de-securite-chez-desjardins/611094>> consulté le 22 juin 2019.

¹¹¹² Art. 13 *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., c. P -39.1

La protection des informations à caractère personnel des clients est d'une importance capitale. Il n'est donc pas question de déroger à la confidentialité des informations à caractère personnel, sous le prétexte facile qu'on opère dans un secteur alternatif avec peu de moyens financiers. Les informations à caractère personnel réunissent l'ensemble des informations relatives à une personne physique identifiée ou susceptible de l'être, directement ou indirectement, par référence à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres¹¹¹³: numéro d'identification, caractéristiques identitaires, caractéristiques physiques, économiques ou sociales, enregistrements audio, photo ou vidéo, etc.¹¹¹⁴.

Dans le cadre de la protection des informations à caractère personnel, le sixième principe de protection des emprunteurs préconise le respect des lois et réglementations en la matière. Les informations à caractère personnel ne doivent être utilisées qu'aux fins précisées au moment de leur collecte ou dans la mesure permise par la loi, à moins qu'il n'en soit convenu autrement avec l'emprunteur¹¹¹⁵.

En effet, six éléments fondamentaux doivent faire l'objet d'attention au sein d'une institution de microcrédit qui souhaite assurer la confidentialité des renseignements personnels de ces clients : politique et procédures complètes, sécurité des informations, informations fournies aux clients concernant leurs droits et responsabilités, renonciation aux droits à la protection des renseignements personnels, attention aux données pouvant être utilisées à des fins discriminatoires et communications des données des clients¹¹¹⁶.

Au-delà donc des éléments de la législation en vigueur sur la protection des informations à caractère personnel, les institutions de microcrédit devraient élaborer et opérationnaliser une politique et des procédures de protection de la confidentialité des données. La politique de

¹¹¹³ Il s'agit par exemple des renseignements exigés dans le cadre de la demande d'un produit, des informations contenues dans le contrat d'un client (montant d'argent, état de compte, numéro de pièce, adresse) des renseignements financiers obtenus d'autres sources (centrale d'information sur les emprunteurs, par exemple), ou encore des renseignements concernant le type de contrat ou de relation entre une personne et une institution de microfinance., art 4 para 1 *loi N° 2009-09 du 22 mai 2009 portant protection des données à caractère personnel au Bénin*. En ligne < https://legis.cdij.bj/uploads/r/centre-de-documentation-et-dinformation-juridique-4/c/a/a/caaf42407525a824996fd19d4bab810bf9df6ec0770a5248352cc21e4d92c812/L._2009-09.pdf>

¹¹¹⁴ Parlement européen « Guide de la protection des données à caractère personnel » à la p 6, en ligne : <http://www.europarl.europa.eu/pdf/data_protection/guide_fr.pdf> consulté en janvier 2018.

¹¹¹⁵ The Smart Campaign, *supra* note 847.

¹¹¹⁶ The Smart Campaign, *supra* note 848 à la p 27.

protection de la confidentialité des données doit faire référence à toutes les lois et réglementations pertinentes et les procédures doivent expliquer les processus par lesquels la sécurité des informations écrites et électroniques sera garantie. En ce qui concerne les informations écrites, les procédures doivent donc fournir des informations très claires sur l'accès, la copie, le stockage, la transmission au sein de l'institution ou en dehors de celle-ci, l'archivage, la destruction et la sécurité globale. Quant aux données électroniques, les procédures doivent aborder l'encodage des données, la modification après avoir été encodées, la mise à jour, l'accès, le transfert sécurisé des données au sein de l'institution et en dehors de celle-ci, l'archivage, la destruction, la sécurité des systèmes de sauvegarde et la sécurité globale des données. Le règlement intérieur de l'institution de microcrédit doit décrire les sanctions en cas d'utilisation abusive des données des clients par le personnel.

Il est aussi préférable d'éviter de collecter des données pouvant être utilisées à des fins de discrimination des emprunteurs¹¹¹⁷. Le personnel doit être rigoureusement formé sur les divers outils de protection de la confidentialité des données (politique, règlement intérieur et procédure) et chaque employé doit signer un contrat de confidentialité des données de la clientèle précisant les sanctions encourues en même temps que le contrat de travail.

L'ensemble des dispositions (politique, règlement intérieur et procédure) en matière de protection des informations à caractère personnel doit être communiqué au client, avant la signature d'un éventuel contrat. Le client doit alors avoir l'information sur toute obligation institutionnelle ou juridique de l'institution à communiquer les données.

L'institution doit en plus fournir aux emprunteurs l'information complète sur les dispositions pour consentir volontairement à la divulgation, les procédures pour la renonciation volontaire aux droits à la protection des renseignements personnels, le type de données qui seront communiquées de manière obligatoire et/ou volontaire, ainsi que les procédures qui seront suivies par le prestataire en cas d'atteintes accidentelles à la confidentialité des informations. Les emprunteurs ont le droit d'être aussi informés sur la procédure de vérification et de correction éventuelle des données conservées à leur sujet. Compte tenu de la responsabilité que les clients ont dans la protection de leurs informations à caractère personnel, les

¹¹¹⁷ Renseignements sur la religion, l'appartenance politique, etc.

institutions de microfinance ont le devoir de former les clients sur les stratégies de protection des informations confidentielles en mettant l'accent sur leurs responsabilités en matière de confidentialité des données (entreposage de dossier, divulgation de codes d'identification personnels, consentement à la divulgation d'informations, renonciations aux droits, etc.). Pour les clients qui ne peuvent ni lire ni écrire, il est primordial de mettre au point un autre type de mécanisme en ce qui concerne l'information et le consentement en matière de protection des renseignements personnels.

Si l'institution de microcrédit fait recours à d'autres acteurs (pratique quasi absente dans le contexte du microcrédit au Bénin) pour la vente de ces produits ou de produits associés, il est convenable de conclure un contrat avec un client même s'il ne consent pas à la divulgation de ses informations auprès de ce genre de partenaire. Cependant un client qui refuse la communication de ces informations à une centrale de crédit pourrait légitimement ne pas avoir la possibilité de conclure un contrat avec l'institution de microcrédit. Dans tous les cas, il incombe à l'institution de veiller à ce que ses standards en matière de protection des renseignements confidentielle (auxquels le client a consenti) soient scrupuleusement respectés non seulement à l'interne, mais aussi par les autres organisations partenaires, comme les agents, les investisseurs, les bureaux de crédit, etc.

En effet, la protection des données personnelles est soumise à des enjeux importants dans les environnements informatisés notamment avec la digitalisation de la finance qui accroît les risques notamment en termes d'ampleur et de quantité de données pouvant être compromises en même temps¹¹¹⁸. Depuis février 2019, le Fonds national de microfinance offre au Bénin à travers une plateforme numérique un programme de microcrédit mobile avec des prêts d'un montant de 50 000 F CFA (environ 120 CAD) renouvelable une fois¹¹¹⁹. Malheureusement, il semble que les acteurs n'ont pas conscience des risques en termes de protection des données

¹¹¹⁸ Brigitte JUANALS, « Protection des données personnelles et TIC au cœur des enjeux de société et de la mondialisation : les mécanismes d'un contrôle distribué », *tic & société*, Vol. 8 : 1-2 | 1er semestre 2014 et 2ème semestre 2014. En ligne : <<https://journals.openedition.org/ticetsociete/1475>> consulté le 07 septembre 2019.

¹¹¹⁹ Olivier RIBOUIS, « Microcrédit mobil : le gouvernement offre du financement via le téléphone » publié le 5 février 2019 <<https://www.banouto.info/article/economie/20190205-bnin-micro-crdit-mobile-le-gouvernement-offre-du-financement-via-tlphone/>> consulté le 28 Août 2019.

personnelles numériques, car toutes les préoccupations évoquées par les divers acteurs en termes de transparences concernent la transparence des prix et de l'historique des paiements.

7.2 Cadre juridique et perception des emprunteurs et des chefs d'agence sur la confidentialité des données des emprunteurs

La confidentialité des informations personnelles d'un client est un principe fondamental en service financier en général et spécifiquement en service financier décentralisé. En application de ce principe de protection des emprunteurs, plusieurs éléments fondamentaux doivent faire l'objet d'attention au sein des institutions de microcrédit : politique et procédures complètes, sécurité des informations, informations fournies aux clients concernant leurs droits et responsabilités, renonciation aux droits à la protection des renseignements personnels, attention aux données pouvant être utilisées à des fins discriminatoires et communications des données des clients¹¹²⁰.

Notre analyse documentaire révèle que le législateur ainsi que les autorités de régulation du secteur du microcrédit portent une attention particulière à ce principe de protection des emprunteurs. Cette attention devrait potentiellement se traduire en un niveau élevé de protection des emprunteurs contre les risques liés au défaut de confidentialité des informations personnelles. C'est ce que nous vérifions par le biais de l'analyse de l'effectivité de la protection des emprunteurs.

Tout en analysant donc la législation en vigueur à propos de la confidentialité des informations personnelles dans le microcrédit au Bénin, nous présentons l'analyse des perceptions des chefs d'agence des huit institutions de microcrédit enquêtées et de celles des dix-huit emprunteurs par rapport à chacune des dimensions du principe concerné. Cette analyse permet de comparer les perceptions des emprunteurs à celles des chefs d'agence, mais aussi de confronter pour chaque dimension, le cadre législatif applicable aux pratiques en vigueur. À l'issue de cette analyse, nous proposons une analyse globale du niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés au défaut de confidentialité des informations personnelles au moyen d'un indice synthétique. L'analyse des perceptions est

¹¹²⁰ The Smart Campaign, *Supra* note 848 à la p 27.

ainsi mise en relief avec le cadre juridique afin d’appréhender à la fois l’importance relative des efforts entrepris pour se conformer à la législation, ainsi que le niveau de protection des emprunteurs. Nous évoquons aussi lorsque c’est possible des cas de législations ailleurs dans le monde ou dans d’autres secteurs des services financiers (banque, assurance, etc.), dont le secteur du microcrédit béninois pourrait s’inspirer.

7.2.1 Cadre juridique de la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés au défaut de confidentialité des données des emprunteurs

Au Bénin, les dispositions législatives en vigueur sur la confidentialité des données sont contenues notamment dans la Loi uniforme portant réglementation des bureaux d’information sur le crédit¹¹²¹ et plus globalement dans Loi n° 2009-09 portant protection des données à caractère personnel en République du Bénin¹¹²².

Les diverses mesures de la Loi uniforme portant réglementation des bureaux d’information sur le crédit¹¹²³ ne sont pas destinées à la pratique quotidienne au sein des institutions de microcrédit, mais seulement aux activités en lien avec le mandat du BIC. Les dispositions législatives en cause portent entre autres sur la nature des informations collectées, la manière dont elles doivent être collectées, les personnes pouvant les exploiter, la durée de conservation, le respect du principe de spécialisation de la base de données et les modalités d’accès et de rectification.

La loi¹¹²⁴ couvre plusieurs aspects de la confidentialité des données de la clientèle en microcrédit. En effet, les articles 44 à 47 prévoient que l’emprunteur et plus généralement le client ont le droit de recevoir plusieurs types d’informations, avant toute collecte de données à caractère personnel.

Plus spécifiquement, l’article 44 met l’accent sur les préalables à l’obtention du consentement des clients en prévoyant qu’il est indispensable avant de requérir le consentement du client, de lui fournir plusieurs types d’informations. Ces informations à

¹¹²¹ *Loi uniforme portant réglementation des Bureaux d’Information et de Crédit, supra note 923.*

¹¹²² *Loi n° 2009-09 portant protection des données à caractère personnel en République du Bénin* en ligne : <<https://www.afapdp.org/wp-content/uploads/2018/05/Benin-LOI-SUR-PROTECTION-DES-DONNEES-A-CARACTERE-PERSONNEL-2009.pdf>> consulté le 13 mars 2018.

¹¹²³ *Loi uniforme portant réglementation des Bureaux d’Information et de Crédit, supra note 923.*

¹¹²⁴ *Ibid.*

fournir concernent l'objet de la collecte, du traitement et de la diffusion de l'information le concernant, les catégories de données à fournir et les coordonnées du BIC auquel ces informations sont transmises ainsi que le ou les destinataires auxquels ces informations sont susceptibles d'être communiquées, notamment les autres utilisateurs ayant accès à la base de données, y compris ceux situés sur le territoire d'un autre État membre de l'UMOA¹¹²⁵. Ils doivent informer le client de la possibilité dont il dispose de demander à ne pas figurer dans la base de données du BIC et les conséquences éventuelles d'un refus d'y figurer¹¹²⁶. Également, l'informer de la durée de conservation de ces informations au niveau du BIC, de l'existence de son droit d'accès aux données le concernant et de son droit de recevoir toutes les informations conservées sous la forme d'un rapport de crédit gratuitement une fois par an et en cas de litige lié à une erreur dans les données, imputable au fournisseur de données ou au BIC et ce, sur présentation d'une demande signée accompagnée d'une preuve d'identité ou sur support électronique sécurisé¹¹²⁷.

La loi prévoit non seulement la communication préalable de ses renseignements sur les données à collecter, mais aussi elle recommande de collecter de façon claire et écrite, le consentement du client avant l'enregistrement des données à caractère personnel. L'obtention du consentement du client est subordonnée à des modalités précisées dans l'Instruction n° 002-01-2015 relative aux modalités d'obtention du consentement du client par les fournisseurs de données aux Bureaux d'Information sur le Crédit (BIC) dans le cadre du système de partage d'information sur le crédit dans les États membres de l'UMOA¹¹²⁸. Ainsi, avant toute transmission des données à un Bureau d'Information sur le Crédit, les fournisseurs de données doivent obtenir le consentement préalable de leur client, personne physique ou morale¹¹²⁹, et lui fournir les informations prescrites par l'article 44 de la loi portant réglementation des Bureaux d'Information sur le Crédit. Le consentement doit être

¹¹²⁵ *Loi uniforme portant réglementation des Bureaux d'Information et de Crédit, supra* note 923, art. 44.

¹¹²⁶ *Ibid.*

¹¹²⁷ *Ibid.*

¹¹²⁸ Instruction n° 002-01-2015 relative aux modalités d'obtention du consentement du client par les fournisseurs de données aux Bureaux d'Information sur le Crédit (BIC), en ligne : <http://www.bceao.int/IMG/pdf/instruction_no002-01-2015_relative_aux_modalites_d_obtention_du_consentement_du_client_par_les_fournisseurs_de_donnees_aux_bic_dans_les_etats_membres_de_l_umoa.pdf> consulté le 10 décembre 2017.

¹¹²⁹ *Ibid.* art. 2.

joint au dossier d'ouverture de compte du client et il n'est valable que pour les opérations de crédit nouées avec ledit fournisseur¹¹³⁰. L'article 3 de cette Instruction précise la durée de conservation du consentement. Le fournisseur doit conserver le consentement du client dans son dossier d'ouverture de compte et dans chaque dossier de crédit obtenu par ce dernier, et ce, durant toute la durée de la relation d'affaires¹¹³¹.

De plus, les articles 53 à 58¹¹³² mettent l'accent sur le principe de recueil du consentement préalable du client par rapport aux types de données à collecter, le respect de la finalité de la collecte et le partage des données et responsabilités. Ces dispositions placent le client au centre des décisions de collecte, d'utilisation et de partage des données le concernant et visent à garantir une meilleure confidentialité des données des clients si elles étaient bien respectées. L'article 59 de la même loi quant à lui porte sur les motifs de fourniture d'un rapport de crédit. Il prévoit que le BIC ne peut fournir un rapport de crédit que pour les motifs concernant l'évaluation de la solvabilité d'un client dans le cadre de l'octroi d'un crédit ou du recouvrement d'une créance, la réquisition de la justice, l'application d'un traité international ratifié par un État membre de l'UMOA, sous réserve de réciprocité, le suivi des risques et les besoins de la supervision des institutions financières par les organismes habilités, tout autre motif approuvé par la Banque Centrale et le tout sur demande du client.

La fourniture d'un rapport de crédit ou d'informations à caractère personnel sur la clientèle pour des motifs autres que ceux cités, tombe donc sous le coup de la loi et devient punissable. L'article 62 de la même loi prévoit d'ailleurs qu'il est interdit au BIC et aux institutions de service financier de fournir ou de demander, tout type d'informations et de rapport de crédit à des fins de marketing ou à des fins autres que celles prévues par cette loi.

Les obligations des fournisseurs de données ne se limitent pas seulement aux renseignements préalables et à la collecte. Cette même loi¹¹³³ impose des obligations aussi bien aux fournisseurs de données, au BIC et aux utilisateurs de données. Ces obligations sont inscrites dans les articles 41 (obligations du BIC), 42 (obligations des fournisseurs) et 43 (obligations

¹¹³⁰ *Ibid.*

¹¹³¹ *Ibid.*

¹¹³² *Loi uniforme portant réglementation des Bureaux d'Information et de Crédit, supra note 923.*

¹¹³³ *Ibid.*

des utilisateurs). Les fournisseurs de données, les institutions de microcrédit devront respecter les obligations d'obtenir le consentement du client avant le partage de ces informations sur le crédit avec le BIC et également avant la consultation desdites informations par les utilisateurs du BIC¹¹³⁴. Ils doivent conserver en sécurité le consentement obtenu du client et garder par le fait même la confidentialité absolue à l'égard du contenu des informations fournies au BIC¹¹³⁵. Les fournisseurs de données doivent signer un contrat de prestation de services avec le BIC et adhérer au Code de conduite et d'éthique qui confère le statut de fournisseur de données. Ils ne peuvent fournir que les informations sur les antécédents de crédit de leurs clients qui ont consenti au partage et à la consultation des informations sur le crédit les concernant et transmettre ces informations dans les délais fixés¹¹³⁶. Lesdites informations sur le crédit doivent être fiables, précises et à jour.

Quant aux utilisateurs des données sur le crédit, ils doivent de se conformer à certaines prescriptions prévues par l'article 43, dont celle de mettre en œuvre tous les moyens pour s'assurer que les membres de son personnel dans l'exercice de leur fonction, à accéder aux données personnelles figurant dans les rapports de crédit. En cas d'actions défavorables, ils doivent informer et fournir au client une copie du rapport de crédit qui a servi de base à la décision et s'abstenir de communiquer les informations contenues dans les rapports de crédit ou les utiliser à des fins de prospection commerciale, de marketing, d'études de marché et/ou des promotions, de la publicité, de la vente directe de produits ou de services commercialisés et de ciblage des clients d'autres utilisateurs¹¹³⁷.

Les fournisseurs et les utilisateurs de données engagent leurs responsabilités civile et pénale respectivement en ce qui a trait à la collecte et à la transmission des données au BIC et pour toute demande de rapports de crédit non autorisée et pour toute utilisation illicite ou abusive des informations reçues du BIC¹¹³⁸.

En ce qui concerne le BIC, l'article 41 précise les conditions relatives à la collecte des données, à leur sécurisation, à leur informatisation, aux modalités de diffusion. Il s'agit entre autres de la mise en place du dispositif technique approprié qui servira à collecter les données

¹¹³⁴ *Ibid*, art. 42.

¹¹³⁵ *Loi uniforme portant réglementation des Bureaux d'Information et de Crédit, supra note 923*, art. 42 para 4.

¹¹³⁶ *Ibid*, art42 para 6.

¹¹³⁷ *Ibid*, art 43 para 4.

¹¹³⁸ *Ibid*. art. aux art. 57 et 58.

sur le crédit auprès des fournisseurs de données et fournira aux utilisateurs de données des rapports de crédit détaillé, mis à jour. Le BIC ne doit diffuser que les informations dont l'ancienneté ne dépasse pas cinq ans et archiver ces informations dans un délai supplémentaire de cinq ans ; lesdites informations seront utilisées en cas de contentieux judiciaire ou sur requête de la BCEAO. Il doit également accorder aux clients pour lesquels les antécédents de crédit sont enregistrés dans la base de données, l'accès à leurs propres rapports de crédit ainsi que le droit de contester et de rectifier des données les concernant. Le BIC doit élaborer un code de conduite et d'éthique auquel adhèrent les fournisseurs et les utilisateurs de données.

Dans le cas où l'emprunteur ou le client soupçonne qu'il est lésé dans son droit en rapport avec la protection des données, les articles 48 à 56 de la Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit dans les États membres de l'UMOA prévoient des dispositions pour enclencher une procédure de réclamation et un droit de recours.

En effet lorsque le client conteste les informations contenues dans un rapport de crédit, il a la possibilité de déposer une réclamation auprès du BIC et de l'accompagner des documents prouvant l'inexactitude des données¹¹³⁹. En cas d'insatisfaction de la suite donnée par le BIC, le fournisseur et l'utilisateur de données à sa requête, le client peut saisir la Banque Centrale habilitée à traiter sa requête dans les 60 jours à compter de la date de saisine¹¹⁴⁰.

Au-delà des dispositions précitées, mises en place par l'UMOA et adoptées par le Bénin, nous retrouvons largement des préoccupations relatives à la protection des données à caractère personnel dans la Loi N° 2009-09 du 22 mai 2009 portant protection des données à caractère personnel au Bénin¹¹⁴¹, ainsi que dans le code de déontologie des institutions de microfinance au Bénin qui est une véritable innovation au niveau des institutions de services financiers décentralisés. L'article 4 définit amplement les données à caractère personnel tandis que l'article 19 précise l'organisme responsable de veiller à la protection des données

¹¹³⁹ *Ibid.* art. 48 para 1.

¹¹⁴⁰ *Ibid.* art. 52.

¹¹⁴¹ *Loi N° 2009-09 du 22 mai 2009 portant protection des données à caractère personnel au Bénin, supra* note 1113.

à caractère personnel et de contrôle de leur traitement : la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)¹¹⁴².

Cette Loi sur protection des données à caractère personnel au Bénin et le code d'éthique et de déontologie recommandent que les institutions de microcrédit observent un certain devoir de réserve, de confidentialité et de discrétion sur les données de la clientèle y compris les opérations réalisées. En effet, le traitement de données à caractère personnel devrait porter sur des données remplissant des conditions particulières¹¹⁴³ :

- a- être collectées et traitées de manière loyale et licite ;
- b- être collectées pour des finalités bien déterminées, explicites, légitimes et non frauduleuses ;
- c- ne pas être traitées ultérieurement de manière incompatible avec les finalités ainsi déterminées ;
- d- être adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et de leurs traitements ultérieurs ;
- e- être exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Des mesures appropriées doivent être prises pour que les données inexactes ou incomplètes au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou traitées soient effacées ou rectifiées
- f- être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant un délai n'excédant pas la durée nécessaire à l'atteinte des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou traitées. La collecte ou le traitement des données opéré(e) par tout moyen frauduleux, déloyal, illicite est interdit(e).

La législation en vigueur prévoit des restrictions sur les usages possibles des données à caractère personnel. Ainsi, toute personne a le droit de s'opposer, sans aucuns frais, à l'utilisation des données la concernant à des fins de prospection, notamment commerciale, caritative ou politique, sans avoir à justifier d'un motif légitime.¹¹⁴⁴

¹¹⁴² *Ibid*; Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, en ligne : <<http://cnilbenin.bj/presentation/>> consulté le 18 décembre 2017.

¹¹⁴³ *Loi N° 2009-09 du 22 mai 2009 portant protection des données à caractère personnel au Bénin, supra* note 1113, art 5.

¹¹⁴⁴ *Ibid*, art 11.

Dans le contexte du Bénin, certaines données semblent plus sensibles que d'autres au regard de la législation. En l'occurrence, il est en effet interdit, sauf après consentement exprès de la personne concernée, de collecter ou de traiter des données à caractère personnel qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale des personnes ou des données relatives à la santé et à la vie sexuelle de ces personnes¹¹⁴⁵. De plus, des sanctions administratives, civiles et pénales sont prévues aux articles 54 à 65 en cas de violation à la protection des données à caractère personnel.

La législation en matière de protection des données personnelles au Bénin prend en compte plusieurs préoccupations en matière de données personnelles des emprunteurs. L'ensemble des règles imposées en matière de collecte, de traitement, de communication et d'entreposage sécuritaire des données, devraient conduire les institutions à disposer de politiques et de procédure claires pour assurer le respect de la législation en vigueur même si cette exigence de document de politique interne ne figure pas dans la législation. La législation aborde aussi, mais timidement la question de la communication des droits et des responsabilités en matière de données personnelles aux emprunteurs. À cet effet, nous notons une mention claire seulement à propos de la nécessité du consentement clair des emprunteurs à propos de la collecte et des types de traitements et d'utilisation, notamment pour certaines données et pour certains usages. Globalement donc, le législateur béninois n'est pas encore très sensible à la question de la protection des renseignements personnels, surtout en ce qui concerne les informations numériques contrairement aux législateurs québécois et canadien qui semblent avoir pris la mesure du développement rapide de la digitalisation des services finances. Or, ce processus de digitalisation des services financiers est aussi en cours au Bénin. Il serait alors important dans ce contexte de mieux insister sur la protection des informations numériques à l'ère du développement rapide des technologies numériques. Ce souci présent dans certaines législations comme celle canadienne¹¹⁴⁶ doit être mieux intégré dans la

¹¹⁴⁵ *Ibid*, art 6.

¹¹⁴⁶ La Loi sur la Protection des renseignements personnels dans le secteur privé a effet « pour objet de fixer, dans une ère où la technologie facilite de plus en plus la circulation et l'échange de renseignements, des règles régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels d'une manière qui tient compte du droit des individus à la vie privée à l'égard des renseignements personnels qui les concernent et du

législation béninoise surtout que certaines institutions de microfinance offrent maintenant des microcrédits par le biais d'application mobile.

7.2.2 Politique et procédures pour garantir la confidentialité des données des emprunteurs

L'ensemble des dispositions identifiées au sein de la Loi sur protection des données à caractère personnel au Bénin, de la Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit, ainsi que dans le code d'éthique et de déontologie des institutions de microfinance au Bénin visent à garantir la confidentialité effective des données personnelles des emprunteurs.

Cependant, l'analyse des perceptions des chefs d'agence et des emprunteurs révèle l'inexistence totale de politique et de procédures internes visant à garantir la confidentialité des données des clients au sein des institutions ayant participé à notre étude. Les avis sont sans contredit : il n'existe aucun document ni aucune procédure permettant de garantir la protection des données à caractères personnels des clients.

Les propos d'un chef d'agence à propos de la confidentialité des données des emprunteurs sont même à la limite inquiétants. Ce dernier affirme :

De toutes les manières, ce ne sont pas des documents ou les procédures qui vont permettre de protéger la confidentialité des données. Nous, nous agissons au lieu de faire des documents. Et d'ailleurs aucune loi ne nous oblige à avoir des documents et des politiques pour tout. C'est vrai que n'avons pas beaucoup d'armoires comme vous pouvez voir, mais nous faisons notre mieux. Euh... bon pour les documents qui sont là à l'entrée du bureau, je ne pense pas que quelqu'un viendra pour voler ça ou aller regarder. Quand le client vient ici, c'est pour un objectif précis hein. Pas pour fouiner !¹¹⁴⁷.

Un emprunteur nous confie ceci :

besoin des organisations de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances ».

¹¹⁴⁷ Propos du répondant 5

« Il m'est déjà arrivé, lors d'une visite à l'agence d'apercevoir mon dossier de demande de prêt au-dessus d'un tas de documents rangés à peine dans un coin à l'entrée du bureau des agents de crédits. Vous imaginez comment nos choses sont gardées là-bas ! Ils n'ont pas beaucoup d'armoires et les locaux ne sont pas très grands donc les documents sont mal rangés. Je ne sais si les informations dans les ordinateurs sont mieux protégées, mais pour les papiers vraiment il y a problème ici »¹¹⁴⁸.

Ces verbatim laissent entrevoir que la confidentialité des données personnelles des emprunteurs au niveau de certaines IMF serait une problématique majeure dans le contexte béninois.

En ce qui concerne plus singulièrement la disponibilité d'une politique et des procédures claires pour garantir la confidentialité des données personnelles, il y a donc encore des efforts à faire en termes d'une meilleure supervision de la part de l'autorité de protection des données à caractère personnel (APDP) et d'une intégration de cet aspect dans la législation. Plus globalement, la législation et l'organisation même de la surveillance des pratiques commerciales en microcrédit nécessitent d'être étoffées. Par exemple, au Canada, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), organisme fédéral indépendant qui réglemente et surveille de nombreuses institutions financières et régime de retraite fédéraux, fixe les lignes directrices régissant les activités et le comportement du secteur des services financiers, notamment en matière de solvabilité, de prudence, de normes et pratiques commerciales et financières (intégrant la confidentialité des données personnelles), puis de comptabilité auxquelles les institutions financières fédérales doivent souscrire¹¹⁴⁹.

Au Québec, l'Autorité des marchés financiers à instaurer une ligne directrice sur les saines pratiques commerciales¹¹⁵⁰. Ces lignes directrices recommandent en matière de protection des données personnelles que :

- les consommateurs soient avisés en temps opportun de tout bris de confidentialité susceptible de nuire à leurs intérêts ou à leurs droits ;

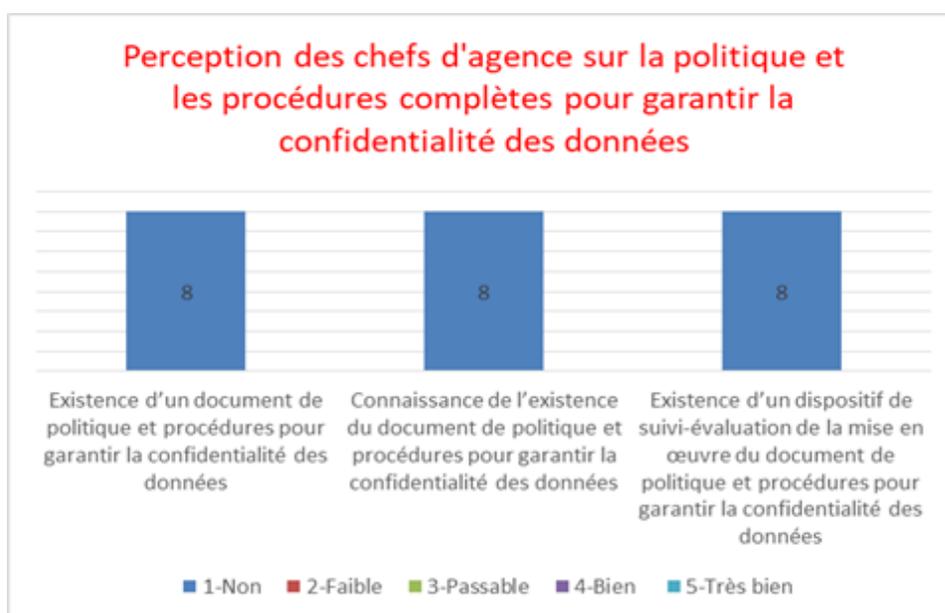
¹¹⁴⁸ Propos du répondant E10

¹¹⁴⁹ Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), « Les lignes directrices » en ligne : <<https://www.osfi-bsif.gc.ca/fra/fi-if/rg-ro/gdn-ort/gl-ld/Pages/default.aspx>> consulté le 02 juin 2020.

¹¹⁵⁰ Autorité des Marchés Financiers « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales » Juin 2013, à la p 20 en ligne : <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-assurance/ligne-directrice-saines-pratiques-commerciales_fr.pdf> consulté le 03 juin 2019.

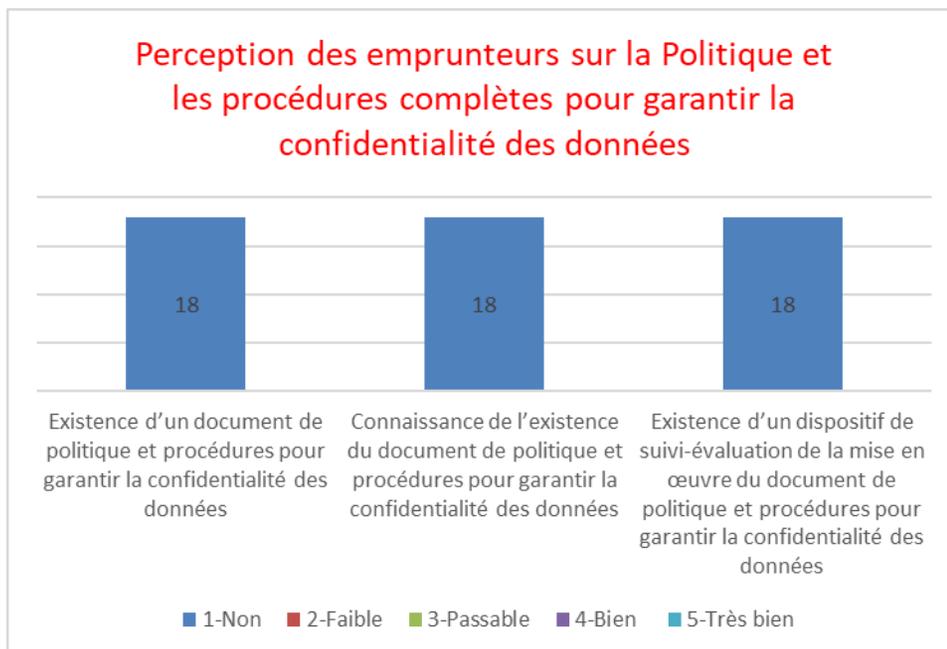
- l'institution informe l'Autorité de tout manquement à la protection des renseignements personnels susceptible de nuire aux intérêts et aux droits des consommateurs ainsi qu'à la réputation de l'institution ;
- les personnes responsables au sein de l'institution sont avisées en temps opportun de tout bris de confidentialité.

Figure 48 : Perception des chefs d'agence sur la politique et les procédures complètes pour garantir la confidentialité des données de la clientèle



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Figure 49 : Perception des emprunteurs sur la politique et les procédures complètes pour garantir la confidentialité des données de la clientèle



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

7.2.3 Sécurité des dispositifs, des données et des informations

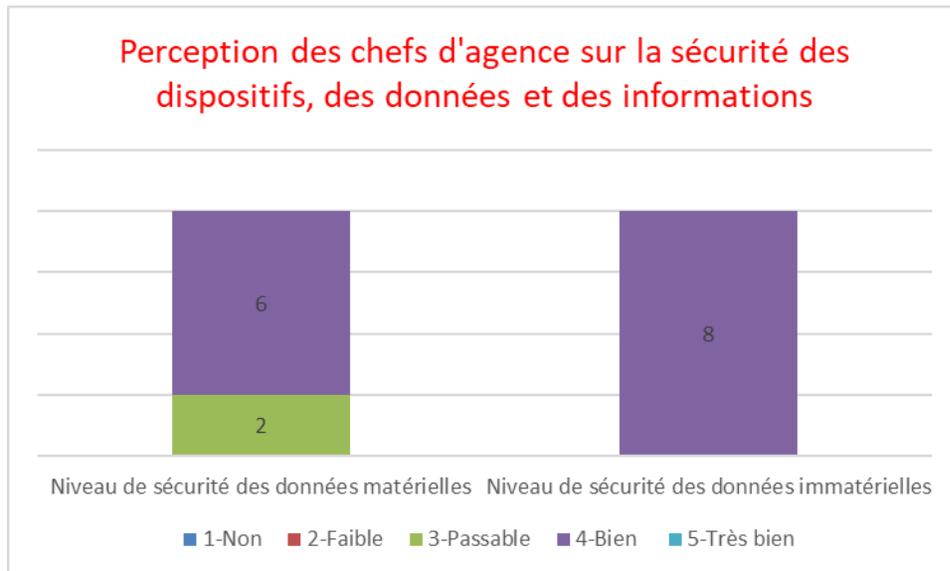
Les informations relatives à la clientèle peuvent être sous deux formes : matérielles (documents papier) et immatérielles (fichiers électroniques, bases de données). Une bonne sécurité des informations à caractère personnel des clients doit donc prendre en compte la sécurité des données matérielles, mais aussi la sécurité des données immatérielles. Le cadre juridique analysé tient compte amplement de cette réalité. En effet, l'article 1^{er} de la Loi sur protection des données à caractère personnel au Bénin précise que cette dernière s'applique aux traitements des données à caractère personnel, contenues dans des fichiers numérisés, en tout ou en partie, ou manuels¹¹⁵¹. Plus précisément, en rapport avec les données numériques, la Loi sur protection des données à caractère personnel au Bénin précise que le recours à l'informatique ne doit pas porter atteinte à l'identité humaine, à la vie privée de l'individu, aux droits de l'homme, aux libertés publiques, individuelles ou collectives¹¹⁵².

¹¹⁵¹ Loi N° 2009-09 du 22 mai 2009 portant protection des données à caractère personnel au Bénin, *supra* note 1113, art 1.

¹¹⁵² *Ibid*, art 2.

Sur le plan empirique, l'analyse des perceptions montre que la majorité (six sur huit) des chefs d'agence estiment qu'il y a une « bonne » sécurité des données matérielle, alors que seulement le tiers des emprunteurs pensent la même chose.

Figure 50 : Perception des chefs d'agence sur la sécurité des dispositifs, des données et des informations



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

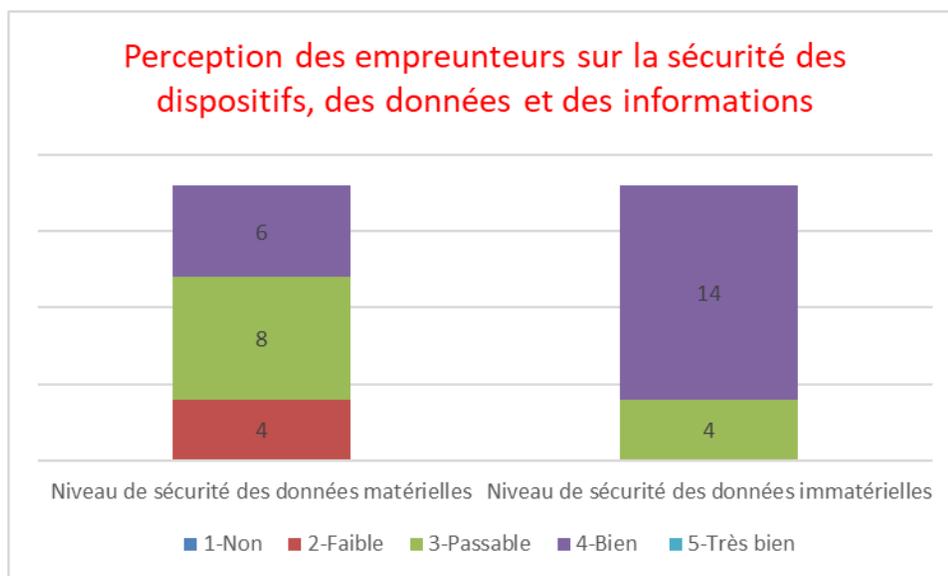
Un emprunteur nous confie à cet effet : « Est-ce que vous avez visité l'agence ? Aviez-vous vu comment les dossiers sont entassés parfois dans un couloir et parfois dans une armoire

qui déborde ? N'importe qui de mal intentionné peut soutirer des documents dans ces conditions¹¹⁵³ ».

Cette déclaration rend compte en réalité d'un constat qui est palpable au niveau de plusieurs agences visitées. Malgré cet état parfois problématique de l'entreposage des documents, plusieurs chefs d'agence soutiennent qu'ils font attention à ne pas exposer les documents les plus sensibles. Quelques chefs d'agence (2 notamment) reconnaissent cependant qu'au regard des moyens dont ils disposent, « il serait illusoire d'entreposer les documents de façon à garantir une confidentialité comme dans les banques »¹¹⁵⁴.

Il s'agit là d'un enjeu important du secteur financier décentralisé au Bénin, car le fait d'être dans un secteur alternatif n'est pas un prétexte pour exposer les clients à plus de risque.

Figure 51 : Perception des emprunteurs sur la sécurité des dispositifs, des données et des informations



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

En matière de sécurité des données immatérielles, l'ensemble des chefs d'agence est d'avis que le niveau de protection de ces données est « bon ». Plus de 75 % des emprunteurs ont la même perception que les chefs d'agence, ce qui laisse présager d'une bonne situation en ce

¹¹⁵³ Propos du répondant E3

¹¹⁵⁴ Répondant R8

qui concerne la sécurité des données immatérielles. Il est cependant fort probable que les perceptions à propos de la sécurité des données immatérielles soient quelque peu erronées, même si l'on considère ici que ce biais de jugement n'affecte pas l'appréciation du niveau global de la protection des emprunteurs. En effet, lorsqu'on pousse un peu plus loin la discussion avec les divers acteurs, nous comprenons très vite que, pour la plupart, le fait d'entreposer des données dans un ordinateur est un gage de sécurité. Or, les enjeux sont plus grands en matière de sécurité des données immatérielles.

C'est justement pour cela que dans le contexte canadien par exemple, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques évite de mélanger les règles applicables aux données matérielles à celles qui gouvernent la collecte et le traitement des données électroniques. L'article 32 de cette loi précise que la partie dédiée aux données électroniques a pour objet de prévoir l'utilisation de moyens électroniques dans le traitement des données personnelles y compris l'utilisation d'un support papier pour enregistrer ou communiquer de l'information ou des transactions préalablement enregistrées sous forme électronique¹¹⁵⁵. Ce genre de démarcation claire entre la gestion des données matérielles et celle des données immatérielles pourrait être intéressante dans le cas du Bénin pour mieux clarifier les comportements à tenir relativement aux données numériques dans un secteur où l'informatisation est en pleine évolution.

7.2.4 Communication des données et l'information des emprunteurs sur les droits et responsabilités en matière de données personnelles

L'analyse de la documentation révèle que la Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit¹¹⁵⁶ insiste sur l'importance de la communication aux emprunteurs de leurs droits et responsabilités et de recueillir formellement leur consentement, ceci cependant dans le cadre restreint des activités en lien avec le mandat du BIC. Cette loi ainsi que la Loi N° 2009-09 du 22 mai 2009 portant protection des données à

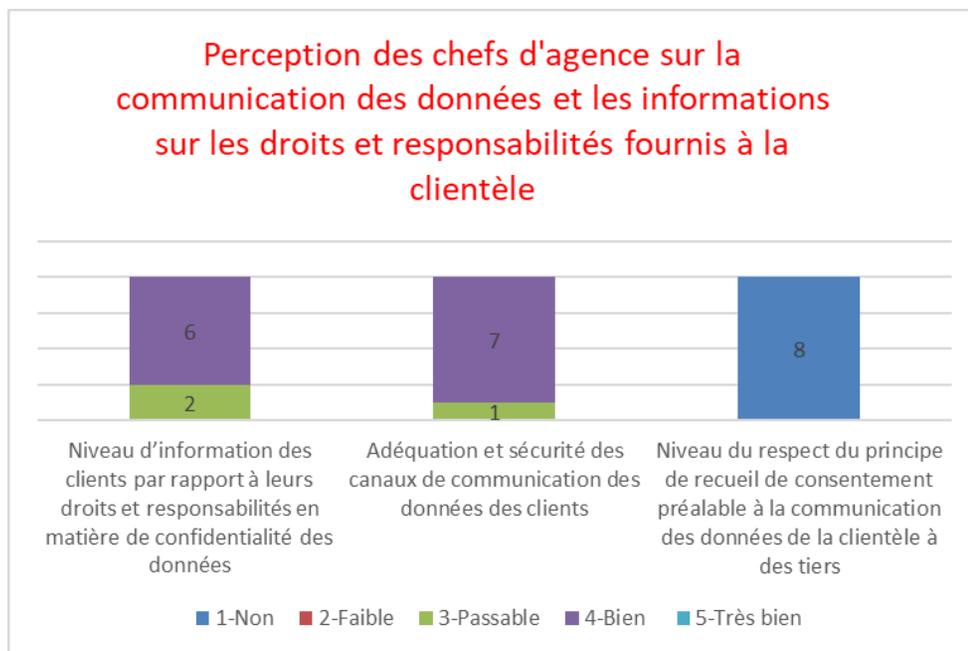
¹¹⁵⁵ *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, LC 2000, c 5 art 32.*

¹¹⁵⁶ *Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit, supra note 923.*

caractère personnel au Bénin¹¹⁵⁷ mettent l'accent sur l'importance de la bonne identification des personnes pouvant exploiter les données, ainsi que les modalités d'accès (communication) et de rectification. Nous remarquons cependant que la prise en compte des priorités en matière de communication et d'information sur les droits et responsabilités des emprunteurs est relativement incomplète au cœur de la législation.

Sur le plan empirique, comme le montre la figure ci-dessous, six chefs d'agence sur les huit interviewés estiment que le niveau d'information des clients par rapport à leurs droits et responsabilités en matière de confidentialité des données est « bon », alors que l'ensemble des emprunteurs enquêtés confie qu'aucune information n'est divulguée à ce propos.

Figure 52 : Perception des chefs d'agence sur la communication des données et les informations sur les droits et responsabilités fournis à la clientèle



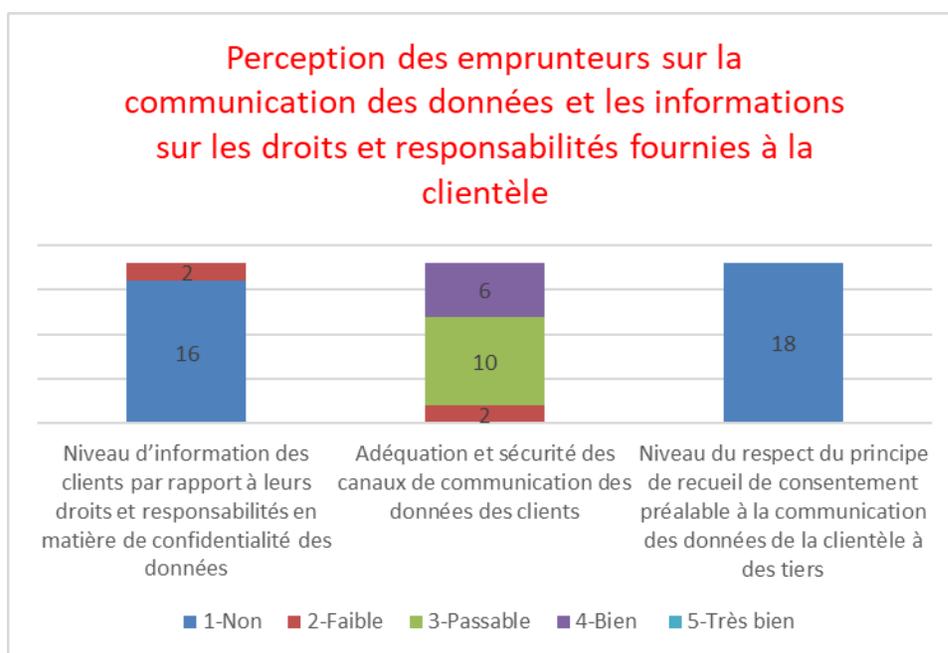
Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

¹¹⁵⁷ Loi N° 2009-09 du 22 mai 2009 portant protection des données à caractère personnel au Bénin, supra note 1113; Assemblée Nationale de Bénin « Répertoire des lois votées et promulguées de la 1ère à la 6e législature » (Mars 2014) Service de la Documentation et des Archives de l'Assemblée Nationale, à la p 100 n° 14, en ligne :

<[Http://assembleenationale.bj/images/docman/arborescence_principale/6_repertoires_des_lois/repertoire_des_lois_votees_et_promulguees.pdf](http://assembleenationale.bj/images/docman/arborescence_principale/6_repertoires_des_lois/repertoire_des_lois_votees_et_promulguees.pdf) > consulté le 15 décembre 2017.

Pour la grande majorité (sept sur huit) des chefs d'agence, il y aurait aussi une « bonne » adéquation et une « bonne » sécurité des canaux par lesquels les données des clients sont communiquées aux tiers. À propos des canaux de communication, les opinions des emprunteurs sont à nouveau antagonistes avec ceux des chefs d'agence, puisque la majorité des emprunteurs (12 sur 18) estime que les canaux employés par les institutions de microcrédit pour la communication des données en rapport avec la clientèle aux tiers ne sont ni adéquats, ni sécurisés. Nous avons repéré en effet, des méthodes non légales d'échange des données à caractère personnel des clients entre diverses institutions de microcrédit opérant dans une même zone géographique alors que la législation prévoit que ces informations soient échangées par le biais du Bureau d'information et de crédit (BIC)¹¹⁵⁸. Bien qu'étant illégales, ces pratiques représentent une innovation permettant de pallier l'inexistence d'un BIC fonctionnel, mais constituent une sérieuse entorse à la protection des emprunteurs, notamment à cause des risques de communication de fausses informations dans un marché concurrentiel où chaque institution lutte pour avoir le plus de clients.

Figure 53 : Perception des emprunteurs sur la communication des données et les informations sur les droits et responsabilités fournies à la clientèle



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

¹¹⁵⁸ Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit, supra note 923.

L'analyse des perceptions des chefs d'agence et des emprunteurs sur le consentement préalable permet d'ailleurs de confirmer la faible protection des emprunteurs relativement à la confidentialité des données. En effet, les chefs d'agence et les emprunteurs enquêtés sont unanimes sur le fait que le consentement préalable de l'emprunteur avant la collecte et la communication de ses informations à des tiers, n'est pas souvent explicitement recueilli. Il s'agit ici d'un comportement contraire à loi qui persiste puisque les divers acteurs n'ont pas pris encore véritablement conscience des enjeux liés à la protection de ces données. Même dans les cas où le consentement est recueilli, y compris même dans les banques, l'agent de crédit souvent pressé de recevoir les nombreux clients qui attendent et très souvent peu sensibilisé à la délicatesse des informations personnelles des clients s'occupe juste de faire signer au client les documents, sans véritablement prendre le temps d'expliquer les tenants et les aboutissants : plusieurs clients signent alors des documents de consentement à la divulgation des informations personnelles sans savoir parfois explicitement de quoi il s'agit et à quel but ce partage est destiné.

7.2.5 Synthèse sur la protection des emprunteurs contre les risques liés à la confidentialité des données des emprunteurs

L'analyse du cadre juridique a révélé que sur le plan juridique la protection des données à caractère personnel est l'un des principes qui fait l'objet de plus d'attention de la part du législateur et ceci par le biais de plusieurs documents législatifs¹¹⁵⁹. Les dispositions législatives portent entre autres sur la nature des informations collectées, la manière dont elles doivent être collectées, les personnes pouvant les exploiter, la durée de conservation, le respect du principe de spécialisation de la base de données et les modalités d'accès et de rectification. Cependant la législative n'oblige pas explicitement les IMF à disposer d'une politique et de procédures pour garantir la confidentialité des données. Il pourrait alors être bénéfique de mettre l'accent clairement sur les mesures à prendre et à respecter

¹¹⁵⁹ Notamment la *Loi N° 2009-09 du 22 mai 2009 portant protection des données à caractère personnel au Bénin* et la *Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit*.

scrupuleusement dans la collecte et la manipulation des données informatiques, et d'insister sur la nécessité de communiquer aux emprunteurs les droits et les obligations relativement à la protection des données personnelles, mais aussi sur les sanctions coercitives.

Il serait intéressant à cet effet d'évaluer les possibilités de s'inspirer des mesures prises dans d'autres pays, notamment au Canada et plus particulièrement au Québec. En effet, les préoccupations en lien avec la sécurité des informations ont fait l'objet de mesures juridiques au provincial (Québec) et au fédéral (Canada).

Au Québec, il est prévu par le législateur que les entreprises au sens du *Code civil du Québec*, doivent prendre des mesures de sécurité propres pour assurer la protection des renseignements personnels qui sont collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support¹¹⁶⁰. À travers cette disposition, l'obligation est faite aux entreprises de tout mettre en place afin de garantir la sécurité des renseignements personnels de leur clientèle.

Au niveau fédéral, dans le projet de loi C-11¹¹⁶¹, cette obligation est presque identique à celle provinciale. Les éléments essentiels à retenir pour mieux protéger les renseignements personnels sont les mesures de sécurité, les éléments qu'il faut prendre en compte afin d'établir la sécurité et enfin la portée des mesures de sécurité¹¹⁶². Une autre mesure de sécurité prévue dans ce projet de loi est de dépersonnaliser les renseignements personnels. Les renseignements doivent donc être dépersonnalisés grâce à l'application des procédés techniques et administratifs et l'institution doit veiller à ce que les procédés soient proportionnels aux fins auxquelles ces renseignements sont réservés et à la nature délicate des renseignements personnels¹¹⁶³. Il est aussi interdit à toute institution d'utiliser des

¹¹⁶⁰ Art 10, *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c P-39.1.

¹¹⁶¹ PL C-11, *Loi édictant la Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs et la Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données et apportant des modifications corrélatives et connexes à d'autres lois*, 2e sess, 43e lég, Ottawa 2021.

¹¹⁶² *Ibid*, art 57 Les Mesures de sécurité par lesquelles l'organisation protège les renseignements personnels sont des mesures de sécurité matérielles, organisationnelles et techniques et le degré de protection est proportionnel à la mesure dans laquelle les renseignements sont de nature délicate. (art 57 (1))

Les éléments à prendre en compte en ce qui concerne les mesures de sécurité établies par l'organisation sont celles qui tiennent également compte de la quantité, de la répartition, du format et de la méthode de stockage des renseignements. (art 57 (2)). Quant à la portée des mesures de sécurité, elles protègent les renseignements personnels contre, notamment, la perte ou le vol ainsi que l'accès, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisés. art 57 (3).

¹¹⁶³ *Ibid*, art. 74

renseignements dépersonnalisés, seuls ou en combinaison avec d'autres renseignements, qui permettraient d'identifier un individu, sauf à des fins de vérification de l'efficacité des mesures de sécurité qui ont été mises en place¹¹⁶⁴.

Au Québec comme au Canada, plusieurs paliers de sanctions ont été élaborés dans le but de décourager le non-respect des mesures mises en place. Au provincial des amendes varient de 5 000 \$ à 50 000 \$ en cas de contravention aux dispositions de la Loi par une personne physique¹¹⁶⁵ et dans les autres cas de 15 000 \$ à 25 000 \$ ou du montant correspondant à 4 % du chiffre d'affaires mondial de l'exercice financier précédent en cas de contravention aux dispositions de la Loi¹¹⁶⁶. Les amendes prévues sont portées au double en cas de récidive¹¹⁶⁷. Au fédéral, les organisations qui contreviennent à certains articles¹¹⁶⁸ de la Loi ou qui entravent l'action du commissaire dans le cadre d'une vérification, d'une investigation ou de l'examen d'une plainte commettent une infraction et encourent, sur déclaration de culpabilité¹¹⁶⁹:

« par mise en accusation, une amende maximale de vingt-cinq millions de dollars ou, s'il est supérieur, d'un montant égal à 5 % des recettes globales brutes de l'organisation au cours de son exercice précédant celui pendant lequel elle a été condamnée¹¹⁷⁰ » ; « par procédure sommaire, une amende maximale de vingt millions de dollars ou, s'il est supérieur, d'un montant égal à 4 % des recettes globales brutes de l'organisation au cours de son exercice précédant celui pendant lequel elle a été condamnée¹¹⁷¹ ».

Pour en revenir à notre analyse du principe de la confidentialité des données des emprunteurs de microcrédit au Bénin, notre cadre théorique postule que la règle juridique ne contraint pas obligatoirement à elle seule les usagers à adopter les comportements attendus. Les données sur les perceptions des acteurs offrent ici l'occasion de confronter notre postulat de départ avec la réalité empirique. Au regard des perceptions des chefs d'agence par rapport au

¹¹⁶⁴ *Ibid*, art. 75

¹¹⁶⁵ PL 64, *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, 1^e sess, 42^e lég, Québec, 2021, art. 9 (sanctionnée le 22 septembre 2021), LQ 2021, c.25.

¹¹⁶⁶ *Ibid*,

¹¹⁶⁷ *Ibid*, art. 92.1.

¹¹⁶⁸ PL C-11, *supra* note 1161, art 125. Il s'agit de l'article 58, au paragraphe 60 (1), aux articles 69 ou 75 ou au paragraphe 124 (1) ou à une ordonnance rendue en vertu du paragraphe 92 (2).

¹¹⁶⁹ *Ibid*.

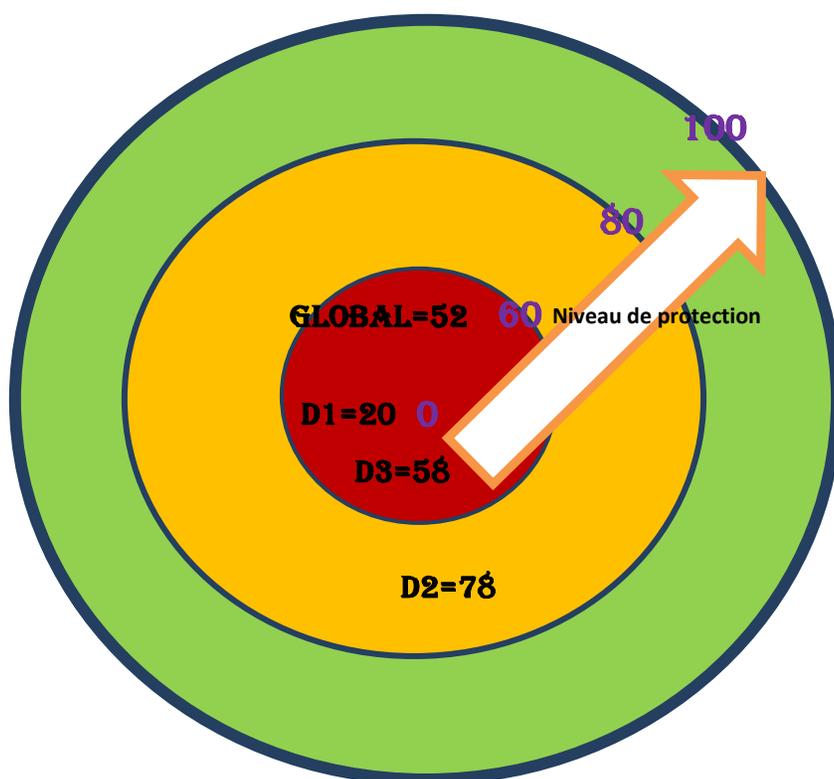
¹¹⁷⁰ *Ibid*, art 125 (a).

¹¹⁷¹ *Ibid*, art 125 (b).

principe de confidentialité des données de la clientèle, le niveau de protection des emprunteurs est faible (un niveau de 52 sur 100). Selon les chefs d'agence, ce niveau bas de protection est imputable notamment à l'inexistence de politique et procédures pour garantir la confidentialité des données et aux défaillances en matière de communication des données et informations sur les droits et responsabilités fournies à la clientèle.

Figure 54 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés au défaut de confidentialité des données de la clientèle, selon les chefs d'agence

Un faible niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés au défaut de confidentialité des données de la clientèle, selon la perception des chefs d'agence



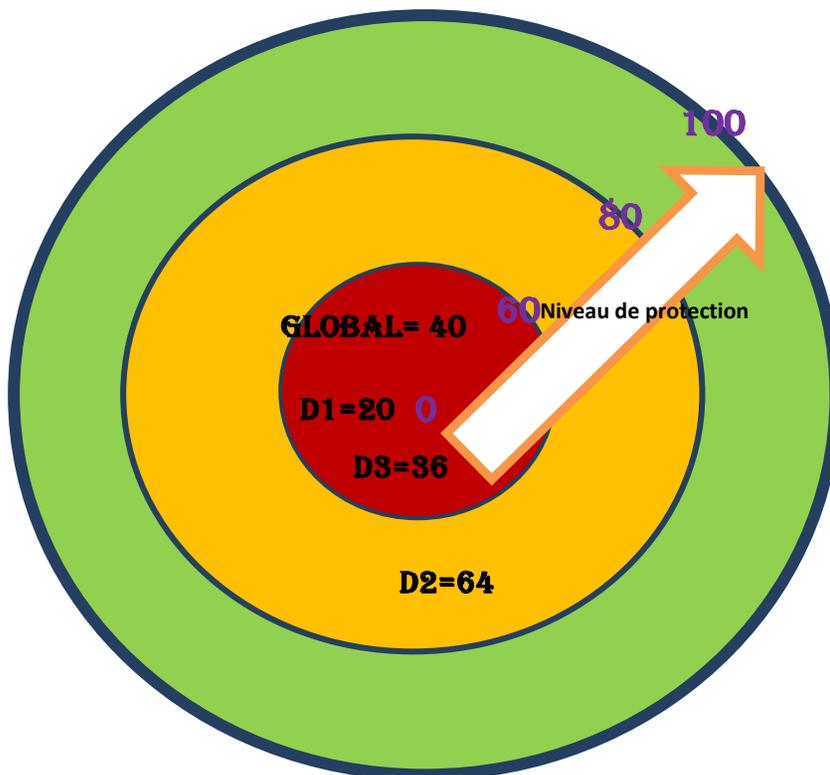
Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Nonobstant les divergences de perceptions relevées, nous remarquons curieusement que l'analyse des perceptions des emprunteurs aboutit globalement à des conclusions (niveau global de 40/10) relativement proches de celles des chefs d'agence sur le niveau global de protection des emprunteurs relativement au principe de confidentialité des données de la

clientèle. Les emprunteurs bénéficient donc d'une faible protection contre le risque de défaut de confidentialité des données à caractère personnel.

Figure 55 : Niveau de protection des emprunteurs selon leur perception sur la confidentialité des données de la clientèle

Un faible niveau de protection des emprunteurs selon leurs opinions de la confidentialité des données de la clientèle



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Cette analyse confirme amplement notre postulat de départ en ce sens qu'avec un cadre juridique aussi étoffé, nous aurions pu nous attendre à une meilleure protection des emprunteurs relativement à ce principe.

Précisons qu'en matière de protection de la confidentialité des données, Développement International Desjardins (DID) qui intervient au Bénin a développé une solution informatisée

sous forme de package à trois modules¹¹⁷². Malheureusement, aucune institution enquêtée n'a recouru à ce package même si l'article 1^{er} du code de déontologie des IMFs en République du Bénin en son alinéa 6 dispose que : « La direction, le personnel et les membres des autres organes des IMFs se doivent de cultiver et d'entretenir la confiance vis-à-vis de tous dossiers notamment le secret des comptes de la clientèle »¹¹⁷³. Cette situation apparemment paradoxale s'explique par diverses réalités du contexte. Depuis plusieurs années, les institutions de microcrédit ont pris l'habitude de fonctionner en mode documentation physique. Certes, il y a un recours de plus en plus rapide à l'informatisation, mais cette informatisation n'est pas encore une réalité complète pour certaines opérations comme la gestion de la documentation et des données des clients. L'informatisation de la gestion des données nécessite un traitement informatisé des archives, une dotation suffisante en outils informatiques, des formations et un suivi pour le personnel. Compte tenu des temps et des ressources nécessaires à ce virage, plusieurs institutions préfèrent encore continuer avec une gestion physique des données.

Il faudrait donc que le regroupement des institutions de microfinance initie des actions d'accompagnement dans ce domaine et que des contrôles de routine soient ensuite réalisés afin de garantir une meilleure application des dispositions prises en la matière notamment en ce qui concerne la confidentialité des données.

8. Protection des emprunteurs contre les risques liés aux défaillances des mécanismes de résolution des plaintes

Pour maintenir un niveau élevé de confiance dans le secteur des services financiers décentralisés, il est important pour les clients que des mesures soient mises en place pour offrir aux emprunteurs des possibilités de faire valoir leurs droits lorsqu'ils estiment être lésés. Il est donc important que l'information sur les recours en cas de préjudice soit disponible. En effet, lorsque les clients ne connaissent pas les processus de traitement des plaintes ou ont une perception négative desdits processus, cela pourrait limiter leur accès à

¹¹⁷² Développement International Desjardins « Positionnement institutionnel : solutions technologiques » (décembre 2012) en ligne : <<http://www.did.qc.ca/media/documents/fr/positionnements/solutions-technologiques.pdf>> consulté le 15 décembre 2017.

¹¹⁷³ Code de déontologie des institutions de microfinance au Bénin, *Supra* note 482.

ces services ou les empêcher de les utiliser¹¹⁷⁴. C'est pourquoi notamment dans un milieu sensible comme celui du microcrédit où les clients sont souvent vulnérables, il devient impérieux de porter une attention particulière aux problèmes d'accès que les emprunteurs pourraient rencontrer relativement au recueil et au traitement des plaintes et de mettre en place les mesures coercitives nécessaires en vue de garantir convenablement la protection de ces derniers.

Nous rendons compte ici de nos investigations sur les mécanismes de résolution des plaintes dans le domaine du microcrédit au Bénin. À cet effet, après un exposé des standards de protection des emprunteurs en matière de mécanismes de résolution des plaintes, nous proposons une analyse de la documentation juridique et des données empiriques sur les mécanismes de résolution des plaintes. Cet état des lieux permet de fournir un aperçu du niveau de protection des emprunteurs par rapport au principe de protection analysé, de mettre l'accent sur les risques les plus préoccupants dans ce contexte, tout en soulignant les innovations propres aux acteurs (institutions ou emprunteurs).

8.1 Standards attendus en matière de mécanismes de résolution des plaintes

Même dans une institution où l'ensemble des six premiers principes est efficacement mis en œuvre, des cas de plainte peuvent survenir à la suite du mécontentement de certains clients. Peu importe le niveau de gravité de la plainte, elle mérite une attention rapide et professionnelle de la part de l'institution. Les institutions de microcrédit doivent impérativement informer clairement les clients sur leur droit à se plaindre et sur la procédure dûment facile, claire et sécuritaire de dépôt des plaintes¹¹⁷⁵. Cela suppose que ces institutions élaborent et opérationnalisent un mécanisme permettant de recueillir efficacement les plaintes, de les analyser et de les traiter. Les clients quant à eux ont la responsabilité d'utiliser

¹¹⁷⁴ Union des consommateurs, « Le traitement des plaintes dans le secteur financier : accessibilité pour les consommateurs » (juin 2009) Rapport final du projet présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada à la p 7, en ligne :

<http://uniondesconsommateurs.ca/docu/protec_conso/TraitementPlaintesFinances2009.pdf> consulté le 20 juillet 2017.

¹¹⁷⁵ The Smart Campaign, *supra* note 848 à la p 45.

les mécanismes de plainte avec bonne foi et de façon loyale en dénonçant convenablement toutes les situations réellement problématiques.

Ce septième principe de protection des emprunteurs exige alors que les prestataires mettent en place des mécanismes permettant d'intervenir et de réagir en temps opportun dans le cadre du règlement de plaintes et de problèmes pour leurs emprunteurs et qu'ils utilisent ces mécanismes à la fois pour régler les plaintes et pour améliorer leurs produits et services¹¹⁷⁶. Cette exigence relative aux mécanismes de résolution des plaintes englobe trois dimensions fondamentales : politique et procédures complètes pour gérer les plaintes, maintien de l'efficacité globale des procédures et information des clients sur leurs droits¹¹⁷⁷.

Les institutions de microcrédit doivent donc non seulement veiller à la mise en place d'une politique et des procédures claires pour la gestion des plaintes, mais aussi prendre les mesures pour que les procédures fonctionnent efficacement et qu'à toutes les étapes, les clients soient bien informés sur leur droit de se plaindre et sur la politique et les procédures en place à cet effet. La politique de gestion des plaintes doit impérativement mettre l'accent sur le droit du client de se plaindre à tout moment ainsi que l'engagement à recueillir et à traiter toutes les plaintes équitablement et sans discrimination. Quant aux procédures, elles doivent être opérationnelles tant au niveau de la soumission et de la collecte de la plainte (ligne d'assistance téléphonique si possible gratuite, boîtes à suggestions, courrier électronique vers une messagerie traitant uniquement les plaintes, rencontre individuelle, etc.), que de son traitement efficace et impartial. Cela suppose donc qu'il faut y affecter du personnel, de préférence dans la haute direction ou à même l'externe. Il est en effet possible de recourir à des mécanismes de règlement extérieur des plaintes comme un médiateur externe impartial. Les institutions de microcrédit peuvent recourir à « une institution chargée de contrôler en toute indépendance l'action de l'administration en vue de mettre fin à un conflit d'intérêts

¹¹⁷⁶ The Smart Campaign, *supra* note 847.

¹¹⁷⁷ The Smart Campaign, *supra* note 848 à la p 32.

impliquant administration(s) et citoyen(s), par un pouvoir de recommandation et de proposition de réforme sans force coercitive¹¹⁷⁸ » : un ombudsman¹¹⁷⁹.

En amont, il faut aussi prévoir une supervision et inclure dans le règlement intérieur les sanctions possibles à la suite de la reconnaissance d'une faute commise par un agent et détectée après le traitement d'une plainte, puis former le personnel sur les divers outils (politique, procédures, sanctions) auxquels ils devront consentir au moment de la signature du contrat de travail.

Les divers outils en place doivent être périodiquement étoffés de façon proactive à la lumière du niveau d'utilisation. Il est aussi nécessaire de fournir à tout moment aux clients l'assurance qu'on ne leur tiendra pas rigueur d'avoir recouru aux mécanismes de résolution des plaintes. L'ensemble des informations sur les mécanismes mis en place doit être fourni aux clients de façon écrite et orale et dans un langage clair et simple. Enfin, les institutions de microcrédit doivent veiller à ce que ses standards en matière de mécanismes de résolution des plaintes soient scrupuleusement respectés non seulement à l'interne, mais aussi par les autres organisations partenaires (agent externe par exemple).

8.2 Cadre juridique et perception des emprunteurs et des chefs d'agence sur la protection des emprunteurs contre les risques liés aux mécanismes défaillants de résolution des plaintes

La gestion efficace du traitement des plaintes permet non seulement de réparer les situations d'échec de service, mais peut également amener les clients à avoir des sentiments plus positifs envers l'entreprise, que si la prestation de service avait été bien livrée la première fois¹¹⁸⁰. Le principe de protection des emprunteurs contre les risques liés aux mécanismes défaillants de résolution des plaintes a donc une dimension marketing et fidélisation de la

¹¹⁷⁸ Rhita BOUSTA, « Contribution à une définition de l'Ombudsman », Revue française d'administration publique 2007/3 (n° 123), p. 387-397, à la p 397, en ligne : <<https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2007-3-p-387.htm>> consulté le 15 mai 2017.

¹¹⁷⁹ Exemple : Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement du Canada, en ligne : <<https://www.obsi.ca/fr/index.aspx>> consulté le 20 juillet 2017.

¹¹⁸⁰ Kanza El ALAOUI, Satisfaction et gestion des plaintes dans le domaine bancaire, 2002, HEC Montréal en ligne : <<http://biblos.hec.ca/biblio/memoires/m2002no141.pdf>> consulté le 15 mai 2017.

clientèle, mais est surtout très utile si l'on ne veut éviter de repousser les emprunteurs déjà vulnérables vers le système des prêteurs d'argent et les aider à financer leurs activités génératrices de revenus.

L'analyse de l'effectivité de la protection des emprunteurs contre les risques liés à la qualité des mécanismes de traitement des plaintes dans les institutions de microcrédit au Bénin nécessite une analyse minutieuse du dispositif législatif en place, mais aussi une appréhension empirique des pratiques en cours.

Pour ce faire, nous proposons une analyse de la législation en vigueur et des perceptions des principaux acteurs concernés (chefs d'agence des huit institutions de microcrédit enquêtées et dix-huit emprunteurs) par rapport à chacune des quatre dimensions du principe concerné. Cette analyse permet de comparer les perceptions des emprunteurs à celles des chefs d'agence, mais aussi de confronter pour chaque dimension, le cadre législatif applicable aux pratiques en vigueur. À l'issue de cette analyse, nous présentons une analyse globale du niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés à la qualité des mécanismes de traitement des plaintes au moyen d'un indice synthétique. L'analyse des perceptions est ainsi mise en relief avec le cadre juridique afin d'appréhender à la fois l'importance relative des efforts entrepris pour respecter la législation, ainsi que le niveau de protection des emprunteurs. Nous évoquons aussi lorsque c'est possible des cas de législations ailleurs dans le monde ou dans d'autres secteurs des services financiers (banque, assurance, etc.), dont le secteur du microcrédit béninois pourrait s'inspirer.

8.2.1 Cadre juridique de la protection des emprunteurs de microcrédit contre les risques liés aux mécanismes défaillants de résolution des plaintes

L'analyse de la documentation juridique (textes de loi, règlements, instructions, etc.) permet de constater que la qualité des mécanismes de traitement des plaintes fait l'objet de très peu d'attention de la part du législateur. Les mécanismes de traitement des plaintes sont quasiment absents dans les divers documents colligés. La seule trace notable concerne les insatisfactions en rapport avec les données à caractère personnel entreposées par les Bureaux d'information et de crédit. Cette disposition est mentionnée au niveau de l'article 48 para 1

de la Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest-Africaine (UMOA)¹¹⁸¹. Il y est mentionné en effet que « si le client conteste les informations contenues dans un rapport de crédit, il peut déposer une réclamation auprès du BIC, accompagnée des documents prouvant l'inexactitude des données ». L'article 52 de cette même loi précise qu'en cas d'insatisfaction de la suite donnée par le BIC, le client peut saisir la Banque Centrale habilitée à traiter sa requête dans les 60 jours à compter de la date de la saisine. En se rapportant à la situation d'accès général à la justice ou à une autre instance de conciliation, qui demeure préoccupante, il serait illusoire de penser que cette procédure de réclamation fonctionne adéquatement. Les clients dans une large majorité n'ont pas connaissance des procédures de résolution des plaintes. Au surplus, dans le contexte béninois, il y a encore une faible confiance en la justice. Plusieurs clients ne sont pas certains que l'anonymat est garanti dans ces processus et craignent donc les risques de représailles de la part des agents mis en cause.

Au niveau législatif donc les préoccupations en matière de mécanismes de traitement des plaintes se limitent exclusivement aux plaintes de la clientèle dans le cadre des activités ou des données en lien avec le BIC. Aucune autre trace de réglementation liée aux mécanismes de gestion des plaintes de la clientèle ne figure ni dans le code de déontologie des institutions de microfinance au Bénin ni dans les textes législatifs et règlementaires applicables aux systèmes financiers décentralisés au Bénin ou dans l'Union Monétaire Ouest-Africaine (UMOA).

Or, au Sénégal par exemple, le code de déontologie précise en son article 34 que les systèmes financiers décentralisés doivent s'assurer qu'un mécanisme formel et transparent de gestion des réclamations et des requêtes est mis en place. Les institutions doivent donc s'engager à donner suite aux réclamations et requêtes des membres ou clients dans un délai raisonnable.

Dans un contexte fort différent comme celui du Canada, les banques sont tenues d'établir une procédure d'examen des réclamations des personnes qui leur ont demandé ou qui ont obtenu

¹¹⁸¹ *Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit, supra note 923.*

d'elles des produits ou services au Canada¹¹⁸². Les banques doivent aussi désigner un préposé à la mise en œuvre de la procédure et d'autres préposés aux réclamations. Les clients doivent pouvoir obtenir des renseignements sur cette procédure dans les succursales, sous forme de brochure, ainsi que sur le site Internet de la banque et dans un document écrit à envoyer à quiconque en fait la demande¹¹⁸³. Les articles 385.22, 385.23 et 385.24 de la Loi sur les associations coopératives de crédit¹¹⁸⁴ (applicable aux institutions de microcrédit), imposent aux associations coopératives régies par cette loi en ce qui a trait aux réclamations et aux plaintes, exactement les mêmes obligations que celles citées plus haut relativement à la Loi sur les banques.

Au Québec, en vertu de la Loi sur les coopératives de services financiers¹¹⁸⁵, les institutions de microcrédit doivent respecter des obligations semblables relativement au traitement des plaintes. Le chapitre V.1 de la loi, qui traite de ces matières, impose aux coopératives de services financiers, l'obligation de se doter d'une politique portant sur l'examen des plaintes et le règlement des différends.

Si les services de règlement des plaintes mis en place au sein des institutions financières ne satisfont pas le client, il peut s'adresser à un organisme externe de traitement des plaintes¹¹⁸⁶ sous réglementation fédérale (OETP) auquel l'IFF adhère. Selon le cas, l'organisme externe peut être l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) ou encore du réseau de conciliation du secteur financier¹¹⁸⁷.

Dans le cas du Bénin que nous étudions spécifiquement ici, le manque de réglementation spécifique expose certes les emprunteurs à plus de risques en matière de gestion des plaintes,

¹¹⁸² Charles BRASSARD « Le règlement de différends dans le secteur financier au Canada et au Québec : le cas de l'OSBI et de l'AMF » (Décembre 2010) *Revue du notariat*, 112 (3), 417. En ligne : <<https://doi.org/10.7202/1044792ar>> consulté le 1^{er} septembre 2019.

¹¹⁸³ *Loi sur les banques*, LC 1991, c 46, art 455 (1) 455 (3).

¹¹⁸⁴ *Loi sur les associations coopératives de crédit*, LC 1991, c 48.

¹¹⁸⁵ *Loi sur les coopératives de services financiers*, RLRQ c C-67.3.

¹¹⁸⁶ Les organismes externes de traitement des plaintes (OETP) sont des organisations indépendantes des banques et des coopératives de crédit réglementées par le gouvernement fédéral (ci-après appelées collectivement « banques »). Ils traitent les plaintes des consommateurs au sujet des produits et services bancaires. Toutes les banques doivent être membre d'un OETP.

¹¹⁸⁷ Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement <<https://www.obsi.ca/fr/index.aspx>> consulté le 12 décembre 2017 ; Autorité des Marchés Financiers <<https://lautorite.qc.ca/professionnels/>> consulté le 12 décembre 2017 ; Agence de la Consommation en matière Financière du Canada <www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html> consulté le 12 décembre 2017.

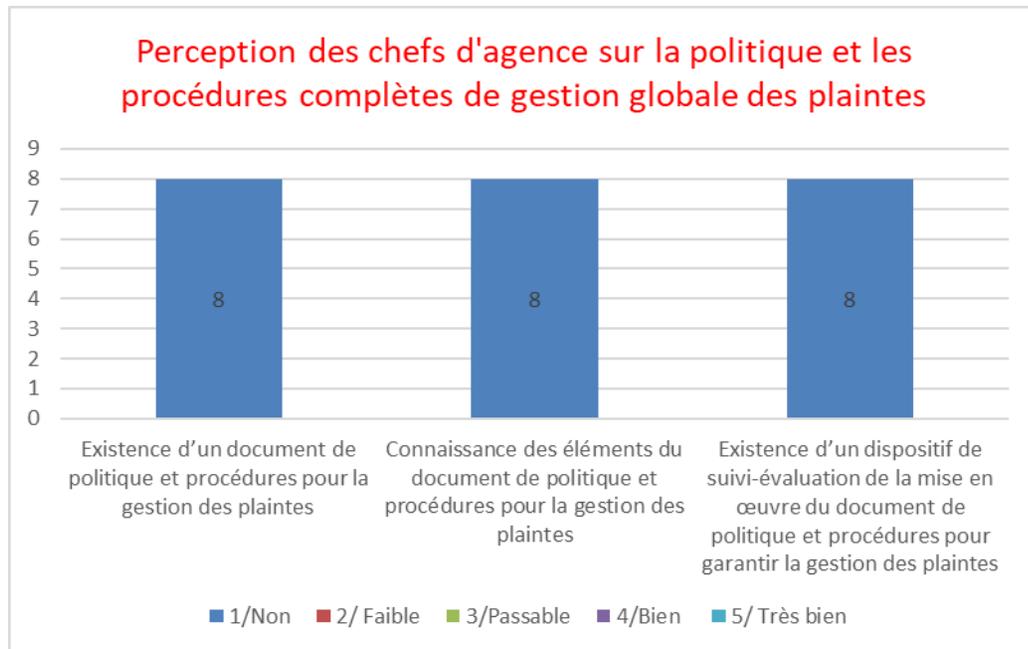
mais ne signifie peut-être pas obligatoirement qu'en pratique, les mécanismes de gestion des plaintes dans les institutions de microcrédit soient défaillants et que les emprunteurs de microcrédit béninois subissent les effets de traitements défaillants des plaintes au sein des institutions de microcrédit.

L'analyse de l'effectivité de ce dernier principe de protection des emprunteurs nous permettra de comprendre dans quelle mesure, en pratique les emprunteurs sont effectivement protégés ou non, contre les risques liés aux mécanismes défaillants de traitement des plaintes.

8.2.2 Politique et procédures de gestion globale des plaintes des emprunteurs

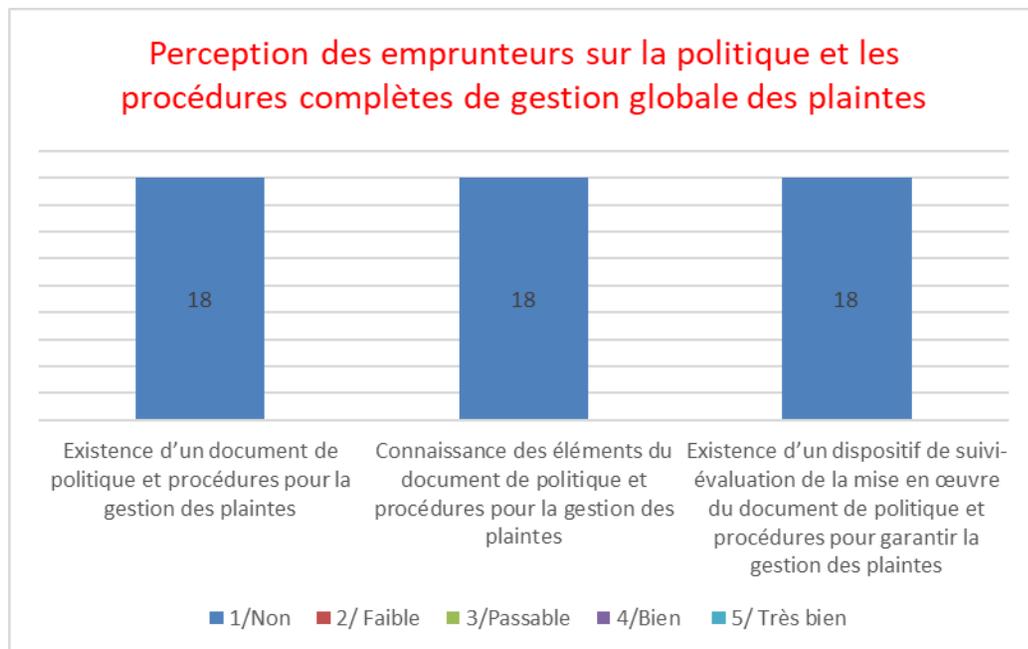
L'analyse des données collectées révèle que les huit chefs d'agence et les 18 emprunteurs interviewés sont unanimes sur le fait qu'il n'existe aucun document de politique et procédures de gestion des plaintes au sein des institutions de microcrédit concernées et donc, qu'aucun système de suivi-évaluation de la mise en œuvre d'une politique de gestion des plaintes n'existe. Ce résultat n'étonne guère puisque la législation ne fait aucune obligation aux institutions de disposer expressément d'une politique et des procédures pour la gestion des plaintes des clients.

Figure 56 : Perception des chefs d'agence sur la politique et les procédures de gestion globale des plaintes



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Figure 57 : Perception des chefs d'agence sur la politique et les procédures complètes de gestion globale des plaintes



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Des évolutions notables sont donc à souhaiter relativement à cette dimension de la gestion des plaintes puisque pour protéger les emprunteurs contre les risques liés à la défaillance du système de plainte il faut avant tout que les IMF disposent d'un document précisant

clairement leur politique ainsi que la procédure adoptée pour recueillir et gérer les plaintes de la clientèle. À cet effet, au Canada par exemple, en vertu de la loi¹¹⁸⁸, toutes les IFF doivent se doter de procédures et mettre du personnel en place pour assurer le traitement des plaintes des consommateurs.

De plus, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a élaboré des directives sur les politiques et les procédures internes de règlement des différends à l'intention de toutes les institutions financières sous réglementation fédérale (IFF), y compris les banques, les banques étrangères autorisées, les sociétés d'assurance et les sociétés de fiducie et de prêt¹¹⁸⁹.

Il ne s'agit pas en réalité de mesures législatives, mais ces lignes directrices de l'ACFC énoncent clairement les principes clés que toutes les IFF sont censées respecter lorsqu'elles établissent leur procédure interne de règlement des différends. L'ACFC s'attend aussi à ce que les IFF traitent et règlent les plaintes en temps opportun.

De façon spécifique pour les institutions de service financier sous juridiction québécoise comme le Mouvement Desjardins, l'organisme externe est celui qui s'occupe de l'encadrement réglementaire des institutions financières, en l'occurrence l'Autorité des marchés financiers (AMF) où un Ombudsman¹¹⁹⁰ est attitré par institution financière ou groupe d'institutions financières. L'AMF a justement élaboré une politique type de traitement des plaintes et de règlement des différends visant à mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues¹¹⁹¹.

¹¹⁸⁸ *Loi sur les banques*, LC 1991, c 46 art 455 et 456; *Loi sur les sociétés d'assurances*, LC 1991, c 47 art 486; *la Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, LC 1991, c 45 art 441 et le Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes), DORS/2013-48.

¹¹⁸⁹ Agence de la consommation en matière financière du Canada « Processus interne de règlement des différends » (10 avril 2013), DC-12, en ligne : <<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/ligne-directrices-commissaire/directive-12.html>> consulté en décembre 2017.

¹¹⁹⁰ Défenseur des Droits, Protecteur du citoyen.

¹¹⁹¹ Autorité des Marché Financiers « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales » Juin 2013, à la p 19 en ligne : <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-assurance/ligne-directrice-saines-pratiques-commerciales_fr.pdf> consulté le 03 juin 2019.

Dans le contexte béninois où la confiance envers les IMF semble très précaire en ce qui concerne la gestion des plaintes, il semble qu'un mécanisme de traitement à la fois interne et externe pourrait être plus sécuritaire pour les emprunteurs.

8.2.3 Efficacité du système de gestion globale des plaintes

Malgré le fait que les IMF enquêtés ne disposent pas de politique claire en matière de gestion de plaintes de la clientèle et que la législation soit quasiment muette à ce propos¹¹⁹², plus de 60 % des chefs d'agence avancent qu'il existe un système de gestion des plaintes qui est fonctionnel et bien efficace. La même proportion de chefs d'agence (cinq sur huit) perçoit qu'il y a un « bon » niveau de confidentialité dans la gestion des plaintes et un « bon » niveau de confiance accordé par la clientèle au système de gestion des plaintes.

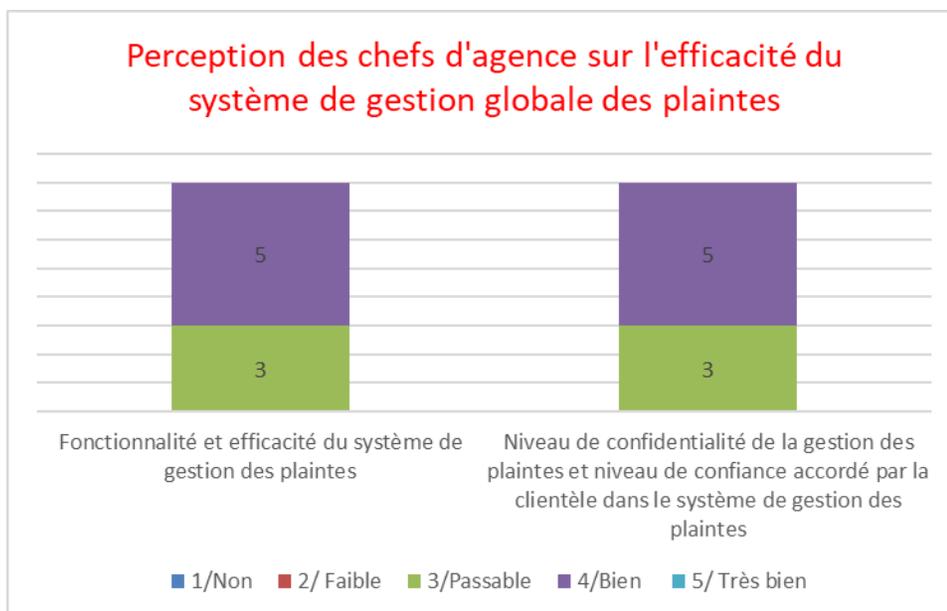
Un chef d'agence affirme :

« Nous disposons d'une boîte à suggestion où les clients peuvent déposer des plaintes anonymes ou non et puis tous les clients savent que s'il y a un problème mon bureau est ouvert pour les recevoir »¹¹⁹³.

Figure 58 : Perception des chefs d'agence sur l'efficacité du système de gestion globale des plaintes

¹¹⁹² En dehors des deux dispositions qui effleurent le sujet, mais dans le cadre des activités ou données en lien avec le BIC

¹¹⁹³ Propos du répondant R6



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

L'inexistence d'un document de politique pour la gestion des plaintes permet de remettre en question ces perceptions des chefs d'agence. En réalité, les chefs d'agence se focalisent sur la mise en place des boîtes à suggestion ainsi que leur disponibilité à écouter les clients qui veulent se plaindre et à remédier aux situations conflictuelles pour évaluer la gestion des plaintes. Or, étant donné que la gestion des plaintes a lieu seulement à l'interne et souvent le principe de l'anonymat n'est pas garanti, plusieurs emprunteurs préfèrent éviter de se plaindre au risque de se retrouver sur une liste « noire »¹¹⁹⁴.

À titre d'exemple, un répondant nous confie :

« C'est vrai que ça se passe souvent bien, mais lorsqu'il y a vraiment un problème moi je ne dis rien pour éviter qu'on me refuse un crédit après. J'ai absolument besoin des microcrédits pour faire tourner mon commerce donc parfois je ferme les yeux sur certaines choses pour lesquelles j'aurais pu me plaindre. Les gens sont des collègues ici et travaillent ensemble et tu penses que c'est moi que le chef va soutenir ? (Tchip)... laisse ça là »¹¹⁹⁵.

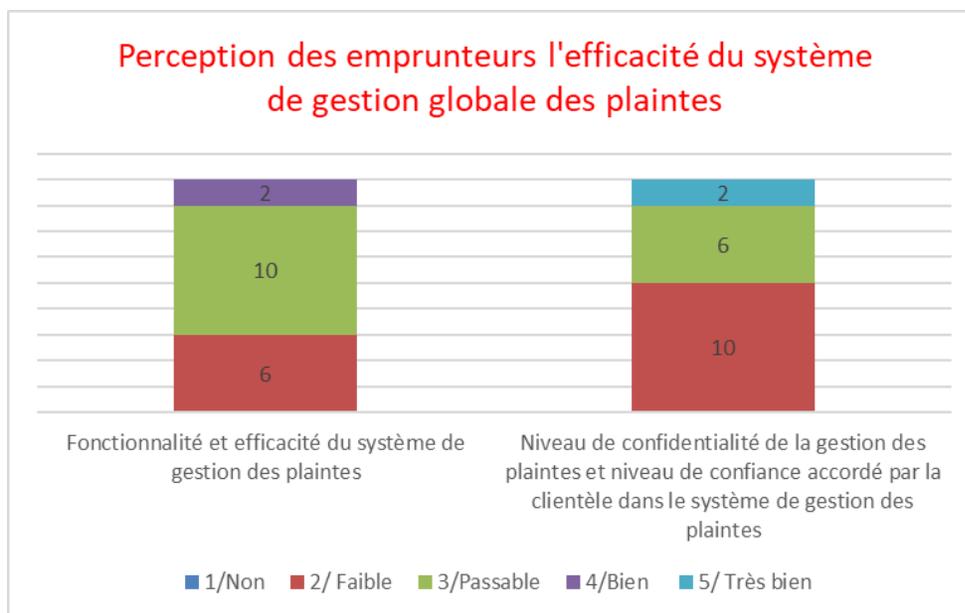
Ce verbatim témoigne bien d'une tendance notable au fil des entrevues avec les emprunteurs : même si la plupart du temps tout se passe bien entre emprunteurs et agents de crédit, lorsque surviennent des manquements de la part des agents de crédit, les emprunteurs évitent souvent de porter plainte puisqu'ils n'ont pas confiance au système de gestion des plaintes.

¹¹⁹⁴ Personnes qui se font refuser toute demande de prêt sans justification de la part de l'IMF ou sur la base d'un faux raisonnement.

¹¹⁹⁵ Répondant E9.

Même si aucune des personnes enquêtées ne rapportent avoir déjà porté plainte officiellement, plusieurs font mention de plaintes faites par d'autres emprunteurs et pour lesquelles les dossiers sont pendants devant la justice.

Figure 59 : Perception des emprunteurs sur l'efficacité du système de gestion globale des plaintes



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

L'analyse des perceptions des emprunteurs confirme cette appréhension. En effet, près de 90 % des emprunteurs n'ont pas confiance au système de gestion des plaintes. Pour ces derniers, le système de gestion des plaintes n'est ni fonctionnel ni efficace et il ne garantit pas la confidentialité. Un chef d'agence affirme d'ailleurs ceci :

« D'ailleurs le plus souvent, les gens viennent me voir directement et je confronte dans un bref délai l'agent concerné. Il n'est pas question de faire des cachoteries anonymes au risque de laisser les gens salir la réputation de l'institution »¹¹⁹⁶.

¹¹⁹⁶ Propos du répondant R1

Cette déclaration montre bien que, peut-être de bonne foi, la confidentialité du mécanisme de gestion des plaintes n'est pas toujours garantie, le plaignant étant directement confronté à celui contre qui il porte plainte.

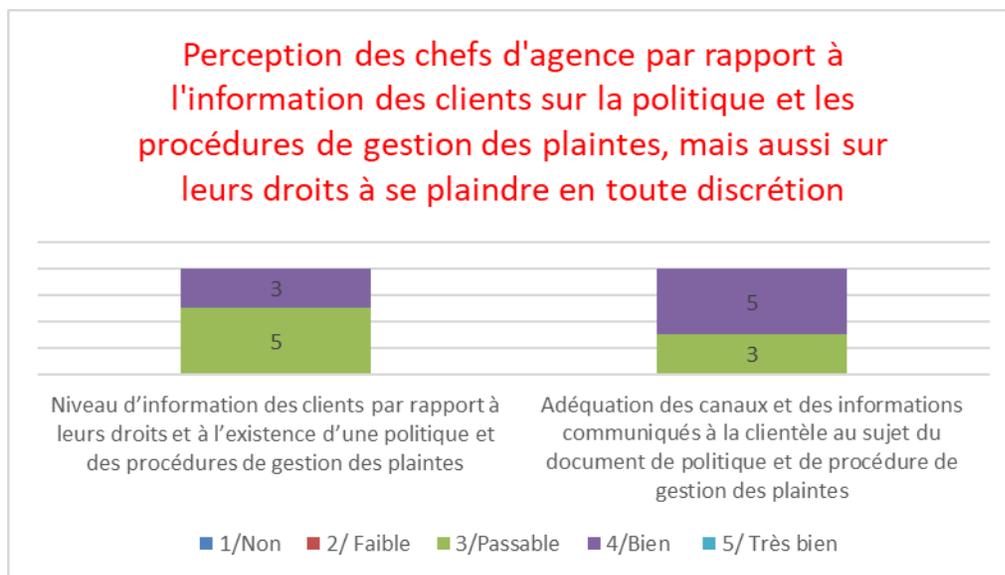
8.2.4 Information des emprunteurs sur la politique et procédures de gestion des plaintes et sur leur droit à se plaindre en toute discrétion

Le cadre législatif en vigueur ne fait pas aucune obligation aux IMF de disposer de document de politique et de procédure de gestion de plaintes ou d'informer le client du contenu de ce document ou même d'informer le client de son droit à se plaindre. Spécifiquement pour les activités ou les informations en lien avec le Bureau d'Information sur le Crédit (BIC), le droit de se plaindre auprès du BIC est prévu par l'article 48 para 1¹¹⁹⁷ de la Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest-Africaine (UMOA). Mais les IMF n'ont aucune obligation d'informer les clients sur ce droit.

Sur le plan empirique, le graphique ci-dessous montre que plus de 60 % des chefs d'agence interviewés pensent que le niveau d'information des clients par rapport à leurs droits et à l'existence d'une politique et des procédures de gestion des plaintes est « passable ». Paradoxalement, plus 60 % des chefs d'agence perçoivent qu'il y a une « bonne » adéquation des canaux et des informations communiquées aux clients par rapport à la politique et aux procédures de gestion des plaintes. Déjà qu'il n'existe pas véritablement de politique stricte de gestion des plaintes et que les chefs d'agence reconnaissent en majorité que le niveau d'information des clients par rapport à leurs droits et à l'existence d'une politique et des procédures de gestion des plaintes est « passable », il apparaît illusoire que les canaux et les informations soient réellement adéquats. D'ailleurs, près de 90 % des emprunteurs déclarent n'avoir aucune information par rapport à leurs droits et à l'existence d'une politique et des procédures de gestion des plaintes.

¹¹⁹⁷ « Si le client conteste les informations contenues dans un rapport de crédit, il peut déposer une réclamation auprès du BIC, accompagnée des documents prouvant l'inexactitude des données ».

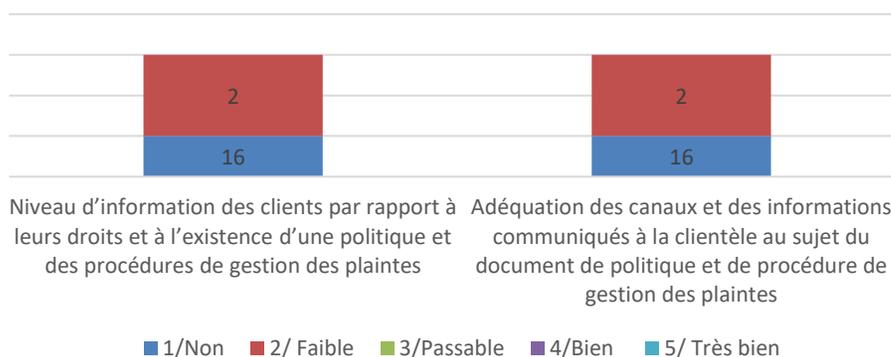
Figure 60 : Perception des chefs d'agence par rapport à l'information des clients sur la politique et les procédures de gestion des plaintes, mais aussi sur leurs droits à se plaindre en toute discrétion



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Figure 61 : Perception des emprunteurs par rapport à l'information des clients sur la politique et les procédures de gestion des plaintes, mais aussi sur leurs droits à se plaindre en toute discrétion

Perception des emprunteurs par rapport à l'information des clients sur la politique et les procédures de gestion des plaintes, mais aussi sur leurs droits à se plaindre en toute discrétion



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

L'information des clients relativement à leur droit de se plaindre est capitale, au même titre qu'un système sécuritaire de traitement éthique des plaintes. De ce fait, il est important que des actions soient entreprises dans le but de s'assurer que cette information soit disponible et communiquée aux emprunteurs. Au Canada par exemple, la législation¹¹⁹⁸ oblige les institutions financières à communiquer aux clients leur droit à l'information concernant la procédure de traitement des plaintes¹¹⁹⁹ ainsi que leur droit à l'information sur les activités de la banque liées au traitement des plaintes¹²⁰⁰. Au Québec, la ligne directrice pour les saines pratiques commerciales en services financiers de l'AMF précise que les institutions doivent

¹¹⁹⁸ *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, LC 1991, c 45 art 441.

¹¹⁹⁹ Lorsque vous ouvrez un compte dans une banque, la banque doit vous fournir par écrit, ou électroniquement si vous consentez à recevoir l'information de cette manière, de l'information au sujet de sa procédure de traitement des plaintes. En outre, lorsque vous déposez une plainte à une banque, cette dernière doit : vous informer au sujet de sa procédure interne de traitement des plaintes et vous fournir l'information requise pour vous permettre de satisfaire aux exigences de cette procédure.

¹²⁰⁰ Une banque doit mettre à la disposition du public une fois par année l'information sur le nombre de plaintes traitées par l'agent ou l'employé au niveau le plus élevé (habituellement le service de conciliation de la banque) désigné par la banque aux fins du règlement des plaintes, la durée moyenne du temps pris par l'agent ou l'employé pour traiter les plaintes et le nombre de plaintes qui ont été résolues à la satisfaction des personnes qui ont déposé ces plaintes.

s'assurer que les consommateurs connaissent l'existence du service de traitement des plaintes et règlement des différends ainsi que les coordonnées pour y accéder¹²⁰¹.

8.2.5 Synthèse sur la protection des emprunteurs contre les risques liés à l'efficacité des mécanismes de gestion des plaintes

Sur le plan législatif, le principe de protection des emprunteurs contre les risques liés à l'efficacité des mécanismes de gestion des plaintes fait l'objet d'un encadrement quasi inexistant. En dehors de deux articles (48 et 52) de la Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest-Africaine (UMOA)¹²⁰² qui garantissent le droit de se plaindre au BIC pour les insatisfactions en lien avec les données entreposées ou divulguées par cette dernière, ainsi que la possibilité de recours en cas d'insatisfaction dans le traitement de la plainte par le BIC aucune disposition juridique n'oblige les IMF ni à disposer d'une politique et des procédures de gestion des plaintes, ni à veiller à l'efficacité du système de gestion des plaintes encore moins à informer le client sur son droit de se plaindre.

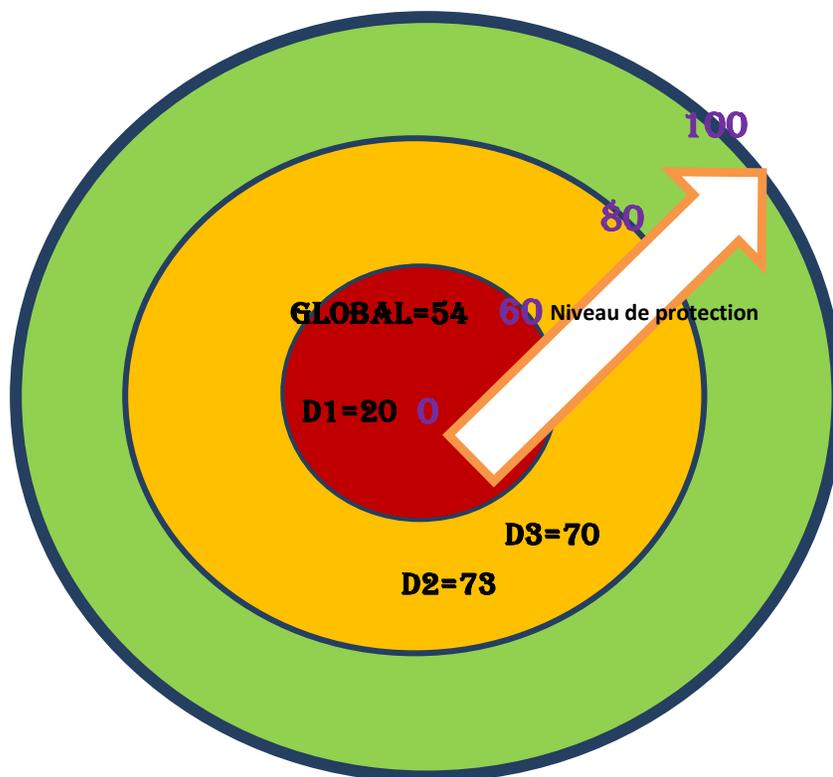
Sur le plan empirique, l'analyse des perceptions des chefs d'agence par rapport aux mécanismes de gestion des plaintes montre que le niveau de protection des emprunteurs est faible (un niveau de 54 sur 100). Selon les chefs d'agence, ce faible niveau de protection est imputable notamment à l'inexistence d'une politique et procédure complète de gestion des plaintes, mais aussi dans une certaine mesure à l'inefficacité du système de gestion des plaintes et aux insuffisances d'informations des clients sur leurs droits à se plaindre, puis sur la politique et les procédures de gestion des plaintes.

Figure 62 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés aux défaillances des mécanismes de résolution des plaintes, selon la perception des chefs d'agence

¹²⁰¹ Autorité des Marché Financiers « Politique type de traitement des plaintes et de règlement des différends » <<https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/obligations/politique-traitement-plaintes.pdf>> consulté le 05 juin 2019.

¹²⁰² Loi uniforme portant réglementation des bureaux d'information sur le crédit, *supra* note 923.

Un faible niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés aux défaillances des mécanismes de résolution des plaintes, selon la perception des chefs d'agence

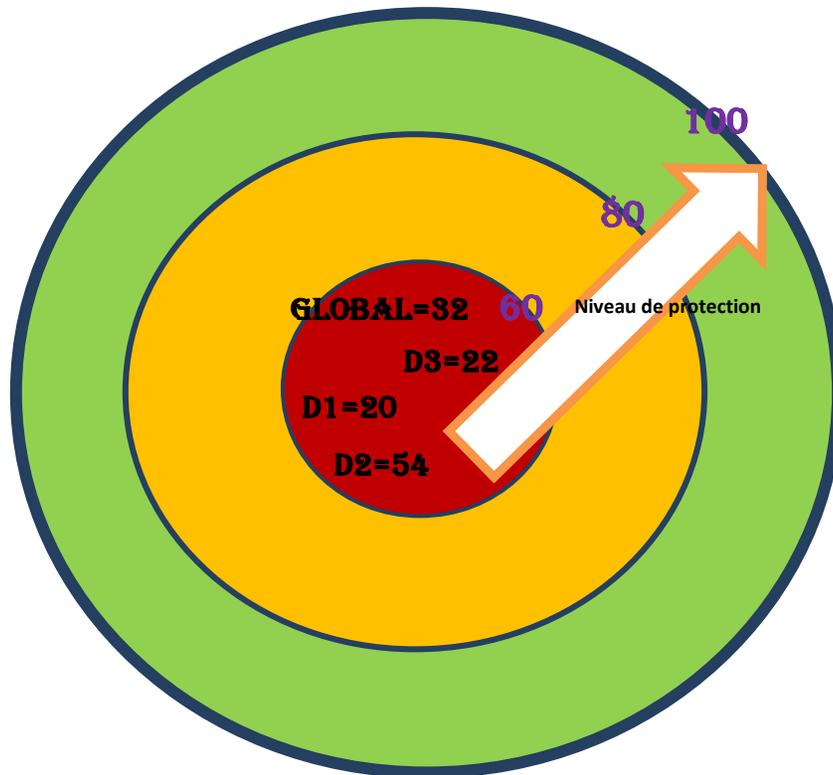


Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

L'analyse des perceptions des emprunteurs confirme que le niveau de protection des emprunteurs contre les défaillances des mécanismes de gestion est effectif faible voir même critique (32 sur 100). Même si les perceptions des emprunteurs renvoient à une image beaucoup plus critique de la protection des emprunteurs contre les défaillances des mécanismes de gestion, elles pointent aussi du doigt les trois dimensions des principes concernés.

Figure 63 : Niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés aux défaillances des mécanismes de résolution des plaintes, selon leur perception

Un faible niveau de protection des emprunteurs contre les risques liés aux défaillances des mécanismes de résolution des plaintes, selon les emprunteurs



Source : Notre enquête sur la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin

Les défaillances constatées au niveau du cadre législatif applicable impliquent au regard des données empiriques, une faible protection des emprunteurs contre les risques liés aux défaillances des mécanismes de traitement des plaintes

Il semble donc que si un bon cadre législatif ne conduit pas toujours vers une bonne protection des emprunteurs contre les risques, un mauvais cadre juridique induit spécifiquement ici un environnement qui expose les clients à plus de risques et implique un faible niveau de protection des emprunteurs. Cette conclusion n'est cependant pas à généraliser sans faire un retour d'ensemble sur l'analyse de tous les principes de protection des emprunteurs comme nous le faisons ci-après.

Il est important que des actions concrètes soient mises en œuvre pour contraindre les institutions de microcrédit à mettre en place de politiques et de procédures de gestion des plaintes et à en garantir l'efficacité et le respect. À cet effet, il serait intéressant de réfléchir

sérieusement à l'instauration d'une politique de gestion des plaintes axée sur l'interne, mais aussi sur un organisme externe¹²⁰³, tout en garantissant la confidentialité lorsqu'elle est requise. Il serait aussi opportun pour les institutions de microcrédit de mieux veiller à informer les clients sur leurs droits à se plaindre ainsi que sur la politique et les procédures en vigueur à cet effet.

Conclusion du chapitre III

La protection du système financier en général (institutions financières, investisseurs, clients) contre les risques reste un défi permanent, comme nous pouvons le constater avec l'avènement de Bâle I à Bâle III et peut-être avec un quatrième à la suite de la finalisation des réformes contenues dans le Bâle III après la crise financière qui a secoué le monde entier de 2007 à 2009¹²⁰⁴. En dehors de cette crise financière, plusieurs événements d'envergure comme l'insolvabilité de la banque d'investissement Lehman Brothers en 2008 et le scandale financier autour de Bernard Madoff, qui a porté sur des milliards, ont exacerbé l'attention des régulateurs sur la protection du consommateur¹²⁰⁵. Dans le domaine des services financiers décentralisés, en plus des effets de la crise économique, des crises récurrentes ont secoué le secteur ces quinze dernières années¹²⁰⁶. Il y a donc un intérêt à analyser de près l'attention des régulateurs pour la protection des clients à travers le cadre législatif, mais aussi les pratiques dans le domaine et les perceptions des acteurs centraux.

L'analyse que nous faisons dans ce troisième et dernier chapitre sur l'effectivité de la protection des emprunteurs de microcrédit au regard des sept principes de protection repose

¹²⁰³ Par exemple l'Ombudsman (AMF) cité dans notre référence au cadre législatif du Québec.

¹²⁰⁴ Comité de Bâle sur le contrôle bancaire « Finalisation des réformes de l'après crise » (Décembre 2017), Banque des Règlements internationaux, en ligne : <https://www.bis.org/bcbs/publ/d424_fr.pdf> consulté le 15 mai 2018.

¹²⁰⁵ Urs Müller « La protection de la clientèle doit garantir l'intérêt des clientes et clients » (2014) La Vie économique, Revue de politique économique 7: 8, en ligne : <https://dievolkswirtschaft.ch/content/uploads/2014/07/14_Mueller_FR.pdf> consulté le 18 mai 2018.

¹²⁰⁶ Desjardins Développement International « Crise en microfinance : le point de vue de Développement International Desjardins » (Juin 2011), en ligne : <http://www.recma.org/sites/default/files/28786_file_crise_en_microfinance_opinion_did.pdf> consulté le 18 mai 2018.

sur l'analyse du cadre juridique, ainsi que l'analyse de la perception des chefs d'agence et des emprunteurs. Ces analyses permettent de constater que plusieurs principes bénéficient de peu d'attention de la part du législateur. De plus, plusieurs dispositions législatives ne sont pas respectées par les institutions de microcrédit en l'occurrence celles concernant la protection des emprunteurs contre le surendettement.

Le niveau global de protection contre le surendettement est moyen ou assez-bien (indice de satisfaction entre 60 et 80 sur 100) tout comme le niveau de protection des emprunteurs contre les risques en lien avec le développement et les canaux de distribution de microcrédit. Le cadre législatif existant s'intéresse de façon incomplète aux diverses dimensions fondamentales du principe de tarification transparente et responsable des emprunteurs de microcrédit. Selon les perceptions des chefs d'agence, le niveau de protection contre les risques en lien avec la transparence est élevé alors que selon les emprunteurs cette protection est plutôt moyenne.

En ce concerne la tarification, elle fait l'objet d'un encadrement législatif qui témoigne de la prise en compte de cette préoccupation par le législateur béninois et l'autorité de régulation. Le niveau global de protection des emprunteurs relativement au principe de tarification est situé à une échelle moyenne et à une échelle élevée respectivement pour selon les opinions des emprunteurs et celles des chefs d'agence.

La réglementation ne couvre que très peu de dimensions du principe de traitement respectueux et responsable. Le niveau de protection global est moyen selon les perceptions des emprunteurs et celles des chefs d'agence.

Les emprunteurs bénéficient d'un faible niveau de protection contre le risque de défaut de confidentialité des données à caractère personnel et d'un niveau faible à critique en ce qui a trait à la protection des emprunteurs contre les risques liés à l'efficacité des mécanismes de gestion des plaintes. Et pourtant, sur le plan législatif, la protection des données à caractère personnel est l'un des principes qui fait l'objet de plus d'attention de la part du législateur, alors que les exigences du principe de protection des emprunteurs contre les risques liés à l'efficacité des mécanismes de gestion des plaintes font l'objet de très peu d'attention de la part du législateur.

Au regard de ces résultats, plusieurs défis sont à relever pour améliorer le niveau de protection des emprunteurs de microcrédit. Au nombre de ces défis il y a principalement l'adéquation du développement des microcrédits aux spécificités des emprunteurs, l'amélioration de l'accessibilité des emprunteurs au microcrédit et d'une certaine manière l'amélioration de l'accès des emprunteurs au droit à la rétractation et au droit d'intenter un procès à l'IMF en cas de lésion et la participation des institutions à un système de partage d'informations de crédit et une meilleure évaluation de la capacité de remboursement des emprunteurs. Il est également important que des actions concrètes soient mises en œuvre pour contrôler le respect des dispositions législatives en matière de confidentialité des données personnelles de la clientèle et contraindre les institutions de microcrédit à mettre en place des politiques et procédures de gestion des plaintes et à en garantir l'efficacité et le respect.

CONCLUSION GÉNÉRALE ET PERSPECTIVES

Les objectifs et le succès de la microfinance ont favorisé la propagation rapide du secteur au fil du temps. De ce fait, l'intervention du droit s'est concentrée autour de la réglementation et de la supervision du secteur dans le but de protéger les dépôts ainsi que la solvabilité de l'ensemble du secteur (aspects dits prudents) négligeant du coup les aspects non prudents liés aux mesures visant à permettre aux institutions d'accorder des prêts de façon légale, sécuritaire et avec le moins de risque pour les emprunteurs. S'il est vrai que le microcrédit a été initié pour des raisons essentiellement éthiques dans le but de venir en aide aux personnes pauvres et vulnérables, il est désormais aussi vrai que le développement fulgurant de ce secteur apporte son lot de difficultés et de risques aussi bien pour la clientèle que pour les institutions de microcrédit elles-mêmes.

La problématique de la protection des emprunteurs de microcrédit, objet de la présente thèse, trouve son fondement au cœur des enjeux éthiques auxquels le secteur est confronté. Notre recherche s'intéresse alors à l'analyse de la protection dont fait l'objet les emprunteurs de microcrédit au Bénin pour se prémunir ou être résilients à l'égard des risques de plus en plus prégnants dans le secteur. L'objectif est de réaliser dans ce contexte marqué par un développement rapide du microcrédit, un état des lieux de la protection des emprunteurs de microcrédit.

Notre approche s'inscrit dans une perspective semi-inductive (ou abductive) de sociologie du droit permettant de combiner l'analyse documentaire des textes de loi à l'analyse des pratiques institutionnelles et des perceptions de divers acteurs. La technique d'analyse de la documentation juridique s'inspire des techniques d'analyse de contenu et se base sur une grille de lecture conçue à cet effet. L'analyse des données empiriques collectées auprès de dix-huit emprunteurs et huit chefs d'agences quant à elle, procède par une analyse de contenu permettant la réalisation d'un découpage thématique autour de chacun des sept principes de protection des emprunteurs, pour ensuite réaliser une analyse propositionnelle de contenu permettant de mettre l'accent sur les « modèles argumentatifs » et de travailler sur la

signification des énoncés et des perceptions des acteurs au sein de chaque thématique (principe/dimension). Les données empiriques font aussi l'objet d'une analyse quantitative de type descriptive à travers le calcul de moyennes, l'élaboration de figures et tableaux de données, ainsi que la construction d'indicateurs et d'indices synthétiques traduisant le niveau de protection des emprunteurs. La démarche intègre au total 29 déterminants permettant d'appréhender la perception des divers acteurs par rapport aux sept principes de protection des emprunteurs :

1. développement et distribution appropriés des microcrédits,
2. lutte contre le surendettement,
3. transparence,
4. tarification transparente et responsable,
5. traitement respectueux et responsable,
6. confidentialité des données et
7. mécanismes de résolution des plaintes.

La mise en œuvre de cette approche méthodologique mixte (qualitative et quantitative, documentaire et empirique), abductive et « comparative¹²⁰⁷ » nous permet de parvenir à des résultats intéressants.

Sur le plan de l'analyse du cadre législatif, nous notons un encadrement inégal des divers principes de protection des clients. Il ressort de nos analyses que seul le principe de « confidentialité des données à caractère personnel » bénéficie d'un encadrement quasi complet couvrant quasiment l'ensemble des dimensions de ce principe. Notre analyse documentaire révèle que le législateur ainsi que les autorités de régulation du secteur du microcrédit portent une grande attention à ce principe de protection des données à caractère personnel. Ensuite, les principes concernant les mécanismes de gestion des plaintes, le

¹²⁰⁷ Il ne s'agit pas d'une approche comparative au sein strict du terme, mais d'une évocation lorsque c'est possible des similitudes ou des différences entre la législation, les institutions et les pratiques en vigueur au Bénin et celles d'ailleurs notamment du Québec et du Canada.

développement et la distribution appropriée des microcrédits, puis le traitement respectueux et responsable, font l'objet d'un encadrement législatif relativement faible. Pour ces trois principes, aucune dimension clé n'est entièrement prise en compte par le législateur dans le but de garantir théoriquement une protection des emprunteurs. Enfin, les principes de lutte contre le surendettement, de transparence et de tarification bénéficient d'un encadrement plutôt moyen (indice de protection variant entre 660 et 80 sur 100). Nous constatons en effet que certaines dimensions de ces principes font l'objet d'un encadrement relativement faible par la législation en vigueur.

Or, notre cadre théorique postule que la règle juridique ne contraint pas à elle seule obligatoirement les usagers à adopter les comportements attendus. Alors un très bon encadrement juridique d'un principe de protection des emprunteurs n'implique pas nécessairement que dans les faits les emprunteurs soient obligatoirement très bien protégés contre les risques relatifs au non-respect du principe considéré. De la même manière, un très mauvais encadrement juridique d'un principe de protection des emprunteurs n'implique pas nécessairement que dans les faits les emprunteurs soient obligatoirement très mal protégés contre les risques relatifs au non-respect du principe considéré.

L'analyse des données sur les perceptions des chefs d'agence et des emprunteurs permet de confirmer ce postulat de départ. En effet, même si le principe de confidentialité des données bénéficie d'un encadrement quasi complet par la législation en vigueur, nous constatons que dans les faits, les emprunteurs bénéficient d'une faible protection contre les risques liés au défaut de confidentialité des données. Ce constat se vérifie aussi bien à travers les perceptions des chefs d'agence (52/100) que des emprunteurs (40/100). Cette situation est imputable notamment à l'inexistence de politique et procédures internes pour garantir la confidentialité des données, mais aussi, et surtout au non-respect des dispositions juridiques qui encadrent la collecte, la conservation, la communication et le traitement des données personnelles de la clientèle. Pour ces principes, il y a visiblement lieu de préciser la législation, de sensibiliser les divers acteurs et de renforcer le contrôle et la surveillance du secteur, mais aussi de porter une attention particulière à la protection des données numériques.

En ce qui concerne les principes de gestion des plaintes, de développement et de distribution appropriée des microcrédits, puis de traitement respectueux et responsable qui font l'objet d'un encadrement relativement faible, les résultats issus de l'analyse des perceptions restent édifiants par rapport à notre postulat de départ. Nous remarquons en effet que malgré un encadrement juridique assez sommaire, le niveau de protection des emprunteurs n'est pas obligatoirement très faible. En l'occurrence, selon les perceptions des acteurs interviewés, les emprunteurs bénéficient d'une faible protection contre les risques en lien avec la mauvaise gestion des plaintes (54/100 selon les chefs d'agence et 32/100 selon les emprunteurs), alors que les niveaux de protection des emprunteurs contre les risques liés au développement et la distribution inappropriée des microcrédits, puis au traitement non respectueux et non responsable, sont nettement plus élevés (entre 70/100 et 90/100, selon le type d'acteurs).

Les performances réalisées en matière de développement et de distribution des microcrédits, puis de traitement respectueux et responsable, malgré un cadre juridique déficitaire, mettent en exergue l'importance des innovations au niveau des institutions de microcrédit. Notamment des innovations introduites à travers la mise en place d'un code d'éthique et de déontologie des institutions de microcrédit au Bénin (Consortium Alafia), favorisent dans une certaine mesure la prise en compte des préoccupations des emprunteurs en matière de développement et de distribution des produits, mais aussi au de traitement respectueux et responsable. Il reste cependant à assurer une meilleure adéquation des conditions de prêt aux réalités de chaque catégorie d'emprunteur, à améliorer l'accessibilité des clients au microcrédit, à mettre en place une politique de rémunération éthique et instaurer un système de recueil anonyme et de traitement des plaintes sur les comportements non éthiques. L'adoption d'une ligne directrice sur les saines pratiques commerciales ainsi que le renforcement du cadre juridique et institutionnel devraient permettre d'améliorer considérablement la situation.

En ce qui concerne les principes de protection en lien avec le surendettement, la transparence et la tarification et bénéficiant d'un encadrement plutôt moyen, nous notons que le niveau de protection des emprunteurs contre les risques est aussi relativement moyen (ni faible, ni élevée). Les niveaux de protection sont variables entre 62/100 et 87/100, selon le principe et le type d'acteurs. Nous notons ici une plus forte divergence des points de vue entre les

perceptions des chefs d'agence et celles des emprunteurs. Pour ces trois principes, même si la situation vécue par les emprunteurs n'est pas aussi critique que ce que reflètent les perceptions concernant les principes de confidentialité des données et de gestion des plaintes, il y a plusieurs éléments à améliorer en vue de garantir une meilleure protection des emprunteurs. Il serait important par exemple de prévoir des dispositions plus claires en ce qui concerne l'analyse de la solvabilité des emprunteurs, de veiller à la mise en place et au fonctionnement effectif d'un bureau d'information et de crédit, de lutter contre les techniques de vente agressive, de veiller à l'utilisation d'un langage simple et clair favorisant la compréhension du client tout en adaptant la langue de communication adaptée au client, de procéder à des sondages périodiques auprès des emprunteurs, de veiller à fournir dans des délais raisonnables et de façon complète les informations relatives aux coûts et aux autres informations non financières aux emprunteurs, de veiller à ce que l'ensemble de la structure des coûts garantisse la durabilité des actions et de fournir effectivement aux emprunteurs des conseils à propos de leurs droits.

Au total, notre travail de recherche montre que si un encadrement législatif complet ne conduit pas toujours vers une bonne protection des emprunteurs contre les risques, un faible encadrement législatif n'induit pas non plus obligatoirement un environnement qui expose les emprunteurs à plus de risques et implique un faible niveau de protection des emprunteurs. L'analyse de la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin montre bien que la réglementation d'un marché « attrayant » comme celui du microcrédit, s'expose à de sérieuses distorsions entre la théorie et la pratique. Nous notons tout comme le relève l'étude de Kadar¹²⁰⁸ sur les Conceptions des emprunteurs et des prêteurs dans le processus canadien de réglementation des prêts sur salaire, que la réglementation du secteur du microcrédit est à la fois une réglementation de l'accès au marché et une réglementation des prix.

D'une part, la réglementation a pour objet un fonctionnement de l'économie le plus proche possible des règles définies par la concurrence. D'autre part, la réglementation englobe une série de mesures qui visent des objectifs particuliers, un souci de justice sociale, ou la

¹²⁰⁸ Freya KODAR, « Conceptions of Borrowers and Lenders in the Canadian Payday Loan Regulatory Process: The Evidence from Manitoba and Nova Scotia » (2011) 34:2 *Dalhousie Law Journal* 443. En ligne : <<https://digitalcommons.schulichlaw.dal.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1984&context=dlj>> consulté le 13 novembre 2020.

satisfaction d'intérêts spécifiques. Pour autant dans la pratique, la capacité de la réglementation à elle seule d'atteindre ces propres buts est très clairement problématique et relative.

Au regard des résultats obtenus, il serait important d'initier plusieurs actions concrètes y compris d'ordre institutionnel, législatif et de supervision/contrôle. Plusieurs exemples de dispositions législatives prises dans d'autres secteurs des domaines financiers et/ou dans d'autres pays ont été évoqués pour chaque principe de protection dans le but d'orienter la réflexion sur les réformes institutionnelles et de supervision/surveillance, ainsi que les innovations législatives à initier dans le contexte béninois. Certes, nous évoquons dans nos analyses, à titre pédagogique et pour chaque principe de protection des emprunteurs, plusieurs éléments et dispositions intéressantes du droit non béninois (notamment Canadiens et québécois, mais il faut noter que les innovations législatives nécessaires dans le contexte du microcrédit béninois devraient s'opérer en prenant strictement en compte les réalités sociales, les particularités de la sociologie du droit au Bénin, mais aussi les particularités du microcrédit Béninois.

Nous proposons alors ici quelques chantiers de réflexions et d'actions pour améliorer la protection des emprunteurs de microcrédit.

1. De la nécessité d'une ligne directrice pour les saines pratiques commerciales en services financiers (microcrédit)

Compte tenu des insuffisances relevées, il serait opportun dans le contexte béninois de procéder à la rédaction d'une ligne directrice sur les saines pratiques commerciales en microcrédit, puis de veiller à son adoption, à la sensibilisation puis la répression menée par une instance institutionnelle habilitée. Cette ligne directrice pourrait s'articuler autour des sept principes de protection abordés dans le présent travail et venir en appui au code de déontologie et d'éthique ainsi qu'à l'arsenal juridique en place. Il serait important de procéder à une relecture de la réglementation afin de contraindre légalement les institutions de microcrédit à adopter les saines pratiques commerciales tout en prévoyant le mode de

supervision et les sanctions encourues. Chaque institution devrait être accompagnée à s'approprier les attentes de la ligne directrice pour ensuite élaborer à l'interne des stratégies, politiques et procédures adaptées à sa nature, sa taille, la complexité de ses activités et son profil de risque. La ligne directrice sera actualisée en fonction des développements en matière de pratiques commerciales et de traitement équitable des emprunteurs, des constats dégagés dans le cadre des travaux de surveillance menés auprès des institutions financières, des données recueillies sur les plaintes et des enquêtes ou sondages auprès des acteurs de l'industrie et des emprunteurs. Cette ligne directrice pourrait ensuite permettre d'apporter des amendements au code d'éthique et de déontologie.

2. De la nécessité de renforcer le cadre juridique et institutionnel

Notre travail de recherche a permis de relever plusieurs insuffisances dans la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin. Des insuffisances notables ont ainsi été repérées dans l'arsenal juridique de la protection des emprunteurs de microcrédit. Même si à elle seule, l'amélioration du cadre juridique ne pourrait permettre d'améliorer la protection des emprunteurs, il est important que le législateur béninois fasse plusieurs clarifications et prenne certaines dispositions supplémentaires. L'amélioration du cadre juridique du microcrédit au Bénin passe par exemple par l'instauration d'une structuration légale de la gestion des plaintes, une réorganisation de l'analyse de la capacité de remboursement des clients, l'instauration du droit à la rétractation, des mesures visant à protéger les clients lors des communications entre institutions et clients, ainsi que des innovations pour doter certaines institutions comme le Bureau d'information sur le crédit et l'Agence Nationale de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés d'une autonomie claire et de moyens financiers, humains et techniques. Dans le cadre de la gestion des différends entre clients et institutions, la législation doit prévoir et renforcer les possibilités de règlement extrajudiciaire ou par médiation. La protection des données personnelles notamment celles numériques devrait bénéficier d'un meilleur encadrement juridique au regard des résultats de notre étude.

Toujours sur le plan juridique, il est important de procéder à une relecture de la Loi n° 2007-21 du 16 octobre 2007 portant protection du consommateur en République du Bénin ¹²⁰⁹ afin d'y modifier entre autres la définition du concept de consommateur pour y inclure les micro-entrepreneurs qui étaient jusque-là exclus de la définition du terme consommateur alors qu'ils constituent la principale bénéficiaire du microcrédit. Parce que l'emprunteur est potentiellement en situation de vulnérabilité par rapport au prêteur, il serait opportun que la réglementation aille au-delà de l'obligation d'éducation financière, pour renforcer l'obligation d'information et surtout de conseil de la part des institutions de microcrédit.

3. De la nécessité de la lutte au surendettement et de la promotion de la littératie financière

Comme le montrent nos travaux, la prévention du surendettement est loin d'être optimale dans le secteur du microcrédit au Bénin. Il est important d'engager une réflexion et de prendre des mesures pour éviter que le microcrédit ne conduise aux mêmes problématiques pour lesquelles elle a vu le jour, notamment lutter contre le surendettement et les abus dont sont victimes les clients de la part des prêteurs usuraires. Des actions doivent alors être entreprises pour permettre au secteur du microcrédit de continuer à jouer son rôle d'alternative au prêt usuraire pour les personnes n'ayant pas ou ayant très peu accès aux banques. À cet effet, il est important par exemple de poursuivre et de renforcer les efforts allant dans le sens de l'instauration du Bureau d'information et de crédit et l'obligation pour toutes les institutions d'y faire recours dans le respect des droits des clients. Il est aussi important de mettre en place un guide pour l'analyse de la capacité de remboursement et de prendre des mesures afin d'améliorer globalement les niveaux de littératie financière des clients. De plus un ensemble d'initiatives connexes sont nécessaires pour améliorer globalement le niveau de prévention contre le surendettement et parmi lesquelles le renforcement des mesures juridiques sur l'affichage (y compris la documentation et les contrats) clair, transparent et dans une langue adéquate, le droit à la rétractation des emprunteurs, le droit des emprunteurs

¹²⁰⁹ *Loi n° 2007-21 du 16 octobre 2007 portant protection du consommateur en République du Bénin*. En ligne : <https://legis.cdij.bj/uploads/r/centre-de-documentation-et-dinformation-juridique-4/0/9/1/091a4d0dd54eab7fd2ff94cc9e204e695777766163289fcac321b9d44de02ccf/L._2007-21.pdf> consulté le 02 septembre 2019.

de porter plainte à travers un système adéquat de plainte à l'interne, un Ombusman ou encore en justice.

Les initiatives d'amélioration de la protection des emprunteurs devraient donc s'orienter aussi vers la sensibilisation des emprunteurs. À cet effet, de nouvelles responsabilités devraient être légalement confiées à l'Agence Nationale de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés et au consortium « Alafia ».

La sensibilisation revêt ici un caractère primordial dans un contexte de faible littératie financière et de faible taux d'alphabétisation et de scolarisation des emprunteurs. Il serait souhaitable de mettre en place un Fonds pour l'éducation et la gestion saine en microfinance à travers la réalisation de projets d'éducation (scolaires et communautaires) et de recherche universitaire en matière financière. Il s'agirait d'un Fonds destiné à financer un programme de partenariat en éducation financière, sensibilisation et recherche comme c'est le cas du Programme de partenariats stratégiques en éducation financière, sensibilisation et recherche¹²¹⁰ au Québec. Dans le cadre de ce Programme, l'Autorité des marchés financiers priorise l'éducation financière, qui demeure au cœur de sa mission, et s'investit dans le développement de campagnes de sensibilisation sociétales qui sont destinées au grand public ainsi que dans l'amélioration de la littératie financière au Québec, à travers la conception et la diffusion de programmes éducatifs¹²¹¹.

4. De la nécessité d'une meilleure surveillance/supervision et de prises de sanctions

Notre travail met en exergue un défaut de surveillance et de supervision dans le domaine du microcrédit. Même si l'arsenal juridique a encore besoin d'être amélioré, plusieurs dispositions juridiques existantes ne sont pas mises en œuvre par les institutions de microcrédit comme en témoignent les résultats issus de l'enquête empirique. Des mesures de supervision et de contrôle doivent alors être prises par exemple pour amener les institutions

¹²¹⁰ Autorité des Marché Financiers « Programme de partenariats stratégiques en éducation financière, sensibilisation et recherche » en ligne : <<https://lautorite.qc.ca/grand-public/a-propos-de-lautorite/programme-de-partenariats-strategiques-en-education-financiere-sensibilisation-et-recherche/>> consulté le 03 juin 2019.

¹²¹¹ *Ibid.*

de microcrédit à mettre en place des politiques et des procédures de gestion des plaintes et à en garantir l'efficacité et le respect. À cet effet, il serait intéressant de réfléchir par exemple à l'amélioration de la surveillance des institutions de microcrédit et à l'instauration d'une politique de gestion des plaintes axée sur l'interne, mais aussi l'externe, tout en garantissant la confidentialité et l'efficacité. La surveillance peut permettre aussi de détecter des cas de fraude, d'abus et autres situations non éthiques susceptibles de constituer un risque pour l'emprunteur. Même l'adoption d'une ligne directrice nécessite la mise en place d'une supervision axée sur une approche à la fois éducative et répressive. La supervision et la surveillance peuvent aussi permettre de suivre divers indicateurs financiers des institutions de microcrédit dans le but de faire des alertes et d'éviter que certaines institutions se retrouvent en situation difficile puisque le risque pour l'institution est aussi un risque pour les clients.

Au-delà donc des nécessaires réajustements du cadre réglementaire, l'accent doit être davantage mis sur la surveillance et la sensibilisation des divers acteurs.

5. De la nécessité d'évoluer vers des programmes de microcrédit intégré

Au regard des divers résultats de notre étude, il semble important de lancer aussi une réflexion approfondie sur les formes de microcrédit qui pourraient avoir plus d'impact sur les bénéficiaires selon leurs caractéristiques, sans générer plus d'expositions aux risques.

Notre travail permet par exemple de mettre en exergue le fait que l'inexistence d'assurance microcrédit, la faible scolarisation et/ou l'analphabétisme des emprunteurs, ainsi que la faible littératie financière constituent des handicaps sérieux à l'amélioration de la protection des emprunteurs. Ces divers facteurs influencent en effet négativement la capacité des emprunteurs à réaliser leur devoir de poser des questions, de comparer les produits et les conditions, de faire valoir leurs droits et de se plaindre au besoin pour aider à améliorer la situation. Il serait donc important de réfléchir à la mise en place de programmes de microcrédit intégré incluant à la fois le microcrédit, l'alphabétisation, un programme

d'assurance ou de micro-assurance contre divers risques, ainsi qu'un programme de formation en littératie financière.

Ce genre de programme sous forme de « compact » pourrait cependant avoir un effet haussier sur le coût d'opération des institutions de microcrédit.

Pour finir, il est opportun de dire qu'après la crise financière de 2007-2009, la crise en lien avec la pandémie de la COVID19¹²¹² représente un nouveau choc macroéconomique mondial dont les conséquences sur la vie des clients et des institutions de microfinance commencent à se faire sentir sans que l'on ait véritablement encore une vision prospective de la situation. En Afrique de l'Ouest, la BCEAO, institution de régulation des institutions financières, a pris déjà des mesures pour accompagner les divers acteurs du secteur. Au nombre de ces mesures, il y a l'Avis N° 008-04-2020 relatif aux mesures en faveur des Institutions de Microfinance affectées par la pandémie du Covid-19¹²¹³. Cette mesure vise à accorder aux emprunteurs un report de paiement de crédit de trois mois, renouvelable une fois sans charge d'intérêt, ni frais, ni pénalité de retard, donc un maximum de six mois d'échéance de crédit pour un emprunteur qui en fait la demande. En vertu de cet avis les institutions de microfinances éligibles aux dispositions de l'Avis n° 005-04-2020 relatif au report d'échéances des créances des établissements de crédit affectées par la pandémie du Covid-19¹²¹⁴, sont admissibles au report d'échéance auprès des établissements de crédit lorsqu'elles en font la demande. Ces mesures visent à prendre en compte la situation des emprunteurs, notamment les difficultés de paiement qui peuvent survenir du fait de la crise sanitaire mondiale qui ralentit l'activité économique de la majorité des agents économiques. Ces mesures sont donc susceptibles à court terme de permettre aux emprunteurs de pallier éventuellement l'endettement et peut-être le surendettement. Cependant, si la crise sanitaire actuelle se

¹²¹²Nations unies, commission économique pour l'Afrique « Coronavirus : cinq choses à savoir sur la pandémie de covid-19 » en ligne : <<https://www.uneca.org/fr/stories/coronavirus-cinq-choses-%C3%A0-savoir-sur-la-pand%C3%A9mie-de-covid-19>> consulté le 25 mai 2020.

¹²¹³La Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) en ligne <https://www.bceao.int/sites/default/files/2020-04/AVIS%20N%C2%B0008-04-2020_Mesures_IMF_Pand%C3%A9mie%20_COVID_19.pdf> consulté le 25 mai 2020.

¹²¹⁴ La Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) en ligne : <<https://www.bceao.int/fr/reglementations/avis-ndeg-005-04-2020-relatif-au-report-decheances-des-creances-des-etablissements>> consulté le 25 mai 2020.

prolonge au-delà 2021, le secteur de la microfinance plus globalement risque d'être confronté à des difficultés préjudiciables à sa durabilité et à la protection des emprunteurs.

Références bibliographiques

LÉGISLATION

UMOA

Lois et Actes Uniformes

- *Loi uniforme* portant réglementation des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD), adoptée le 6 avril 2007 par le conseil des ministres de l'union.
- *Loi cadre portant réglementation bancaire* UEMOA
- *Le décret d'application de la loi* portant réglementation des SFD, adopté le 6 avril 2007 par le conseil des ministres de l'union.
- *Loi-cadre* portant définition et répression de l'usure
- *Décret-cadre* relatif au calcul du taux effectif global
- *Loi uniforme* portant règlementation des bureaux d'information sur le crédit dans les États membres de l'union monétaire ouest-africaine (UMOA).
- *Acte Uniforme révisé* relatif au droit des sociétés commerciales et du groupement d'intérêts économiques.
- *Acte Uniforme* portant organisation des procédures simplifiées de recouvrement et des voies d'exécution.
- *Acte Uniforme relatif à la médiation.*
- *Acte Uniforme relatif au droit des sociétés coopératives*

Instructions, Avis et Décision

1. *Instruction* n° 002-01-2015 relative aux modalités d'obtention du consentement du client par les fournisseurs de données aux Bureaux d'Information sur le Crédit (BIC) dans le cadre du système de partage d'information sur le crédit dans les États membres de l'UMOA.
2. *Instruction* n° 007-05-2015 relative aux modalités de réception et de traitement des réclamations des clients par les bureaux d'information sur le crédit.
3. *Instruction* n° 004-06-2014 du 25 juin 2014 relative aux services bancaires offerts à titre gratuit par les Établissements de crédit de l'UMOA à leur clientèle.
4. *Instruction* n° 003/03/2011 relative à la transmission des informations liées aux conditions de banque dans l'UMOA.
5. *Instruction* n° 007-06-2010 relative aux modalités de contrôle et de sanction des systèmes financiers décentralisés par la banque centrale des États membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).
6. *Instruction* n° 010-08-2010 relative aux règles prudentielles applicables aux systèmes financiers décentralisés des États membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).
7. *Instruction* n° 017-12-2010 relative à l'organisation du contrôle interne au sein des systèmes financiers décentralisés.
8. *Instruction* n° 018-12-2010 relative à l'obligation pour les systèmes financiers décentralisés de produire un rapport annuel.

9. *Instruction* n° 019-12-2010 relative à la mise en place d'un fonds de sécurité ou de solidarité au sein des réseaux d'institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit.
10. *Instruction* n° 020-12-2010 relative aux indicateurs périodiques à transmettre par les systèmes financiers décentralisés au ministre chargé des finances, à la banque centrale et à la commission bancaire de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).
11. *Instruction* N° 007-06-2010 du 14 juin 2010 Relative aux modalités de contrôle et de sanction des systèmes financiers décentralisés par la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest et la commission bancaire de l'Union Monétaire Ouest Africaine.
12. *Avis* n° 003 - 08 - 2013 aux établissements de crédit et aux systèmes financiers décentralisés, relatif à la fixation du taux de l'usure dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).
13. *Décision* N° 397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO.

BÉNIN

- *Loi n° 2012-14 du 21 mars 2012 portant réglementation des systèmes financiers décentralisés en République du Bénin*
- *Loi n° 2012-24 du 31-05-2012 portant réglementation bancaire en République du Bénin.*
- *Loi n° 09 2009-09 portant protection des données à caractère personnel.*
- *Loi n° 11-2007-21 portant protection du consommateur en République du Bénin 03-09-07 03-09-2007.*
- *Loi n° 2003-22 portant modification de la Loi n° 83-008 du 17 mai 1983 portant définition et répression de l'usure.*
- *Loi n° 97-027 du 08 août 1997 portant réglementation des Institutions Mutualistes ou Coopératives d'Épargne et de Crédit « Loi PARMEC ».*
- *Code général des impôts.*

CANADA

Code criminel, LRC, 1985, c C-46.

Code civil du Québec, RLRQ c CcQ-1991.

Code de procédure civile, RLRQ c C-25.01.

Loi sur la protection du consommateur, LRQ, c P-40.1.

Loi sur les associations coopératives de crédit, LC 1991, c 48.

Loi sur les banques, LC 1991, c 46

Loi sur les coopératives de services financiers, RLRQ c C-67.3.

Loi sur les compagnies, LRQ, c C-38.

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P -39.1.

Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif, LC, 2009, c 23.

Loi constituant la Mutuelle de microfinance (Québec), LQ 2012, c 37.

Loi sur la distribution de produits et services financiers, RLRQ c D-9.2 art 12, 16, 18
Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières, L.R.C. 1985, ch. 18 3^e suppl., partie I.
Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, L.C. 2001, ch. 9.
Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P -39.1
Loi sur la protection des renseignements personnels, L.R.C. 1985, ch. P-21.
Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, LC 2000, c 5
Loi sur les sociétés d'assurances, LC 1991, c 47 art 486 ;
Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt, LC 1991, c 45 art 441
Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation, LQ 2017, c 24.

PL C-11, Loi édictant la Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs et la Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données et apportant des modifications corrélatives et connexes à d'autres lois, 2e sess, 43e lég, Ottawa 2021.
PL 64, Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels, 1e sess, 42e lég, Québec, 2021, (sanctionnée le 22 septembre 2021), LQ 2021, c P.25.

Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1, r 3
Règlement sur l'accès aux services bancaires de base, DORS/2003-184.
Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes), DORS/2013-48
Règlement sur le coût d'emprunt (banques), DORS/2001-101.

FRANCE

Code civil

Code de la consommation modifiée par la Loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires (1),

Code monétaire et financier,

Loi n° 84-46 du 24 janvier 1984 relative à l'activité et au contrôle des établissements de crédit, JO, 25 janvier 1984, 389,

Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données),

Décret du 24 octobre 1918 réorganisant les monts-de-piété et les autorisant à adopter le titre de caisse de crédit municipal, JO, 1 novembre 1918, 9482,

LUXEMBOURG

Loi modifiée du 20 décembre 2002 concernant les organismes de placement collectif et *Loi modifiée* du 13 février 2007 relative aux fonds d'investissement spécialisés

Loi du 17 décembre 2010 concernant les organismes de placement collectif et portant transposition de la directive 2009/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant certains organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM). Cette loi modifie la *Loi modifiée* du 20 décembre 2002 concernant les organismes de placement collectif ; la *Loi modifiée* du 13 février 2007 relative aux fonds d'investissement spécialisés et l'article 156 de la *Loi modifiée* du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu

Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil

JURISPRUDENCE

Canada

Banque de Montréal c. Marcotte, 2014 CSC 55 (CanLII), [2014] 2 RCS 725

Banque de Montréal c. Bail Ltée, [1992] 2 RCS 554, 1992 (CanLII) 71 (CSC), 1992-06-25

9065-5382 Québec inc. c. Kouddar, 2017 QCCS 1279 (CanLII)

Sécuritas, Groupe immobilier inc. c. Roy, 2015 QCCQ 3197

Laflamme v. Prudential-Bache Commodities Canada Ltd., 2000 SCC 26 (CanLII), [2000] 1 SCR 638. Immeubles Jacques Robitaille inc. c. Financière Banque Nationale, 2011 QCCA 1952 (CanLII)

Richard c. Time Inc., 2012 CSC 8 (CanLII), [2012] 1 RCS 265.

9065-5382 Québec inc. c. Kouddar, 2017 QCCS 1279

France

Cass civ 1er, 14 décembre 1999, (1999), S.A. Les Editions Plan et a. c/ cts Mitterrand; J.C.P., n° 5, jurisp., II, 10 241, N° 97-15.756

DOCTRINE

MONOGRAPHIES

- AKTOUF, Omar. *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations Une introduction à la démarche classique et une critique*, Montréal : Les Presses de l'Université du Québec, 1987.
- AMOUSSOUGA, Fulbert Gero et Jude EGGOH. *Libéralisation financière et pouvoir de marché des banques béninoises*, Conseil d'Analyse Économique, Cotonou, 2010.
- ARISTOTE. *Morale d'Aristote*, traduite par Jules Barthélemy SAINT-HILAIRE, Paris, Durand 1856.
- ARMENDÀRIZ de AGHION, Beatriz et Jonathan MORDUCH. *The Economics of Microfinance*, Massachusetts Institute of Technology, First MIT Press Paperback edition, 2007.
- ARROW, Kenneth J. *Social Choice and Individual Values*, Cowles foundation in for research in economics at yale university New York Wiley 1951.
- BARDIN Laurence. *L'analyse du contenu*. Quadrige, Paris, PUF, 2013.
- BÉDÉCARRAT, Florent. *La microfinance entre utilité sociale et performances financières : Le rôle des normes dans la gouvernance d'un secteur mondialisé*, Science politique, Université Panthéon-Sorbonne — Paris I, 2012.
- BIZIOU, Michaël. *Adam Smith et l'origine du libéralisme*, collection *Fondements de la politique*, Presses universitaires de France, 2003.
- BOYÉ, Sébastien, Jérémy HAJDENBERG et Christine POURSAT avec la collaboration de David MUNNICH ET Alix PINEL. *Le guide la microfinance : Microcrédit et épargne pour le développement*, 2e éd, Paris, Organisation, 2009.
- BOYÉ, Sébastien, Jérémy HAJDENBERG et Christine POURSAT *Le guide de la microfinance : Microcrédit et épargne pour le développement*, Éditions d'Organisation, Paris, 2006.
- CARBONNIER, Jean. *Sociologie juridique*, 2^e éd, Quadrige, Paris, Presses universitaires de France, 2004.
- CASHILL, Jack. *Popes and Bankers: A Cultural History of Credit from Aristotle to AIG*. Nashville: Thomas Nelson. 2010.
- CHURCHILL, Craig et Dan COSTER avec la collaboration de Victoria White et al. *Manuel de gestion des risques en microfinance*. CARE, 2001.
- CLERC, François *Cours élémentaire sur le Code pénal suisse*, Partie spéciale 1943.

- CONDÉ, Kefing, Stéphane BOUJU et Dominique GENTIL. *Le Crédit rural de Guinée vu par ses acteurs. L'étude socio-anthropologique comme outil de changement institutionnel*, Paris, GRET, CRG, IRAM, 2001.
- CRÊTE, Raymonde et al., dir, *La confiance au cœur de l'industrie des services financiers*, Cowansville (Qc), Yvon Blais, actes de colloque du 18 septembre 2009.
- De SOTO, Hernando, *El otro sender*, Editorial La oveja negra, Bogota: Colombia, 1987.
- DICKO, Ténin Fatimata. *Rôles des coopératives financières en microfinance*, mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en administration des affaires, Université du Québec à Montréal, 2009.
- DONNER, Allan et Neil, KLAR. *Design and Analysis of Cluster Randomization Trials in Health Research*, Londres, Arnold Publishers, 2000.
- DUNFORD, Christopher. *Microfinance : a means to what end?* Global Dialogue on Microfinance and Human Development 1-3 April 1998, Stockholm, Sweden.
- DUNFORD, Christopher, *Microfinance: A Means to What End?* Présentation à la conférence Global Dialogue on Microfinance and Human Development, Stockholm, du 1er au 3 avril 1998.
- DUHAIME, Gérard. *La vie à crédit : Consommation et crise*, Presses de l'Université Laval, 2003.
- ENJALBERT, Julie, et al. *Éthique et microfinance*, Master Économie et développement international, spécialité développement durable dans les pays en développement et en transition, CERDI, 2009.
- FOUCAULT, Michel avec la collaboration de François Ewald, Alessandro FONTANA et Michel SENELLART. *Naissance de la biopolitique : Cours au Collège de France (1978-1979)*, Paris, Gallimard : Seuil, 2004.
- GILLIGAN, Carol. *In a different voice: psychological theory and women's development*, Cambridge, Mass: Harvard University Press, 1982.
- GLASER B.G. et Anselm L. Strauss., *The discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, New York, Aldine de Gruyter 1967.
- GLASER B.G. *Theoretical sensitivity: advances in the methodology of grounded theory*, Mill Valley, CA, Sociology Press, 1978.

- GHESTIN, Jacques. *Traité de droit civil, t. II, Les obligations -- Le contrat : formation*, 2e éd. Paris: L.G.D.J., 1988.
- GLASER, Barney G., Anselm L. STRAUSS. *La découverte de la théorie ancrée : stratégies pour la recherche qualitative*, traduit par Marc-Henry SOULET et Kerralie OEUVRAY, Paris, Armand Colin, 2010.
- GUÉRIN Isabelle. *La microfinance et ses dérives. Émanciper, discipliner ou exploiter ?*, Demopolis, Paris, France, 2015.
- GUÉRIN Isabelle et al. *La microfinance en Asie : Entre traditions et innovations*, Tropiques, Paris : Karthala : IRD ; Pondichéry : IFP, c2005.
- GUÉRIN, Isabelle, *La microfinance et ses dérives. Émanciper, discipliner ou exploiter ?*, Demopolis, Paris, France, 2015.
- GURVITCH, Georges. *Éléments de sociologie juridique*. Aubier, Paris. 1940.
- HART, Herbert Lionel Adolphus avec la collaboration de Penelope A. BULLOCH et Joseph RAZ. *The Concept of Law*, 2^e éd, Oxford, Clarendon, 1994.
- HELMS, Brigit. *Access for All: Building Inclusive Financial Systems*, Washington, DC 2006.
- HLADY RISPAL, Martine. *La méthode des cas*, Perspectives marketing, Bruxelles, De Boeck Supérieur, 2002.
- HULL, John. *Gestion des risques et institutions financières* traduit par Christophe GODLEWSKI et Maxime MERLI, 3e éd., Paris, Pearson Education, 2013.
- HULME, David and Paul MOSLEY. *Finance Against Poverty*, 1 et 2 London : Routledge 1996.
- KANE, Abdoulaye. *Tontines, caisses de solidarité et banquiers ambulants : univers des pratiques financières informelles en Afrique et en milieu immigré africain en France*, Études africaines, Harmattan Firme, 2010.
- KHANDKER, Shahidur R. *Fighting Poverty with Microcredit: Experience in Bangladesh*, New York: Oxford University Press, 1998.
- KING, Jack L. *Operational Risk: Measurement and Modelling*, New York: John Wiley & Sons, 2001.
- KOURILSKY Philippe, *Le Manifeste de l'altruisme*, Paris : Odile Jacob, 2011 ;

- LACROIX, André et Allison MARCHILDON, avec la collaboration de Louise CAMPEAU. *Quelle éthique pour la finance ? Portrait et analyse de la finance socialement responsable*, Québec, Les Presses de l'Université du Québec, 2013.
- LAINÉY Pierre. *Psychologie de la décision*, 3 éd, Montréal, JFD, 2017.
- LEVY-BRUHL, Henri. *Sociologie du droit*, Que sais-je ? Paris, PUF, 1961.
- LHÉRIAU, Laurent. *Précis de Réglementation de la microfinance : le droit financier et la microfinance*, dans collection Notes & Documents, t 1, Agence Française de Développement, 2005.
- LHÉRIAU, Laurent. *Précis de réglementation de la microfinance*, t. 1 et 2, Notes et Documents, Agence française de développement, 2005.
- L'HEUREUX Nicole et Marc LACOURSIÈRE. *Droit bancaire*, 5^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2017.
- LOCKE, John. *Traité du gouvernement civil 1690* traduit par David MAZEL, Paris : Garnier-Flammarion, 1992.
- MACKAAY Ejan et Stéphane ROUSSEAU, *L'analyse économique du droit*, 2^e éd, Paris, Cedex Dalloz, Thémis, 2008.
- MACKAAY Ejan, *Analyse économique du droit : Fondements*, Montréal, Thémis et Bruxelles, Bruylant, 2000.
- MARTINEAU, Stéphane « L'observation en situation : enjeux, possibilités et limites » dans *L'instrumentation dans la collecte des données*, Actes du colloque de l'Association pour la recherche qualitative de UQTR, tenu le 26 novembre 2004 à Trois Rivières, 2005.
- MATHIS, Jean. *Monnaie et banques en Afrique francophone*, EDICEF, 1992.
- MAYAMOU, Pascal Kengue. *La microfinance en Tunisie et en Egypte : un outil au service du développement local*, Sociology. Université Rennes 2, 2012.
- McKINNON, Ronald I. *Money and Capital in Economic Development*, Brookings Institution, Washington, DC, 1973.
- MOODY, J. Carroll et Gilbert C. FITE, *The Credit Union Movement: Origins and Development 1850 to 1980*, Dubuque, 1984.
- NDIAYE, Fodé. *Microfinance en Afrique de l'Ouest : Quelle viabilité ?* Paris, l'Harmattan, 2009.

- NOWAK, Maria. *On ne prête pas qu'aux riches : la révolution du microcrédit*, Paris, J.C. Lattès, 2005.
- Office de la recherche scientifique et technique Outre-Mer. *Maîtrise de l'espace agraire et développement en Afrique tropicale : logique paysanne et rationalité technique*, ORSTOM, Paris, 1979.
- OST, François et Michel VAN de KERCHOVE, *De la pyramide au réseau. Pour une théorie dialectique du droit*, Bruxelles : Publications des Facultés universitaires Saint-Louis, 2002.
- OTERO Maria et Elizabeth RHYNE. *The New World of Microenterprise Finance: Building Healthy Financial Institutions for the Poor*, United States of America: KUMARIAN PRESS, 1994.
- PECK CHRISTEN, Robert, Timothy R. LYMAN et Richard ROSENBERG. *Directives concertées pour la microfinance : Principes directeurs en matière de réglementation et de supervision de la microfinance*, traduit par Anne Vincent, Washington, D.C. : CGAP, 2003.
- PERRON, Jean-Luc et Dominique WEISS, *Le développement de la microfinance État des lieux et perspectives*, 2011.
- PICOD, Yves. *Le devoir de loyauté dans l'exécution du contrat*. Paris : L.G.D.J., 1989.
- POULIN, Pierre. Histoire du Mouvement Desjardins t. I (1900-1920), t. II (1920-1944) et t. III (1945-1971), Montréal, Québec Amérique, 1990 (t. I), 1994 (t. II), 1998 (t. III).
- QUIVY, Raymond et Luc Van CAMPENHOUDT avec la collaboration de Jacques MARQUET. *Manuel de recherche en sciences sociales*, 4^e éd, Paris, Dunod, 2011.
- RAWLS, John. *Justice et démocratie*, traduit par Catherine AUDARD et al, coll. Points, Paris, Seuil, [2000], c1993.
- RAWLS, John. *La théorie de la justice comme équité une théorie politique et non pas métaphysique (1985)* dans Individu et justice sociale Autour de John Rawls, Paris, Seuil, 1988.
- RAWLS, John. *Le droit des gens* traduit par Bertrand GUILLARME et Stanley HOFFMANN, Paris, Esprit, 1996.
- RAWLS, John. *Théorie de la justice*, traduit par Catherine AUDARD, Empreintes, Paris : Seuil 1987

- RAZ, Joseph. *The Authority of Law*, Oxford, Clarendon, 1979
- REDCLIFT, Nanneke et Enzo MINGIONE. *Beyond employment. Household, gender and subsistence*, New York et Oxford : Basil Blackwell, 1985.
- REGENBOGEN, Lucian S. *Napoléon a dit : aphorismes, citations et opinions*. Paris : Les Belles lettres, 1996.
- RHYNE, Elisabeth. *Mainstreaming Micro-finance: How Lending to the Poor Began, Grew, and Came of Age in Bolivia*, Kumarian Press, Inc., 2001.
- RICH, Arthur. *Éthique économique*, traduit par Anne-Lise RIGO et al., 24, Champ éthique ; Genève : Labor et Fides, c1994.
- RICŒUR Paul. *Le juste entre le légal et le bon*, Lectures 1, Atour du politique, Couleur des idées, Paris : Seuil, c1991.
- RICŒUR, Paul. *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil, 1990.
- RIDDELL, Roger C. et Mark ROBINSON avec la collaboration de John de CONINCK, Ann MUIR et Sarah WHITE. *Non-governmental organizations and rural poverty alleviation*, Oxford : Clarendon Press; New York: Oxford University Press, 1995.
- RIM, Ji-Yeune et John ROUSE. *Manuel de référence de l'épargne collective*, Jonathan Cook, FAO, 2003.
- ROBERTSON, James (1979), *The sane alternative*, 2^e éd., J. R. : Ironbridge, Saint Paul (Minnesota) River Basin Publishing, 1983.
- ROUSSEAU, Jean-Jacques. *Du Contrat social ou Principes du droit politique* 1762, éd révisée, coll. Le Monde, Paris : Union Générale d'Éditions, 1963.
- RUDDICK, Sara. *Maternal Thinking. Toward a politic of peace*, Beacon Press, 1995.
- SALIBA, Nada. *Mondialisation et libéralisation financière : endettement et crises dans les pays émergents d'Asie. Le cas de la Thaïlande, la Corée du Sud, l'Indonésie et la Malaisie*, Thèse de doctorat en Sciences économiques, Université Sorbonne Nouvelle — Paris 3, 2009.
- SARDI, Antoine. *Audit et Contrôle Interne Bancaire*, AFGES, Paris, 2002.
- SCHOCH, M. Magdalene, Lon L. FULLER et Max Friedrich Gustav von RUMELIN, *The Jurisprudence of interests*, Cambridge (Massachusetts): Harvard University Press, 1948.
- SERVET Jean-Michel, *Banquiers aux pieds nus*, Paris, Odile Jacob, 2006.

- SERVET, Jean-Michel et Isabelle GUÉRIN, *Exclusion et liens financières*, Rapport du Centre Walras, 2002.
- SHAW, Edward *Financial Deepening in Economic Development*, Oxford University Press, New York, 1973.
- SMITH, Adam. *The Theory of Moral Sentiments*, Indianapolis, Liberty Fund/Oxford University Press/Glasgow University Press 1982.
- STRAUSS A. et J. CORBIN. *Basis of Qualitative Researc: Grounded Theory Procedures and Techniques*, Newbury Park, CA, Sage, 1990.
- WEBER, Max. *Max Weber on Law in Economy and Society*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1954
- WEBER, Max. *Sociologie du droit*, introduction et traduit par Jacques GROSCLAUDE, Paris, PUF, 1986.
- WEBER, Max. *Sociologie du droit*, traduit par Jean-Philippe HEURTIN et Nicolas MOLFESSIS, L'esprit du droit, Paris, Dalloz, 2006.
- WILKINSON, John. *Christian Ethics in Health Care*, Edinburg, The Handsel Press Ltd., 1988.
- YUNUS, Mohamed *Vers un nouveau capitalisme*, traduit par Béatrice MERLE d'AUBIGNÉ et Annick STETA, J. C. Lattès, c2008.
- ZELLER Manfred et Richard L., MEYER, *The triangle of microfinance: Financial sustainability, outreach, and impact*, Baltimore: Johns Hopkins University Press, 2002.

ARTICLES

- A., Daniel et Simon M. -O. « L'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minima sociaux » (2001), rapport d'enquête réalisé par le CREDOC pour le Conseil national du crédit et du titre, Paris : CNCT.

- ACCLASSATO, Denis H. « Taux d'intérêt effectif, viabilité financière et réduction de la pauvreté par les institutions de microfinance au Bénin » (2006)., Séminaire de recherche du LEO.
- ACCLASSATO, Denis H. « Taux d'intérêt effectif, viabilité financière et réduction de la pauvreté par les institutions de microfinance au Bénin » (2006)., Séminaire de recherche du LEO.
- ADÉCHOUBOU, Makarimi et Jo WOODFIN avec la collaboration de Louisette RANOROVOLOLONA, RAKOTOMANGA et ANDRIAMAHENINA. « Madagascar : Le secteur de la microfinance, Diagnostic et analyse des opportunités d'investissement » (2003) Rapport principal 1, Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), UN Capital Development Fund.
- Agence Canadienne de Développement International, « Guide de référence pour le secteur de la microfinance » Juin 1999.
- A.B., Laffer « The Laffer Curve: Past, Present, and Future » (2004) 1765 Executive Summary Backgrounder: The Heritage Foundation.
- AGOSSOU GANSINHOUNDÉ, Jacques. « Comparaison des niveaux de bancarisation dans le monde : situation de l'UEMOA et de la CEMAC » (2008), Cotonou, Bénin.
- Albert N. HONLONKOU, Denis H. ACCASSATO, Célestin Venant C. QUENUM. « Problématique de remboursement des crédits dans les systèmes financiers décentralisés et garantie de prêts aux petits opérateurs économiques au Bénin » (2001) Document de travail, ELIFID (Effets de la libéralisation du secteur financier sur les défavorisés) — Cahier de recherche ELIFID 00-2, Programme finance et solidarité, Secteur de l'emploi, Bureau international du Travail.
- AMIN Sajeda, Ashok S. RAI et Giorgio TOPA, « Does microfinance reach the poor and vulnerable? Evidence from northern Bangladesh » (2003) 70 Journal of Development Economics, 1, 59.
- ANDERSON, John. « Pourquoi le Canada a besoin de services bancaires postaux » (2013), Centre canadien de politiques alternatives.
- ANDRIANIRINASOA, Hariniaina « Les risques en microfinance : Quelle ampleur pour le réseau OTIV "Zone Littorale" ? » n° 09-80 archives.auf.org.

- Appui au Développement Autonome (ADA), « La Micro-finance : outil de lutte contre la pauvreté » (18 octobre 2006), Les Midis de la Micro-finance, Luxembourg.
- ARMENDARIZ, Beatriz. « Baromètre 2014 de la Microfinance » (2014) 5^e éd Baromètres de la microfinance, Convergences.
- ARROW Kenneth J. « A Difficulty in the Concept of Social Welfare » (1950) 58:4 Journal of Political Economy, University of Chicago Press 328.
- ASHCROFT, Mariama Olatunde. « Microfinance in Africa – the Challenges, Realities and Success Stories » (2008), MIX (Microfinance Information Exchange) et Womens' World Banking, *Microbanking Bulletin*, no 17.
- Assemblée Nationale de Bénin « Répertoire des lois votées et promulguées de la 1^{ère} à la 6^e législature » (Mars 2014) Service de la Documentation et des Archives de l'Assemblée Nationale.
- ATTALI Jacques. « Le rôle catalyseur des bailleurs de fonds » Conférence internationale de Paris : Élargir l'accès à la Microfinance du 20 juin 2005, Paris.
- AVOM, Désiré et Sylvie Marie-Louise EYEFFA EKOMO. « Quinze ans de restructuration bancaire dans la CEMAC : qu'avons-nous appris ? » (2007) 89, *Revue d'économie financière*, Hommage à Yves Ullmo — Perspectives financières européennes, 183.
- AYAYI, Ayi et Christine NOEL. « Défis et perspectives de la recherche en Microfinance » (2007), Holder of the chair Banques populaires in microfinance.
- BADIEL, Armand. « La régulation de la microfinance » dans Colloque international sur la micro-finance, organisé par la Banque de France le 8 juillet 2011 en France.
- BANERJEE, Abhijit et al. « Mesurer l'impact de la microfinance à Hyderabad, Inde » (2005-2010) : The Miracle of Microfinance? Evidence from a Randomized Evaluation, Centre for Micro Finance (CMF) Hyderabad, India.
- BANERJEE, Abhijit V. and Esther DUFLO. « Do Firms Want to Borrow More? Testing Credit Constraints Using a Directed Lending Program » (2014) 81 Review of Economic Studies 2.
- BANGOURA, Lansana « *Contrat de crédit, risque moral, sélection adverse et incitation à l'effort pour le remboursement en Microfinance* » (2010) Université de Franche Comté CRESE.

- Banque centrale des États de l’Afrique de l’Ouest, « Recueil des textes législatifs et réglementaires applicables aux systèmes financiers décentralisés dans l’union monétaire ouest-africaine (UMOA) » mars 2013, les presses de la BCEAO.
- Banque Centrale des États de l’Afrique de l’Ouest, Rapport annuel 2009, les presses de la BCEAO, octobre 2010.
- Banque Centrale des États de l’Afrique de l’Ouest. « Évolution de l’activité, des résultats et de la situation prudentielle des établissements de crédit de l’UMOA », note d’information_4e_trimestre_2012
- Banque mondiale « Combattre la pauvreté » (2000), Rapport sur le développement dans le monde 2000-2001, Paris, Eska.
- Banque Mondiale. « Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access » (2008). A World Bank Policy Research Report, Washington, DC.
- BARRIÈRE, François « Liberté d’entreprendre et micro-entreprise » dans La microfinance : Du micro-crédit au social business. Actes du colloque du Magistère de juriste d’affaires DJCE et du MBA de droit des affaires et de management-gestion de l’Université Panthéon-Assas, tenu le 11 mai 2010 en Sorbonne, LexisNexis, 2010.
- Basel Committee on Banking Supervision, International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards: À Revised Framework — Comprehensive Version, Section V (Operational Risk), paragraph 646, Basel, Juin 2006.
- BASTIAENSEN, Johan et al. « After the Nicaraguan Non-Payment Crisis: Alternatives to Microfinance Narcissism » (2013) 44 Development and Change 4, 861.
- BAUDASSÉ, T. et A. LAVIGNE « Pourquoi et comment légiférer sur l’usure ? » (2000) 58 Revue d’Économie Financière.
- BAUMANN, Éveline et Jean-Michel SERVET. « Risques et micro finances », (2007), Revue Autrepart 44.
- BAYOT, Bernard et Olivier JÉRUSALMY. « Inclusion financière » Rapport 2011, Réseau Financement Alternatif.
- BCEAO « Principaux indicateurs des SFD au 30/09/2010 ».
- BCEAO, « L’état du système bancaire au Bénin et ses Vulnérabilités à l’égard des crises » Séminaire régional sur le thème « Gestion des crises Bancaires et politiques de

- restructuration », Séminaire régional sur le thème « Gestion des crises bancaires et politiques de restructuration », avril 2011, Cotonou, Bénin.
- BCEAO, Note trimestrielle de conjoncture de la microfinance, Bulletin trimestriel Avril-Juin 2013 N° 018/2013.
- BCEAO, Note Trimestrielle de Conjoncture de la Microfinance, octobre - Décembre 2010.
- BCEAO, Conditions de banque et efficacité des systèmes de paiement, rapport de travail sur les conditions de banque dans l'UEMOA, octobre 2005.
- BECK, T. et R. Levine « Stock Markets, Banks, and Growth: Panel Evidence » (2004), *Journal of Banking and Finance*, 28(3), pp. 423-442.
- BECK, Thorsten, Asli DEMIRGUC-KUNT et Ross LEVINE. «Finance, Inequality, and Poverty: Cross-Country Evidence» (2004) 10979, National bureau of economic research, Working Paper.
- BÉDÉCARRAT Florent, La microfinance entre utilité sociale et performances financières : Le rôle des normes dans la gouvernance d'un secteur mondialisé, Science politique, Université Panthéon-Sorbonne — Paris I, 2012.
- BELLA BARRY, Amado. *Les pratiques de microcrédit dans les pays du Sud versus les pays industrialisés : une analyse théorique*, Economies et finances, Université Nice Sophia Antipolis, 2013, 236.
- BENHABIB, Jess, Alberto BISIN and Andrew SCHOTTER, «Present-bias, quasi-hyperbolic discounting, and fixed costs » (2008).
- BHATT, Nitin et Shui-Yan TANG. «Delivering Microfinance in Developing Countries: Controversies and Policy Perspectives» (2001) 29 *Policy Studies Journal* 2, 319.
- BIAOU, Alexandre et al. « Enquête Modulaire Intégrée sur les Conditions de Vie des ménages (EMICoV 2011) : Principaux indicateurs » 2011-janvier 2012, Institut National de la Statistique et de l'Analyse Économique (INSAE).
- BIDAN, Annick et al. « Microcrédit social diagnostic et perspectives de développement » (mars 2008) N1 les rapports, Agence nouvelle des solidarités actives.
- BIGO, Robert « Aux origines du Mont-de-Piété parisien : bienfaisance et crédit (1777-1789 » (1932) *Annales d'histoire économique et sociale*. 4^e année, N. 14, 113-126.
- BLITZ, R. et M. LONG « The Economics of Usury Regulation » (1965) *Journal of Political Economy*.

- BORDES, Christian « Faillites bancaires et politique monétaire » (1991) 1, Revue d'économie financière. La sécurité des systèmes financiers : II/Les voies de régulation, 95.
- BOUCHER, Marcel et Sophie ROUSSIN Avec la collaboration du comité Finances personnelles et endettement. « Petits prêts aux consommateurs : quelles solutions ? » (Juin 2009), Rapport, Union des consommateurs.
- BOUMAN, F.J.A. « Indigenous savings and credit societies in third world: A message » (1977), 4 Savings and Development.
- BOUMAN, F.J.A. « Rosca: on the origin of the species » (1995) 2 Savings and Development.
- BOUMAN, F.J.A. « The Rosca: financial technology of an informal savings and credit institution in developing countries » (1979) 4 Saving and Development III.
- BRASSARD, Charles « Le règlement de différends dans le secteur financier au Canada et au Québec : le cas de l'OSBI et de l'AMF » (Décembre 2010) Revue du notariat, 112 (3), 417.
- BRIX, Laura et Katharine McKEE. « Réglementation de la protection des consommateurs dans les environnements à faible accès : opportunités de promotion de la finance responsable », (2010) Note focus, 60 CGAP, Washington, D.C.
- BRUGÈRE, Fabienne. « La sollicitude : La nouvelle donne affective des perspectives féministes » (janvier 2006), Esprit.
- BUCKLAND, Jerry. « Strengthening Banking in Inner-cities: Practices and Policies to Promote Financial Inclusion for Low-income Canadians » (Mars 2008), Centre Canadien de Politiques Alternatives.
- BURLACU, Radu, Isabelle GIRERD – POTIN et Denis DUPRÉ. « Y-a-t-il un sacrifice à être éthique ? Une étude de performance des fonds socialement responsables américains » (2004), 69 Banque et Marchés.
- C. B. Peter « Pouvons-nous ? Oui ou non ? Une Réflexion chrétienne sur la Dialectique Éthique dans le Contexte du PVVIH » dans KLAGBA Charles dir, Vers la lumière : les enjeux éthiques du VIH/SIDA, repères pour la formation théologique, EHAIA : Initiative œcuménique de lutte contre le VIH/SIDA en Afrique 2004, 105.

- CARBONNIER, Jean. « L'apport du droit comparé à la sociologie juridique » dans *Société de législation comparée*, dir, Livre du centenaire de la Société de législation comparée, t. 1, Paris, Librairie générale de droit et de jurisprudence, 1969.
- CERISE et al. « Guide opérationnel d'analyse de la gouvernance d'une institution de microfinance », Juin 2005.
- CGAP « Bancarisation de masse en Algérie Opportunités et défis » (2006), rapport final d'une mission conjointe du CGAP et de l'AFD sous le haut patronage du ministère des finances de l'Algérie.
- CGAP. « Beyond Good Intentions: Measuring the social performance of microfinance institutions », Focus note no (2007) 41, Washington, DC.
- CGAP et Independent Evaluation Group (world bank), *Corporate and Global Evaluations and Methods*, Vol 3, Global program review 1, 2008.
- CHAMBERS, R. « Poverty and Livelihoods: Whose Reality Counts? » (1995) 7, *Environment and Urbanization*, 173
- CHARBIT, Yves. « Famille et fécondité : pour une démographie compréhensive » (1999) 31 : 1, *Sociologie et sociétés*.
- CHARLANNE, Didier. « Recommandations de bonnes pratiques professionnelles : Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux » (2010) Agence Nationale de l'Évaluation des Services Sociaux et Médico-Sociaux (ANESM).
- CHARNAY, Jean-Paul. « Sur une méthode de sociologie juridique : l'exploitation de la jurisprudence » (1965) 20:3 *Annales. Économies, Sociétés, Civilisations*. 20e année.
- CHAWLA, Raj K. « La répartition de la dette hypothécaire au Canada » (2011) n° 75-001-X *L'emploi et le revenu en perspective*, Statistique Canada.
- CHEN, Greg, Stephen RASMUSSEN et Xavier REILLE. « Croissance et vulnérabilités en microfinance » (2010) Note Focus n° 61 CGAP, Washington, DC.
- CHOUCHANE-VERDIER, Audrey, « Une analyse empirique de l'impact de la libéralisation financière en Afrique subsaharienne sur la période 1983-1996 » (2004) t. 45 : 179, *Tiers-Monde*, Varia. Démocratie et développement, pauvreté au Liban, emploi domestique en Afrique du Sud, boom du soja au Brésil, 617.

- CHOUCRI, Cardahi. « Le prêt à intérêt et l'usure au regard des législations antiques, de la morale catholique, du droit moderne et de la loi islamique » (1955) 7 : 3, *Revue internationale de droit comparé*, 499.
- COLEMAN, Brett E. « Microfinance in Northeast Thailand: Who benefits and how much? » (2006), 34 *World Development* 9, 1612.
- Comité d'Échange, de Réflexion et d'Information sur les Systèmes d'Épargne-crédit, « Les contraintes et les défis de la viabilité des systèmes de microfinance en zones rurales défavorisées en Afrique » (mai 1999), lamicrofinance.org.
- CONGO, Youssoufou « Performance of Microfinance Institutions in Burkina Faso » (2002), Discussion Paper, World Institute for Development Economics Research (UNU/WIDER) 2002/01.
- Conseil Économique et Social, « Le secteur informel au Bénin : problématique et perspectives de contribution à l'économie nationale » Rapport du 25 juillet 2011, Bénin.
- Consortium ALAFIA. « Code de déontologie des institutions de microfinance » (2005), Cotonou, Bénin.
- COPESTAKE, James, Sonia BHALOTRA et Susan JOHNSON. « Assessing the impact of microcredit: a Zambian case study » (2001), 37 *Journal of Development Studies* 4, 81.
- COPESTAKE, James. « Inequality and the polarizing impact of microcredit: evidence from Zambia's copperbelt » (2002) *Journal of International Development*, 14, 743.
- CORNEE, Simon. *Microfinance : entre marché et solidarité ; Analyse de la convergence entre performances financières et performances sociales : application de la méthode Data Envolpment Analysis sur 18 institutions de microfinance péruviennes*, Master Recherche en Sciences de Gestion option Finance, IGR-IAE, Université de Rennes 1, Centre de recherche en Économie et Management, 2006.
- COUTU, Michel « Juridicité et normativité dans la théorie sociojuridique de R. A. Macdonald » (1997) 28 : 3 *R.G.D* 337.
- Crédit agricole. Horizon bancaire « La micro-finance au carrefour du social et de la finance » (décembre 2007), Direction des études économiques 334.
- Crédit agricole. Horizon bancaire. « La micro-finance au carrefour du social et de la finance » (décembre 2007), Direction des études économiques, n. 334.

- CRÊTE, Raymonde, Marc LACOURSIÈRE et Cinthia DUCLOS « Partie II : la rationalité du particularisme juridique des rapports de confiance dans les services de conseils financiers et de gestion de portefeuille » (2009). 39 : 2 RGD, 523.
- CHRISTOPHER, Harris J. et David LAIBSON « Hyperbolic Discounting and Consumption » (2002) In: Dewatripont M, Hansen LP, Stephen Turnovsky *Advances in Economics and Econometrics: Theory and Applications, Eighth World Congress*, 1, 258.
- DAGENAIS, Daniel Alain « LES DEVOIRS de renseignement et de conseil des professionnels de la construction » Lavery, De Billy, novembre 2001.
- DALEY-HARRIS, Sam « État de la campagne du sommet du microcrédit : Rapport 2005 », microcrédit summit, 2005.
- De GREGORIO, Jose et Pablo GUIDOTTI. « Financial Development and Economic Growth » (1995), *World Development*, 23 (3), 433.
- DELATOUR, Alain. *Adam SMITH. Sa vie, ses travaux, ses doctrines*, Guillaumin, 1886.
- DEN HERTOOG, Johan A. « General Theories of Regulation », dans Boudewijn Bouckaert, Gerrit de Geest (eds), *Encyclopedia of Law and Economics*, Cheltenham (U. K.)/Northampton (Mass.), Edward Elgar, 1999, 223
- DEMIRGUC-KUNT, Asli, Leora KLAPPER, Dorothe SINGER, et Peter Van OUDHEUSDEN. « The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World » (2015) Policy Research Working Paper 7255, World Bank, Washington, DC.
- DEROOVER, Raymond. « Money, Banking and Credit in Mediaeval Bruges: Italian Money Bankers, Lombards and Money Changers – a Study in the origins of banking » (2008) Londres : Rinsland Press.
- DESMARAIS, Pierre et Maël BERTHO « Traitement illicite de données relatives à la santé », *Droit, Santé et Société*, 2018/3 (N° 3-4), p. 26.
- DEUTSCHMANN, Christoph, « Limits to Financialization. Sociological Analyses of the Financial Crisis » (2011), *Archives Européennes de Sociologie*, 52 : 3, 347.
- De VISSCHER, Paul « Hans Kelsen (1881-1973) » (1973) 59:1 *Bulletins de l'Académie Royale de Belgique* 534, en ligne : <https://www.persee.fr/doc/barb_0001-4133_1973_num_59_1_55117>.

- DIAZ-ALEJANDRO, Carlos. « Good-bye Financial Repression, Hello Financial Crash » (1985) 19: 1-2, *Journal of Development Economics*, 1.
- DEZEUZE, Éric, Bouaziz Florian, « L'information financière du public et ses sanctions juridiques », LEGICOM, 1999/3 (N° 19), p. 11.
- DIETSCH, Michel et Joël PETEY. « Mesure et gestion du risque de crédit dans les institutions financières » (2008) 2e éd, Revue Banque, paris, à la p 15.
- DIOP, Amadou, Isabelle HILLENKAMP et Jean-Michel SERVET. « Pauvreté versus inégalités : un défi pour les institutions de microfinance » (2009) dans Bernd Balkenhol, dir, Microfinance et politique publique. Paris : Presses Universitaires de France, 27.
- Direction Générale de la Stabilité et de l'Inclusion Financières, « Situation du secteur de la microfinance dans l'UMOA au 31 mars 2014 », Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest, Dakar, Sénégal.
- Document de la politique de crédit de la Faîtière des Caisses d'Épargne et de Crédit Agricole Mutuel (FECECAM)
- Document de la politique en matière de crédit du Réseau National des Caisses villageoises Autogérés (RENACA — Bénin)
- DOUMBOUYA, Mohamed L. et Eugène A. KAMALAN. « Microfinance et développement : de la confiance à la désillusion » 8e Rencontres internationales du Réseau Interuniversitaire de l'Économie Sociale et Solidaire Économie sociale et solidaire et développement — Mobilité et relocalisation Barcelone du 8 et 9 mai 2008.
- DUCOURANT, Hélène, « Le crédit revolving, un succès populaire. Ou l'invention de l'endetté permanent ? » (2009), *Sociétés contemporaines*, 76 : 4, 41.
- DUCROS, Bernard « insuffisance de l'épargne privée et inflation dans les pays sous-développés » (1961) 71 : 1 Revue d'économie politique, 5.
- DUFLOS, Éric et Kathryn IMBODEN « Le rôle des pouvoirs publics à l'égard de la microfinance » (2004) Note sur la Microfinance 19, CGAP, Washington, DC.
- DUGAS-IREGUI, Sébastien. « Le débat entre institutionnalistes et welfaristes en microfinance » (2007) Chaire C.-A. Poissant de recherche sur la gouvernance et l'aide au développement, UQUAM.

- DUHAMEL, Jean-Christophe, Bjorn FASTERLING et Catherine REFAIT-ALEXANDRE, « La transparence : outil de conciliation de la finance et du management », *Revue française de gestion*, 2009/8 (n° 198-199), p. 59-75.
- DUPRÉ, D., I. GIRERD-POTIN, S. JIMENEZ-GARCES, P. LOUVET. « Les investisseurs paient pour l'éthique : conviction ou prudence », *Banque et Marchés*, 2006, p. 45-60.
- DUTRAIVE, Véronique et Georges GLOUKOVIEZOFF, « Financiarisation et lien social : une analyse de l'exclusion bancaire à partir de l'institutionnalisme de J.R » (2010) 42, *Revue Interventions Économiques*.
- DUVAL, Ann « L'impact du plafonnement des taux d'intérêt sur la microfinance » (2004) Note sur la Microfinance¹⁸, CGAP, Washington, DC.
- EGGOH, Jude C. et Denis ACCLASSATO, « Crise des institutions de placement illégal d'argent au Bénin : origine et manifestations » (2013)/4 : 216, *Revue Tiers Monde*, 191.
- EBER, Nicolas « L'économie bancaire expérimentale » (2010), *Revue d'économie politique*, 120 : 4, 563.
- ÉLIE, Bernard « L'évolution du système financier international et son impact dans les années 90 », dir, Christian DEBLOCK et Diane ÉTHIER, *Mondialisation et régionalisation. La coopération économique internationale est-elle encore possible ?* 221, Montréal : Les Presses de l'Université du Québec, 1992.
- ENJALBERT, Julie et al. Éthique et microfinance, Master Économie et développement international, spécialité développement durable dans les pays en développement et en transition, CERDI, 2009.
- FAGNON, Franck. « Services financiers : Plus de 2 milliards de personnes exclues » éd n° : 4690 publié le 20 janvier 2016.
- FALL, Abdou. « Les mutations juridiques et institutionnelles de la microfinance au Sénégal » (janvier 2012), Écrire pour partager les expériences et innovations dans le secteur de la microfinance au Sénégal », Atelier d'écriture sur la microfinance au Sénégal.
- FANE CAMARA, Ibrahima « Structures mutualistes d'épargne et de crédit dans l'Union Monétaire Ouest-Africaine (UMOA) », Document de travail N° 8, Services financiers et allègement de la pauvreté.
- FENOUILLET, Dominique « Le microcrédit en droit de la consommation » dans *La microfinance : Du micro-crédit au social business. Actes du colloque du Magistère de*

- juriste d'affaires DJCE et du MBA de droit des affaires et de management-gestion de l'Université Panthéon-Assas, tenu le 11 mai 2010 en Sorbonne, LexisNexis, 2010.
- FERNANDEZ, Bruno Federico « Éthique vs Finance ? Une analyse des origines, des problèmes et des perspectives de cette relation » (2011) 1 : 39, *Finance et Bien Commun*.
- FNAM et PlanetFinance, Document de synthèse de la Journée de microfinance du mai 2004 à Rabat — Maroc.
- Fond de financement des organismes de micro finance au Maroc, « Analyse du prêt individuelle et de l'endettement croisé, Enquête sectorielle 2010 » (2011).
- FORD, Janet. « The social costs of Europe: General report on consumer debts in Europe », dans Janet FORD et U. REIFNER, dir, *Banking for People*, Berlin et New York, Walter de Gruyter.
- FORTIER, Chantal avec la collaboration de Stéfanie-Myléna LEDUC. « Accroître la performance d'employés d'institutions de microfinance : La rémunération incitative » (2003) outil 4 DID.
- FOREST, D. « Piraterie en ligne et données personnelles : une équation insoluble ? », *Expertises*, juin, 2004.
- FOUAD, Abdelmoumni. « Que reste-t-il de 2005, l'Année internationale du Microcrédit ? », *Finance & Bien Commun* 2/2006 (No 25), p. 27-29.
- FOUCAULT, Michel « Dits et écrits : 1976-1988 », Dir, Daniel DEFERT et François EWALD avec la collaboration de Jacques LAGRANGE, *Morceaux choisis*, Paris, Gallimard, 2001, à la p 299.
- FOUILLET, Cyril, Isabelle GUERIN, Solène MORVANT-ROUX et Jean-Michel SERVET « De gré ou de force : le microcrédit comme dispositif néolibéral » (2016) *Revue Tiers Monde*, 225, 21, à la p 1.
- FOUILLET Cyril, « La microfinance serait-elle devenue folle ? Crise en Andhra Pradesh » (2006) *Espace finance*, GRET-CIRAD
- FOUILLET, Cyril et al., « Le microcrédit au péril du néolibéralisme et de marchands d'illusions. Manifeste pour une inclusion financière socialement responsable. », *Revue du MAUSS* 1/2007 (n° 29), p. 329-350.

- GARCIA, Margarida. « De nouveaux horizons épistémologiques pour la recherche empirique en droit : décentrer le sujet, interviewer le système et “désubstantialiser” les catégories juridiques » (2011) 52 Les Cahiers de droit, 3-4, 417.
- GAUDEMAR de, Martine. « Une éthique Leibnizienne est-elle possible » dans Pierre LIVET, dir, Problèmes et controverses, l'éthique à la croisée des savoirs, Paris, J. Vrin, 1996, 261.
- GELLATLY, Guy et Elizabeth RICHARDS, L'endettement et la richesse parmi les ménages canadiens » (26 mars 2019), Direction des études analytiques, Statistique Canada, tableau de données du graphique 2, tableau 38-10-0235-01.
- GIBNEY, Charles, Sami BIBI et Bruno LÉVESQUE. « Les frais bancaires au Canada : Profils et tendances » (juin 2014) Agence de la consommation en matière financière du Canada.
- GILE, Daniel. « Évolution de la recherche empirique sur l'interprétation de conférence » (1995) 8 TTR : traduction, terminologie, rédaction 1, 20.
- GRIFONI, Andrea et Flore-Anne MESSY, « Current Status of National Strategies for Financial Education: A Comparative Analysis and Relevant Practices » (2012) OECD Finance, Insurance and Private Pensions, Document de travail no 16.
- GLOUKOVIEZOFF, G. « L'exclusion bancaire et financière des particuliers », (2004), l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, Les travaux de l'Observatoire, Paris : La Documentation française, 167.
- GLOUKOVIEZOFF, Georges « De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale » (2004), 3, RFAS.
- GLOUKOVIEZOFF, Georges. « Deux mythes sur le microcrédit : le marché contre la pauvreté » (2010) Alternatives-économiques.
- GNACADJA, Constant, Alexandre BIAOU et Medesse Armande GNINANFON, « État de la gouvernance en Afrique de l'ouest : Bénin » (2011), CODESRIA, Projet de suivi de la gouvernance en Afrique de l'Ouest.
- GODECHOT, Olivier « Financiarisation et fractures socio-spatiales », en ligne : <http://olivier.godechot.free.fr/hopfichiers/Financiarisation_pre_print.pdf > consulté le 20 avril 2018 à la p 4.

- GOETZ, Anne Marie et Rina Sen GUPTA. « Who takes the credit? Gender, power, and control over loan use in rural credit programs in Bangladesh » (1996) 24 *World Development* 1, 45.
- GOLBERG, Mike et Eric PALLADINI. « Gestion du risque et création de valeur avec la microfinance » (2011), The International Bank for Reconstruction and Development, The World Bank.
- GÓMEZ, José Luis ROCHA. « Crisis institucional en Nicaragua: entre un Estado privatizado y un Estado manarquizado » (2010) *Nueva Sociedad*, 228, 4.
- GONZALEZ-VEGA, C. « Credit Rationing behaviour of Agricultural lenders: The Iron Law of interest-Rate Restrictions » (1984), dans W. DALE (dir.) *Rural Financial Markets in Developing countries*, Baltimore: John Hopkins, University Press, 74-83.
- GOUJON, Arthur « Administrer la supervision de la Microfinance : Expérience comparée en Afrique de l'Ouest et en Afrique Centrale », IDLO, article de recherche, février 2009.
- GRANGER, Benoît. « Évaluer la micro finance après le scandale Compartamos » (2009), microfinance Gateway.
- GRAVOT, Tanguy. « Procédure comptable pour une institution de microfinance en réseau » (Juin 2005), Note technique, CAPAF.
- GUÉRIN, Isabelle et al. « Microfinance, endettement et surendettement : une étude de cas en inde du sud » (2009) 1 *Revue Tiers Monde* 197.
- GUÉRIN, Isabelle et Jean Michel SERVET. « L'économie solidaire entre le local et le global : l'exemple de la microfinance » (2005) 296 *Revue internationale de l'économie sociale : Recma* 83.
- GUÉRIN, Isabelle, Cécile LAPENU et François DOLIGEZ. « La microfinance est-elle socialement responsable ? INTRODUCTION. » (2009) 1 *Revue Tiers Monde* 197, 5.
- GUÉRIN, Isabelle. « Les sommets mondiaux du microcrédit : où en est-on cinq ans après ? » (2002), dans Dominique GENTIL et Jean-Michel SERVET dir, *Microfinance : petites sommes, grands effets ? Tiers-Monde.*, tome 43 n° 172.
- GUÉRIN, Isabelle et al. « Microfinance, endettement et surendettement une étude de cas en inde du sud », *Revue Tiers Monde* 1/2009 (n° 197), p. 131-146.
- GUILLEMETTE F. « L'approche de la Grounded Theory, pour innover ? » (2006) *Recherches qualitatives* 26 (1), 32.

- GURGAND, Marc, Glenn PEDERSON et Jacob YARON. «Outreach and sustainability of six rural finance institutions in Sub-Saharan Africa» (1994) World Bank Discussion Papers, Washington, DC: World Bank 248.
- GURGAND, Marc, Glenn PEDERSON et Jacob YARON. «Outreach and sustainability of six rural finance institutions in Sub-Saharan Africa» (1994) World Bank Discussion Papers, Washington, DC: World Bank 248.
- HART, Herbert Lionel Adolphus avec la collaboration de Penelope A. BULLOCH et Joseph RAZ, *The Concept of Law*, 2^e éd, Oxford, Clarendon, 1994.
- HEITZ, Jean-Quentin et Jérémie, RANDOLET « Panorama du secteur de la microfinance en Amérique du Sud » (2006) Étude en autonomie, École Centrale Paris.
- HELD, Virginia. « Taking care. Care as practice and value » dans Cheshire CALHOUN, dir, *Setting the Moral Compass. Essays by women philosophers*, Studies in feminist philosophy, New York: Oxford University Press, 2004, 59.
- HELMS, Brigit et Xavier REILLE, « Le plafonnement des taux d'intérêt et la microfinance : qu'en est-il à présent ? » (2004), Étude spéciale 9, CGAP, Washington, DC.
- HERMES, Niels et Robert LENSINK, « The Empirics of Microfinance: What Do We Know? » (2007) 117, *The Economic Journal*, Royal Economic Society, 1.
- HILLENKAMP, Isabelle. « Microfinance, risques et économie solidaire : éclairages boliviens. » (2007) 4 *Autrepart* 44), p. 91-104.
- HOFF, K. et J. E. STIGLITZ. «Introduction : imperfect and rural Credit Markets-Puzzles and Policy Perspectives» (1990) 4(3) *The World Bank Economic Review* 235.
- HOLMES, Elizabeth et Jules NDAMBUL. « Diagnostic sur la protection des consommateurs des services de microfinance au Sénégal : Enquête auprès des Clients » (octobre 2011), Rapport d'enquête Frankfurt School of Finance and Management.
- HOLVOET, Nathalie. « Impact of microfinance programs on children's education: Do the gender of the borrower and the delivery model matter? » (2004) 6 *Journal of Microfinance*, 2, 27.
- HONLONKOU, Albert N. « Efficacité des politiques publiques de microfinance : le cas du programme de microcrédit aux plus pauvres (PMCPP) au Bénin » dans Hyacinthe

- DEFOUNDOUX-FILA, Jean-Raymond DIRAT et Célestin MAYOUKOU, dir, *La Microfinance contemporaine, Défis et perspective*, 1^{ere} éd, Presses universitaires de Rouen et du Havre.
- HONOHAN, Patrick « Cross-country variation in household access to financial services» (2008) 32, *Journal of Banking and Finance*, 2493.
- HONOHAN, Patrick et Michael KING. «Cause and effect of financial access: cross-country evidence from the finscope surveys» (2009), Prepared for the World Bank Conference *Measurement, Promotion, and Impact of Access to Financial Services*, Washington DC.
- HONOHAN, Patrick. «Cross-country variation in household access to financial services» 2(007), The World Bank, Trinity College Dublin and CEPR, Prepared for the Conference “Access to Finance” Washington DC, March 15-16.
- HULME, David et Paul MOSLEY. « Finance Against Poverty » (1996), 1 et 2 London : Routledge.
- HULME, David. «Impact Assessment Methodologies for Microfinance: Theory, Experience and Better Practice» (2000) 28 *World Development*, 1, 79.
- Institut National de la Statistique et de l'Analyse Économique, « Résultat définitif du Recensement Générale de la Population et de l'Habitation (RGPH 4) de 2013 » (juin 2015), Direction des études démographiques, Bénin.
- International Monetary Fund «Growth and Poverty Reduction Strategy (GPRS 2011-2015) » (2011) IMF Country Report No. 11/307, Washington, D.C.
- IZDEBSKI, Hubert. « Le rôle du droit dans les sociétés contemporaines : Essai d'une approche sociologique du droit comparé » (1988), 40 *Revue internationale de droit comparé* 3, 563.
- IRVING Nathan, Bill 14: The Consumer Protection Amendment Act (Payday Loans), 2011 34-3 *Manitoba Law Journal* 159, 2011.
- JALILIAN, H., et Kirkpatrick, C. « Does Financial Development Contribute to Poverty Reduction? » (2005), *Journal Of Development Studies*, 41(4), 636-656.
- JAMIN, Christophe. « Économie et droit » dans Denis ALLAND, et Stéphane RIALS, dir, *Dictionnaire de la culture juridique*, Paris, Lamy-PUF, 2003.

- JEFFERS, Esther et Jean-Paul POLLIN, « Déréglementation bancaire des années 1980 et crise financière », *Revue d'économie financière*, 2012/1 (N° 105), p. 103-114.
- JEZZINI, Mohamad. « Revue de la littérature : Risque Opérationnel » (Janvier 2005), PRATIC, Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse.
- JOHNSON, Susan. « Gender relations, empowerment and microcredit: moving on from a lost decade » (2005) 17 *European Journal of Development Research* 2, 224.
- JUANALS, Brigitte « Protection des données personnelles et TIC au cœur des enjeux de société et de la mondialisation : les mécanismes d'un contrôle distribué », *tic & société*, vol. 8 : 1-2 | 1er semestre 2014 et 2ème semestre 2014.
- KABLAN, Sandrine « Efficacité des institutions de microfinance en UEMOA : une approche outreach-intermediation financière » (2012), Archives ouvertes.
- KARLAN, Dean et Jonathan ZINMAN. « Mesure de l'impact du microcrédit, aux Philippines » (2007-2009) *Expanding Microenterprise Credit Access: Using Randomized Supply Decisions to Estimate the Impacts in Manila*, *Microcredit in Theory and Practice: Using Randomized Credit Scoring for Impact Evaluation*, Innovations for Poverty Action (IPA), Rizal and Cavite provinces and the National Capital Region outside of Manila, Philippines.
- KELSEN Hans. *Théorie pure du droit*, (octobre-décembre 1963) traduit par Charles Eisenmann 15 : 4 *Revue internationale de droit comparé* 794.
- KEN-HOU, Lin and Donald TOMASKOVIC-DEVEY « Financialization and US Income Inequality, 1970-2008 » (2013), *American Journal of Sociology*.
- KHANDKER Shahidur R. « Micro-Finance and Poverty: Evidence Using Panel Data from Bangladesh » (2003) Policy Research Working Paper 2945, World Bank, Washington, D.C.
- KRIPPNER, Greta R. « The Financialization of the American Economy » (2005), *Socio-Economic Review*, 3:1, 173.
- KOLOMA, Yaya. « Effets de seuil dans la relation entre l'accès au microcrédit et l'amélioration du bien-être des bénéficiaires » (avril 2010) *Mondes en développement*, n° 152, p. 13-30.

- KONDO, Toshio et al. « Impact of microfinance on rural households in the Philippines » (2008) Discussion paper series 2008-05, Philippine Institute for Development, Studies Surian sa mga Pag-aaral Pangkaunlaran ng Pilipinas.
- KUMAR, Anjali, Mukta JOSHI, Loraine RONCHI et Konstantinos TZIOUMIS. « Measuring Financial Access » (2007), dans Michael S. BARR, Anjali KUMAR et Robert E. LITAN, dir, *Building Inclusive Financial Systems – A Framework for Financial Access*, Washington, D.C., The World Bank Group, Brookings Institution Press.
- L., Honoré. « Déviance, discipline et gestion di risque comportemental » (2002), *Revue Sciences de Gestion* 35, 111.
- LABIE, Marc et Javier SOTA. « Gouvernance et organisation de microfinance : de la nécessité de délimiter les apports d'un conseil d'administration. Le cas d'une ONG colombienne » dans Isabelle GUÉRIN et Jean-Michel SERVET dir, *Exclusion et Liens Financiers*, Centre Auguste et Léon Walras, Université Lyon2, 2003.
- LABIE, Marc, Michel LELART et Thierry MONTALIEU, « Microfinance : le temps de la maturité ? » (2010) 152 *Monde en développement*.
- LACAN, Laure et al. « Vivre et faire vivre à crédit : agents économiques ordinaires et institutions financières dans les situations d'endettement », *Sociétés contemporaines*, 2009/4 n° 76, p. 5-15.
- LACOURSIÈRE, Marc et Frédéric LEVESQUE. « Le remboursement par anticipation d'un prêt hypothécaire par un consommateur : enjeux et perspectives de réforme » (2016) *Les Cahiers de droit*, 57 : 4, 583.
- LACOURSIÈRE, Marc. « Richard c. Time Inc. : à la recherche de la définition du consommateur moyen » (2011) 90 *Revue du Barreau canadien* 495.
- LACOURSIÈRE, Marc « Le consommateur et l'accès à la justice » (2008) *Les Cahiers de droit*, 49 : 1, 97.
- LACOURSIÈRE, Marc et Arthur OULAÏ « Le prêt entre particuliers par internet » (2014) 44 *RDUS*, 465.
- LACOURSIÈRE, Marc et Frédéric LEVESQUE. « Le remboursement par anticipation d'un prêt hypothécaire par un consommateur : enjeux et perspectives de réforme » (2016) *Les Cahiers de droit*, 57 : 4, 583.

- LAFOURCADE Anne-Lucie et al. « Étude sur la portée et les performances financières des institutions de microfinance en Afrique » (2005). MIX (Microfinance Information Exchange) et CGAP (Consultative Group to Assist the Poor).
- LANGEVIN Marie et Steve JACOB avec la collaboration de Yvan COMEAU, « Le crédit communautaire : Conceptualisation, dimension d'évaluation, impacts et indicateurs » (2008), Cahier de CRIDÉS n° 08-04.
- LASCELLES, David et Sam MENDELSON, « Enquête Microfinance Peaux de banane 2012 : Rester d'actualité » (2012) Enquête du CSFI sur les risques de la microfinance, New York, Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI) 106.
- LASCELLES, David, Sam MENDELSON and Daniel ROZAS. «Microfinance Banana Skins 2014 : The CSFI Survey of Microfinance Risk, Facing reality » (2014) New York, Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI), 114.
- LASCELLES, David, Sam MENDELSON et Daniel ROZAS. « Enquête Microfinance Peaux de banane 2014 : Faire face à la réalité » (2014) Enquête du CSFI sur les risques de la microfinance, New York, Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI), 114.
- LASCOUMES, Pierre et Evelyne SERVERIN. « Théories et pratiques de l'effectivité du Droit » (1986) Droit et Société 2/1986 à la p 128.
- LAVIGNE DELVILLE, Philippe. « Microfinance et mobilisation de l'anthropologie : une expérience dans le sud malgache », (2012) Bulletin de l'APAD 34-36, Engager l'anthropologie pour le développement et le changement social.
- LEDGERWOOD Joanna et Victoria WHITE avec la collaboration de Monica BRAND et al., Transforming microfinance institutions : providing full financial services to the poor, Microfinance Network, World Bank, Washington, DC.
- LEDGERWOOD, Joanna « Microfinance handbook : An Institutional and Financial Perspective» (1999), The International Bank for Reconstruction and Development, The World Bank, Sustainable Banking with the Poor. Washington, D.C.
- LELART, Michel « Les mutations dans la microfinance : L'expérience du Bénin » (2007) 15, Laboratoire d'Économie d'Orléans, Document de Recherche.
- LELART, Michel « Le Père du microcrédit honoré par le prix Nobel... de la paix » (2007) 117 2 Revue d'économie politique.

- LELART, Michel « Le père du microcrédit honoré par le prix Nobel... de la paix », *Revue d'économie politique* 2/2007 (Vol. 117), p. 197.
- LÉVESQUE, Robert « Réglementation, déréglementation et éthique » (1999) 1:2 *Éthique publique*, mis en ligne le 26 novembre 2016.
- LEVINE, Ross. « Finance and Growth: Theory and Evidence » (2005), *Handbook of Economic Growth*, vol. 1, Amsterdam : Elsevier, 865.
- LEVINE, Ross. « Finance and Growth: Theory and Evidence » (2005), *Handbook of Economic Growth*, vol. 1, Amsterdam : Elsevier, 865.
- L'HEUREUX, Nicole. « La révocation d'un agent et le statut d'intermédiaire de commerce » (1977), 18 *Cahier de Droit*, 397 à la p 419.
- LINTEAU, Véronique « Les prêteurs sur gage dans le marché des biens volés à Montréal et leur impact sur la criminalité contre les biens » (2004), 37:1 *Criminologie*.
- LITTLEFIELD, Elisabeth et Richard ROSENBERG. « Le Microfinancement et les pauvres : la démarcation entre microfinancement et secteur financier s'estompe » (2004) 41 *Finance et Développement* 2, 38.
- LITTLEFIELD, Elizabeth, Jonathan MORDUCH et Syed HASHEMI. « La microfinance est-elle une stratégie efficace pour atteindre les Objectifs du Millénaire pour le Développement » (Janvier 2003) *Note Focus CGAP* 24.
- LOLILA-RAMIN, Zahia « Regulation and supervision of mfis in the west africa monetary union: how the Parmec law impedes access to finance for smes and the poor » (2005) 5, *Essays on regulation and supervision*.
- LOUIS dit GUERIN, Olivier. « Good and Bad Practices » (2006) 22, *CGAP Working Group on Microinsurance*.
- MAHAJAN, Vijay et Bharti Gupta RAMOLA. « Microfinance in India – Banyan Tree and Bonsai » (2003), 64966 *Review paper for the World Bank*.
- MALHOTRA, Mohini « Comment maximiser l'étendue du financement des microentreprises : Ce que nous enseignent les institutions performantes » (1995), *Note focus 2, CGAP*.
- MANCERON, Vanessa. « Les constructions sociales du danger : quelques usages de la notion de risque et d'infortune en sciences sociales » dans Anne PAUGAM et Alain HENRY, dir, *Perception et gestion des risques Approches méthodologiques appliquées*

- au développement, Agence Française de Développement Conférences et séminaires 10, 2014, 38.
- MARÉCHAL, Jean-Paul « Éthique économique et développement durable » (2006), Revue électronique internationale.
- MARTINEZ, Olivier. « Microfinance et territoires dans le Sud-est béninois : approche en termes de risque au travers d'une vision discriminante de l'espace. », *Autrepart* 4/2007 (n° 44), p. 77-90.
- MATIN, Imran et Brigit HELMS. « Microfinance et gestion des risques : la perspective du client » (2000) Focus 17 CGAP, Washington DC.
- McINTOSH, Craig et Bruce WYDICK. « Competition and Microfinance » (2005) 78 Journal of Development Economics 2, 271.
- Micro Credit Ratings International Ltd « Social Ratings and Assessments » National Seminar « MSMEs Development through Responsible and Sustainable Financial Inclusion » (PROMISE IMPACTS PROJECT) du 6-7 May 2013 Jakarta, Indonesia.
- Microfinance gateway, « Case studies in micro-finance : Kenya Rural Enterprise Program », (2004).
- MISHKIN, Frederic S. « Lessons from the Asian Crisis » (1999), Journal of International, Money and Finance, 18:4, 709.
- MORDUCH, Jonathan, « Does Microfinance Really Help the Poor? » New evidence from flagship programs in Bangladesh » (1998) Business and Economics, St Louis: Federal Reserve Bank of St Louis.
- MORDUCH, Jonathan. « The Microfinance Promise » (1999), Journal of Economic Literature, vol. 37, p. 1569-1614.
- MORDUCH, Jonathan. « The Microfinance Schism » (2000) 28 World development 4, 617.
- MOUSSA, Milongo « La responsabilité du banquier dispensateur de crédit », in Séminaire de l'AJBEF — Association des Juristes de Banques et Établissements Financiers, Douala (Cameroun), 05-09 novembre 2001.
- MUKAMURERA, Joséphine, France LACOURSE et Yves COUTURIER « Des avancées en analyse qualitative : pour une transparence et une systématisation des pratiques », 2006, en ligne : < <http://www.recherche->

qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero26 (1)
/mukamurera_al_ch .pdf>

MICHAUD Claude, « Théorie et pratique de la réglementation : l'exemple des Etats-Unis » (1983), *Politiques et management public*, vol. 1, 2, 3-25.

Müller, Urs « La protection de la clientèle doit garantir l'intérêt des clientes et clients » (2014)
La Vie économique, Revue de politique économique 7 : 8.

NAPIER M. et Beghin D. « More get bank accounts but SA financial divide persists Finscope 2006 » (2006) Press Release, *FinMark Trust*.

NAVAJAS, Sergio et al. « Microcredit and the poorest of the poor: theory and evidence from Bolivia development » (2000) *World Development* 2, 333.

NEGURA, Lilian « L'analyse de contenu dans l'étude des représentations sociales » (2006)
Sociologies, Théories et recherches, à la p. 2.

NODDINGS, Nel. *Caring, a Feminine Approach to Ethics and Moral Education*, University of California Press, 1984.

NGONGANG Dagobert, « Asymétrie d'information et rationnement du crédit bancaire dans les P.M.E. camerounaises », *Revue Congolaise de Gestion*, (2015) 20 : 1, p. 11-54.

NOEL, Christine et Ayi AYAYI. « L'autosuffisance des institutions de microfinance est-elle une nécessité ? » (2009) *Contributions à un débat clef de l'économie financière, Humanisme et Entreprise* 292, 65.

OKURUT, Francis Nathan et al. « The Impact of Microfinance on Household Welfare in Botswana » (2014) *Botswana Journal of Economics* 1.

OM Consulting projects, « Manuel des procédures de gestion administrative, financière et comptable », Document élaboré dans le cadre du projet d'appui au programme national de microfinance au Cameroon, Novembre 2002.

Organisation des Nations Unies, « Construire des secteurs financiers intégrants pour atteindre les Objectifs de Développement du Millénaire », Document de projet de l'Année internationale du Microcrédit 2005.

O'DONOGHUE, Ted and Matthew RABIN « Present Bias: Lessons Learned and to Be Learned » (2015) *American Economic Review*, 105(5): 273-79.

O'DONOGHUE, T. and Rabin, M. Doing it now or later (1999) *American Economic Review*, 89(1), 103-124.

- OTÉRO, Maria. «Bringing Development Back into Microfinance» (1999) 1 *Journal of Microfinance /ESR*, 1, 8.
- OUATTARA K. «Microfinance Regulation in Benin: Implications of the PARMEC Law for Development and Performance of the Industry» (2003) 50, Washington, D.C., World Bank Africa Region *Working Paper*.
- P., GOODMAN «Microfinance Investment Funds: Objectives, Players, Potential » (2007), en collaboration avec ADA, chapitre 2 dans Ingrid Matthäus-Maier et J.D. von Pischke, KfW, Springer, Leipzig. « Microfinance Investment Funds – Leveraging private capital for economic growth and poverty reduction », Appui au Développement Autonome (ADA), Luxembourg.
- P., GOODMAN « International Investment Funds: Mobilising Investors towards Microfinance » (2003), Appui au Développement Autonome (ADA), Luxembourg.
- PANIZZA, Ugo. «La finance et le développement économique » (2012), *Revue internationale de politique de développement*.
- PAPERMAN, Patricia et Sandra LAUGIER. « L'éthique de la sollicitude » (Décembre 2006) 177, Sciences humaines, Dossier Le souci des autres.
- PAUCHANT, T.C., et al. « Deux outils pour encourager des pratiques morales et éthiques en gestion » (2007) 32 *Revue internationale de Gestion*, 1.
- PASANAU, G.D -, « Vente à distance et paiement par carte bancaire : quels enjeux pour la vie privée des consommateurs ? », Expertises, aout-sept., 2003, p.295.
- PECK CHRISTEN, Robert avec la collaboration de Tamara Cook « Commercialisation et dérive de la mission des IMF : la transformation de la microfinance en Amérique latine » (2001), 5 *Études spécial*, CGAP.
- PIGET, Patrick. « Normes IFRS et analyse financière : le cas Danone. », *La Revue des Sciences de Gestion* 2/2007 (n° 224-225), p. 29-37.
- PINEAU, J., D. BURMAN et S. GAUDET, *Théorie des obligations*, 3 e éd., Montréal, Thémis, 1996 au n o 315 aux pp. 477-78.
- PITT, Mark M. et Shahidur R. KHANDKER. « The Impact of Group-Based Credit Programs on Poor Households in Bangladesh: Does the Gender of Participants Matter? » (1998) 106 *Journal of Political Economy*, 5, 958.

- PITT, Mark M. et Shahidur R. KHANDLER. « The Impact of Group-Based Credit Programs on Poor Households in Bangladesh: Does the Gender of Participants Matter? » (1998) 106 *Journal of Political Economy*, 5.
- POSCA, Julia « Qu'est-ce que la financiarisation de l'économie ? » (7 février 2013), en ligne : <https://iris-recherche.qc.ca/blogue/quest-ce-que-la-financiarisation-de-leconomie>.
- PUEL, Hugues « Le néolibéralisme, modèle économique dominant » (2005) 1 : 233 *Revue d'éthique et de théologie morale* 29.
- Programme d'Appui à la Microfinance (PAMIF). « Glossaire des termes usuels en microfinance », février 2009, volet 1, Direction de la microfinance, Sénégal.
- QAZI KHOLIQUZZAMAN, Ahmad. « Socio-Economic and Indebtedness-Related Impact of Micro-Credit in Bangladesh » (2007) Dhaka, The University Press Limited (UPL).
- R. A., Chaves et Gonzales-Vega, C. « Principles of regulation and prudential supervision: should they be different for microenterprise finance organizations? » (1992) Columbus : Rural Finance Program of Department of Agricultural Economics and Rural Sociology of The Ohio State University
- RAÏD, Layla. « Baier et la critique du libéralisme moral » dans Patricia PAPERMAN et Sandra LAUGIER dir, *Le souci des autres : Éthique et politique du care*, 16 *Raisons Pratiques*, Paris : EHESS, 249, 2006.
- RAMSAY, Iain. « Accès au crédit sur le marché parallèle du crédit à la consommation » (2000). Essai préparé pour le Bureau de la consommation, Industrie Canada et le Ministère du Procureur Général de la Colombie Britannique.
- Rapport du Secrétaire général de l'ONU, « Mise en œuvre de la première Décennie des Nations Unies pour l'élimination de la pauvreté (1997-2006) et préparatifs de l'Année internationale du microcrédit (2005) » (2 septembre 2004).
- RAZ Joseph, *The Authority of Law*, Oxford, Clarendon, 1979
- Recensement Générale de la Population et de l'Habitation (RGPH), 2002.
- REED, Larry R. et Jan P. MAES « État de la campagne du Sommet du microcrédit » Rapport 2012 Campagne du Sommet du Microcrédit (MCS), Washington, DC.

- REICHERTZ, J. « Abduction, deduction and induction in qualitative research » dans Uwe FLICK, Ernst von KARDOFF et Ines STEINKE, dir, *A companion to qualitative research*, London, Sage, 2004, 159.
- REILLE, Xavier. « Essor, crise et redressement du secteur de la microfinance au Maroc » (2009), BREF, CGAP, Washington, D.C.
- REMUS, Titiriga. «The Jurisprudence of Interests' (Interessenjurisprudenz) from Germany: History, Accomplishments, Evaluation) » (2013), 3.1 *International Journal of Law, Language and Discourse*, 55.
- RHYNE, Elisabeth. «The Yin and Yan of Microfinance: Reaching the Poor and Sustainability» (1998) 2 *MicroBanking Bulletin*, 1, 6.
- RICŒUR, Paul. « Éthique et morale » (1990) 34 *Revue de l'Institut catholique de Paris*.
- ROBERTSON, James (1987) « A new economics by the year 2 000 » (3 September), *New Economics*.
- ROBINSON, Margaret. « The Microfinance Revolution, Sustainable Finance for the Poor » Washington, D.C. : World Bank Publications, 2001,
- ROLLAND, Louise «La bonne foi dans le Code Civil du Québec : Du général au particulier » (1996) 26 : 2 *R.D.U.S* 377 à la p 398.
- ROLLAND, POWO FOSSO, Bruno « Les déterminants des faillites bancaires dans les pays en développement : le cas des pays de l'Union économique et monétaire Ouest-africaine (UEMOA) » (2000), Cahier 2000-02, Centre de recherche et développement en économie (C.R.D.E.) et Département de sciences économiques, Université de Montréal.
- ROSENBERG, Richard « Les taux d'intérêt applicables aux microcrédits » (1997) *Étude Spéciale*, 1 CGAP.
- ROSENBERG, Richard. « L'introduction en bourse de Compartamos, une étude de cas sur les taux d'intérêt et les profits de la microfinance » (2007) 42 *Note Focus*, Washington, D.C. : CGAP.
- ROTTLEUTHNER, Hubert « Le concept sociologique de droit », (1992) 2 : 29 *Revue interdisciplinaire d'études juridiques* 67.

- Roy, Danny. « La participation et l'appropriation dans l'utilisation de la microfinance comme outil de développement » (2006), Chaire C.-A. Poissant de recherche sur la gouvernance et l'aide au développement, UQUAM.
- SABARD, Olivia « Partage de responsabilité entre la banque et son client : Cass. com., 4 nov. 2014, n° 13-24196, M. X c/Sté Lyonnaise de banque », F-PB. *L'ESSENTIEL Droit des contrats*, 2015, pp.6.
- SCHICKS, Jessica et Richard ROSENBERG. « Trop de microcrédits ? Une enquête sur la réalité du surendettement » (2011) Étude spéciale CGAP 19.
- SCHMIDT, Reinhard H. « Microfinance et éthique. », *Revue d'économie financière* 4/2013 (N° 112), p. 243-276.
- SCHREVEL de, Jean-Philippe. « Le surendettement des clients des institutions de microfinance : Défis et opportunités de la création d'un marché du crédit sain » (2010) Blue News, édition spéciale : surendettement.
- SCHRIEDER, Gertrud et Sharma MANOHAR. « Impact of finance on poverty reduction and social capital formation: à review and synthesis of empirical evidence / impacts positifs de la microfinance sur la réduction de la pauvreté et sur le capital social - une revue et synthèse de l'évidence empirique » (1999) 23 savings and development 1, 67.
- SEBSTAD, Jennefer et Gregory CHEN. « Overview of studies on the impact of microenterprise credit » (1996), Washington D. C., AIMS-USAID.
- SECK FALLI, François. « Panorama de la relation banques/institutions de microfinance à travers le monde. », *Revue Tiers Monde* 3/2009 (n° 199), p. 485-500.
- SEIBEL, Hans Dieter. «UPGRADING, DOWNGRADING, LINKING, INNOVATING: Microfinance Development Strategies, A Systems Perspective» (1977), Economics and Sociology Occasional Paper 2371.
- SEKOU KENDIA, Fofana « Portée et limites de la microfinance dans la lutte contre la pauvreté : Cas du Bénin », mémoires, GPE-Afrique, Abidjan.
- SEN, Amartya « Éthique et finance » (1998) 49, *Revue d'économie financière*, Amartya Sen : La jeune recherche en économie financière, 23.
- SEN, Amartya. « Éthique et finance » (1998) 49 *Revue d'économie financière*, Amartya SEN : La jeune recherche en économie financière 5, 23.

- SENE, Maty « Les déterminants de la viabilité financière », Banque Populaire Chair in Microfinance, JEL Classification : C22 G21, I30, R00.
- SERRA, Daniel, « Un aperçu historique de l'économie expérimentale : des origines aux évolutions récentes » (2012) *Revue d'économie politique*, 122 : 5, 749.
- SERVET, J.-M. « Introduction générale » (2004b), dans Guérin I. et Servet J.-M., dir, *Exclusion et liens financiers*, Rapport du Centre Walras 2003, Paris : Economica, 4.
- SERVET, J. -M. « Introduction générale » (2004b), dans Guérin I. et Servet J.-M. (ed.), *Exclusion et liens financiers. Rapport du Centre Walras 2003*, Paris : Economica, 4.
- SERVET, Jean-Michel. « La crise du microcrédit en Andhra Pradesh (Inde). », *Revue Tiers Monde* 3/2011 (n° 207), p. 43-59.
- SERVET, Jean-Michel. « Vingt années de microfinance : Quelles évolutions ? Pour quelles perspectives ? » (2005) *Le Dossier : Panorama ; 20 années de microfinance dans le monde rural* n° 32.
- SERVET, Jean-Michel. Les fragilités de la microfinance, le monde n° 222 du mardi 16 Novembre 2010.
- Services économiques TD. « Assessing the Financial Vulnerability of Households Across Canadian Regions » (2011), special report,
- SIMON, Claude. « Annexe 1 : La théorie de l'agence » (2007) *Collection MENTION, Gestion et management : Comptabilité et contrôle de gestion*, EYROLLES.
- SIMON, Herbert A. « Altruism and economics » (1993) 83, *American Economic Review*, 2, 156.
- Smart Campaign « les principes de protection des clients : Projet de programme de certification » (2012).
- Société canadienne d'hypothèques et de logement, « Évaluation du projet pilote de banque d'aide au loyer de la Ville de Toronto », (22 février 2007), Série socio-économique 57.
- Sommet de l'économie sociale et solidaire, « Investir solidairement — Bilan et perspectives » (Septembre 2006), Rapport du Comité investir solidairement.
- Sous-Commission du Risque c-3, Commission de Pratique d'Investissement. « Mesure de l'exposition au risque de taux d'intérêts » note éducative, juin 1995.
- Sous-commission du Risque c-3, Commission de Pratique d'Investissement « Mesure de l'exposition au risque de taux d'intérêts » (juin 1995) Note éducative.

- STANDARD & POOR'S « Microfinance : Taking Root in the Global Capital Markets, Part 2 » (Septembre 2009), Ratings Network.
- Statistique Canada « Comptes du bilan national : Tableau 2 : Indicateurs du secteur des ménages – Données non désaisonnalisées » (2011) n° 11-001-XIF, Le Quotidien.
- STAUFFENBERG von, Sebastian et al. « Guide Technique : Indicateurs sociaux et indicateurs de performance pour les institutions de microfinance » (2014) MicroRate et ADA.
- STELLIAN, Remi « Financiarisation, gouvernance actionnariale et crise économique : une approche monétaire, la problématique de la viabilité » Économies et finances. Université de Grenoble ; Université de Fribourg (Suisse), 2012.
- STIJN, Claessens. « Access to financial services: a review of the issues and public policy objectives », (2005) 3589, World Bank Policy, Research Working paper.
- STIGLER George J. *The citizen and the State: Essays on Regulation*, Chicago : University of Chicago Press, 1975.
- TACHÉ, Priscilla, Hélène ZIMMERMANN et Geneviève BRISSON « Pratiquer l'interdisciplinarité en droit : l'exemple d'une étude empirique sur les services de placement » (2011) 52 Les Cahiers de droit 3-4, 519.
- TAVERNIER, S.V. « La C.N.I. L et la protection des données médicales nominatives », *Gaz.Pal.*, 1999, 2^{ème} sem., p. 1153.
- TCHOTOURIAN, Ivan « Littératie financière : une solution efficace pour la protection des personnes âgées ? » (2016) 46 RGD, Hors-série, 155.
- TCHOTOURIAN, Ivan « Investissement socialement responsable : qu'en dit le droit ? » *Droit, entreprise et citoyen*, Publié le 12 mars 2014.
- TCHOTOURIAN, Ivan « Responsabilité sociale et sociétés de gestion d'actifs : feu vert pour la finance ou finance mise au vert ? », *Blog Dalloz.fr*, 6 mars 2012, <<http://blog.dalloz.fr/2012/03/06/responsabilite-sociale-et-societes-de-gestion-dactifs-feu-vert-pour-la-finance-ou-finance-mise-au-vert/>>.
- THALER, Richard H. et Cass R. SUNSTEIN (2008), « Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness », Yale University Press, New Haven (CT).
- THALER, Richard H. et Hersch M. SHEFRIN « An Economic Theory of Self-Control » (1981) *Journal of Political Economy*, 89, pp. 392–406.

- THÉOBALD, Marie-Ange. « Le genre et le changement climatique : illustration de la politique des organisations internationales par un manuel de formation des acteurs privés et publics aux notions et approches relatives à l'égalité des sexes dans le cadre d'une stratégie intégrée » (2009-2010) Master de Coopération internationale, Aide humanitaire et politique de développement, Université Paris 1 — Panthéon Sorbonne Département de Science politique.
- THUILLIER, Guy et Yann GAILLARD « Sur la thésaurisation » (1965) 16 *Revue économique* 5, 796.
- TURCOT DIFRUSCIA, Kim « C'est bien de valeur, mais... Portrait d'un pawn shop montréalais » (2011) 8 : 1, *Altérités*, 159.
- ULLMO, Yves. « Endettement et surendettement des ménages » (1991) 18 *La sécurité des systèmes financiers*, *Revue d'économie financière* 3, 147.
- ULLMO, Yves. « Intermédiation, intermédiaires financiers et marché » (2007), *Revue d'économie financière*, n° 89. Hommage à Yves Ullmo — Perspectives financières européennes. pp. 23-38.
- United Nations Capital Development Fund (UNCDF). « Building Inclusive Financial Sectors for Development », (2006), New York.
- United Nations Development Programme (UNDP), « Diagnostic approfondi du secteur de la microfinance au Bénin » (2007).
- VANDERWAUWEN, Clémie. « Impacts de la régulation institutionnelle sur le secteur de la microfinance en Afrique de l'Ouest Le cas du Sénégal » (2011).
- Villegas, Daniel J. « An Analysis of the Impact of Interest Rate Ceilings » *The Journal of Finance*, vol. 37, no. 4, (1982), pp. 941.
- Villegas, Daniel J. « The Impact of Usury Ceilings on Consumer Credit » *Southern Economic Journal*, vol. 56, no. 1, (1989), pp. 126.
- VINCENT, Karim « La règle de la bonne foi prévue dans l'article 1375 du *Code civil du Québec* : sa portée et les sanctions qui en découlent. » (2000), *Les Cahiers de droit*, 41 : 3, 435.
- VINCENT, Fernand. « Le microcrédit est-il un instrument de développement ? » (1999) IRED, Genève.

- VOGEGELGESANG, Ulrike. «Microfinance in Times of Crisis: The Effects of Competition, Rising Indebtedness, and Economic Crisis on Repayment Behaviour » (2001) Gk working paper series, University of Mannheim 2001-06.
- VON PISCHKE, J. D. et D. ADAMS. «Fungibility and the Design and Evaluation of Agricultural Credit Markets» (1983), dans J. D. VON PISCHKE (dir.) Rural financial markets in developing countries: their use and abuse, John Hopkins, University Press, Baltimore, 74-83.
- WADE, Fatou et Suzanne Anita COLY. « Éthique économique : Une microfinance éthique ? » (2012), CERDI.
- WALTER, Mischel, Yuichi SHODA and Monica L. RODRIGUEZ « Delay of Gratification in Children » (1989), *Science*, 244:4907, 933.
- WILLIAMS, Toni. « Requiem for microcredit: The Demise of a Romantic Ideal », (2004) 19 Banking and Finance Law Review 145.
- WOLLER, Gary M., Christopher DUNFORD et WARNER. « Where to microfinance? » (1999), International Journal of Economic Development Woodworth, 1, 29.
- WRIGHT, Graham A. N. et al. « Vulnerability, Risks, Assets and Empowerment — The Impact of Microfinance on Poverty Alleviation » (1999) Rapport final, Kampala, Uganda : MicroSave-Africa et Uganda Women's Finance Trust.
- WALDRON Mary Anne, « What Is to Be Done with Section 347? » (2003) 38 :Part 3, Canadian business law journal, 367-385.
- YUNUS, Muhammad. « Mes craintes pour l'avenir de la Grameen Bank » : déclaration Yunus, grameen-credit-agricole.org.
- ZIEGEL Jacob « Does Section 347 Deserve a Second Chance ? A Comment » (2003) 38, The Canadian business law journal, 394-399.

SITES INTERNETS

ACCION International, en ligne : <http://www.accion.org/page.aspx?pid=796>
 African Microfinance Transparency « Code de conduite des agences de notation ». En Ligne : <https://www.youscribe.com/BookReader/Index/1061468/?documentId=1032506>
 Agence de la Consommation en matière Financière du Canada (ACFC), en ligne :

<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/publications/vosDroits/Pages/OPENINGA-Ouvertur.aspx>.

<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/ligne-directrices-commissaire/directive-12.html>
<https://www.canada.ca/content/dam/fcac-acfc/documents/programs/research-surveys-studies-reports/pratiques-vente-banques.pdf>

Agence de la consommation en matière financière du Canada « DC-3 Principes et lignes directrices de l'ACFC sur le langage et la présentation clairs, à l'intention de l'industrie », en ligne :

<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/ligne-directrices-commissaire/directive-3.html#toc1>

Agence de la Consommation en matière Financière du Canada (ACFC), « comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit ». Section Budget et gestion des finances personnelles. En ligne

https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/zone_enseignants/comprendre_dossier_credit_pointage.pdf

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) « Raisons de la commissaire concernant la décision » Décision no 132, Ottawa, le 18 juillet 2018

<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/decisions-commissaire/decision-commissaire-132.html>

Agence de la Consommation en matière Financière du Canada « Contexte de la littératie financière »

<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/litteratie-financiere/litteratie-financiere-historique.html>

Agence de la consommation en matière financière du Canada « Comprendre votre dossier et votre pointage de crédit », <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/dossier-pointage-credit/comprendre-dossier-credit.html>

Agence Nationale de surveillance de Système Financiers Décentralisés, en ligne <<http://www.anssfd.org/>>

Agence Nationale de surveillance de Système Financiers Décentralisés, « Annuaire 2019 des SFD du Bénin », Edition Juin 2020 <https://finances.bj/wp-content/uploads/2020/07/Annuaire-des-SFD-2019-%C3%A9dition-2020.pdf>

ANZ Banking Group and Roy Morgan Research « ANZ Survey of Adult Financial Literacy in Australia » Final Report, Roy Morgan Research May, 2003 <https://financialcapability.gov.au/files/anz-survey-of-adult-financial-literacy-2003.pdf>

Association Communautaire d'Emprunt de Montréal, en ligne : <http://acemcreditcommunautaire.qc.ca/wp-content/uploads/2016/07/ACEM-Rapport-annuel-2015-2016.pdf>

Assemblée Nationale de Bénin « Répertoire des lois votées et promulguées de la 1^{ère} à la 6^{ème} législature » (Mars 2014) Service de la Documentation et des Archives de l'Assemblée Nationale, en ligne

http://assemblee-nationale.bj/images/docman/arborescence_principale/6_Repertoires_des_lois/REPERTOIR_E_DES_LOIS_VOTEES_ET_PROMULGUEES.pdf

Association des Banquiers Canadiens, en ligne : <http://www.cba.ca/banking-service-fees>
Autorité des Marché Financiers « Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales » Juin 2013, en ligne : <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-assurance/ligne-directrice-saines-pratiques-commerciales_fr.pdf>

Autorité des Marché Financiers « Politique type de traitement des plaintes et de règlement des différends »

<https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/obligations/politique-traitement-plaintes.pdf>

Autorité des Marché Financiers « Programme de partenariats stratégiques en éducation financière, sensibilisation et recherche » en ligne : <<https://lautorite.qc.ca/grand-public/a-propos-de-lautorite/programme-de-partenariats-strategiques-en-education-financiere-sensibilisation-et-recherche/>

Autorité des marchés financiers en ligne <https://www.amf-france.org/Acteurs-et-produits/Marches-financiers-et-infrastructures/De-MIF-1-a-MIF-2/Le-passage-a-MIF-2> Autorité de marchés financiers (AMF France). La 2ème section de la Commission des sanctions de l’Autorité des marchés financiers. En ligne http://data.over-blog-kiwi.com/0/93/23/69/20160623/ob_643611_decision-de-la-commission-des-sanctio.pdf

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution En ligne :

https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/170522_decision_lbp.pdf

Banque Centrale des États de l’Afrique de l’Ouest (BCEAO), en ligne :

<http://www.bceao.int/>

Banque mondiale, en ligne :

<http://www.worldbank.org/> <http://donnees.banquemondiale.org/pays/benin>

BCEAO, en ligne :

http://www.bceao.int/IMG/pdf/rapport_sur_la_situation_de_la_pauvrete_dans_les_pays_de_l_uemoa.pdf

<http://www.bceao.int/Benin,2330.html>

<http://www.bceao.int/Indicateurs-des-SFD-de-l-UMOA-2014.html>

<http://www.bceao.int/Mission-et-composition-de-la.html>

<http://www.bceao.int/-Credit-et-Microfinance-.html>

http://www.microfinance.sn/docs/avis_bceao_num001_03_2011.pdf

Banque Centrale des États de l’Afrique de l’Ouest, Situation du système bancaire de l’UMOA au titre de l’année 2017, note d’information 4e trimestre 2018 n° 56 à la p 13. En ligne :

<https://www.bceao.int/sites/default/files/2019-02/Note%20d%27information%20-%20n%C2%B02056%2C%204e%20trimestre%202018.pdf>

<https://www.bceao.int/sites/default/files/2019-02/Note%20d%27information%20-%20n%C2%B02056%2C%204e%20trimestre%202018.pdf>

BCEAO « recueil des texte légaux Chapitre VII Réglementation spécifique aux institutions de microfinance » à la P VII-5 <https://www.bceao.int/sites/default/files/inline-files/chapitre_7_-_reglementation_specifique_aux_institutions_de_microfinance.pdf

BCEAO « Rapport sur la situation de la pauvreté dans les pays de l’UEMOA » (2012), Direction Générale des Études Économiques et de la Monnaie Direction de la Recherche et de la

Statistique, [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.bceao.int/sites/default/files/2017-](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.bceao.int/sites/default/files/2017-12/rapport_sur_la_situation_de_la_pauvrete_dans_les_pays_de_l_uemoa.pdf&ved=2ahUK)

[12/rapport_sur_la_situation_de_la_pauvrete_dans_les_pays_de_l_uemoa.pdf&ved=2ahUK](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.bceao.int/sites/default/files/2017-12/rapport_sur_la_situation_de_la_pauvrete_dans_les_pays_de_l_uemoa.pdf&ved=2ahUK)
[EwiY1N2Z0MzqAhViRxUIHd3ZA8cQFjABegQICxAG&usg=AOvVaw1BPgw1KtnuaxF4i9-jgsJF](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.bceao.int/sites/default/files/2017-12/rapport_sur_la_situation_de_la_pauvrete_dans_les_pays_de_l_uemoa.pdf&ved=2ahUK)

BCEAO, « Modèle-type de maquette de calcul du taux effectif global (TEG) » (13 août 2015), Direction Générale de la Stabilité et de l’Inclusion Financières Direction de la Stabilité Financière Documents méthodologiques N° DSF-001/2015,

<https://microfinance.tresor.gouv.ci/micro/wp-content/uploads/2018/05/PJ-GUIDE-DUTILISATION-DE-LA-MAQUETTE-CALCUL-TEG.pdf>

BCEAO « Rapport annuel sur la situation de l'inclusion financière dans l'UEMOA au cours de l'année 2017 » (Décembre 2018) [https://www.bceao.int/sites/default/files/2019-03/Rapport Annuel Situation Inclusion Financiere UMOA BCEAO.pdf](https://www.bceao.int/sites/default/files/2019-03/Rapport%20Annuel%20Situation%20Inclusion%20Financiere%20UMOA%20BCEAO.pdf)

Bureau du Surintendant des Institutions Financières, en ligne :

<http://www.osfi-bsif.gc.ca/fra/fi-if/rg-ro/gdn-ort/gl-ld/pages/e21.aspx#01>

BERAUD, Jean. « Le Mont de Piété ». En ligne <https://raconte-moi.skyrock.com/3241689773-Mont-de-piete.html>

Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) « Structures et activités du BSIF » en ligne : <http://www.osfi-bsif.gc.ca/fra/osfi-bsif/pages/so-sf.aspx#toc8>

Bonnie BRUSKY « Bilan de la pratique : État des lieux de la protection du client au Rwanda » The SEEP Network, à la p 11. En ligne : <http://www.amir.org.rw/wp-content/uploads/2017/08/SOP-RWANDA-FR-DIGITAL.pdf>

Canada Microcredit Educators Group, en ligne : http://www.microloanscanada.ca/cmeg_about.asp

CBC News, en ligne :

http://www.cbc.ca/canada/manitoba/story/2006/03/13/mb_money-management-20060313.html

Crédit municipal Toulouse « Histoire ». En ligne <https://www.credit-municipal-toulouse.fr/content/fr/Le-credit-municipal-de-Toulouse/Histoire/>

Cellule de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés (CSSFD), en ligne :

https://www.lamicrofinance.org/resource_centers/profil_benin/profil_benin7

Centre International de Recherche Scientifique (CIRS), en ligne : <http://www.cirs.fr>

Consultative Group to Assist the Poor ou groupe consultatif d'assistance aux pauvres (CGAP), en ligne :

<http://www.cgap.org/>

<http://www.cgap.org/p/site/c/aboutus/>

<http://www.cgap.org/site-search/Microfinance%20banana%20Skins>

Commission de l'éthique en science et en technologie Québec, en ligne

<http://www.ethique.gouv.qc.ca/fr/ethique/quest-ce-que-lethique/quelle-est-la-difference-entre-ethique-et-morale.html>

Comité de Bâle sur le contrôle bancaire « Convergence internationale de la mesure et des normes de fonds propres : Bale II » en ligne : <https://www.bis.org/publ/bcbs107fre.pdf>

Consortium Alafia, en ligne :

<http://alafianetwork.org/>

<http://www.alafianetwork.org/>

<http://www.alafianetwork.org/index.php/a-propos/profil-et-acteurs/donnees-chiffrees-sur-le-secteur>

<http://www.alafianetwork.org/index.php/a-propos/realisations>

Denis LALONDE « Importante brèche de sécurité chez Desjardins » Publié le 20/06/2019 à 14:05, mis à jour le 20/06/2019 à 14:36, en ligne : les affaires.com <https://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/services-financiers/importante-breche-de-securite-chez-desjardins/611094>

Développement International Desjardins « Appui Au Secteur De La Microfinance Du Bénin (PASMIF-Bénin) ». En ligne <https://benin-microfinance.weebly.com/desjardins-au-beacutenin.html>

Développement International Desjardins « Appui au développement, à la professionnalisation et à l'assainissement de la microfinance (ADAPAMI) au Bénin ». En ligne : <https://www.did.qc.ca/nos-projets/appui-developpement-professionnalisation-assainissement-microfinance-adapami-56/>

Desjardins, Les Fonds d'entraide Desjardins, en ligne : http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/engagement/fonds_entraide.jsp.
http://www.recma.org/sites/default/files/28786_file_crise_en_microfinance_opinion_did.pdf

Données CIF-AO, en ligne : <http://www.cif-ao.org/spip.php?article20>

Données Mix-market, en ligne :

http://www.mixmarket.org/mfi/country/Benin?order=field_net_country_value&sort=des
<http://www.smartcampaign.org/au-sujet-de-la-campagne/la-smart-microfinance-et-les-principes-de-protection-des-clients>

FECECAM, en ligne : <https://www.fececam.org/>

Finadev Bénin « PRESENTATION » <http://www.finandev-groupe.com/filiale-benin-presentation.php>

Fonds de microcrédit Catapult de l'Ontario pour les entreprises sociales, en ligne : <http://socialinnovation.ca/catapult>.

Fonds Monétaire International, en ligne :

<http://www.imf.org/external/np/exr/facts/fre/prspf.htm>

Fonds Monétaire International (FMI) : Fiche technique, « Solidité du système financier » (2016), en ligne : <https://www.imf.org/fr/About/Factsheets/Financial-System-Soundness>

Fonds National de la Microfinance Bénin, en ligne :

<http://www.fnm-benin.org/index.php/fr/nos-actualites/123-le-dg-fnm-denie-toute-recuperation-politique>
https://benin-microfinance.weebly.com/uploads/6/7/1/0/6710582/rapport_de_gestion_2012_-_fnm.pdf

Grameen Bank, en ligne :

http://www.grameen-info.org/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=114
<http://www.alafianetwork.org/index.php/a-propos/profil-et-acteurs/donnees-chiffrees-sur-le-secteur>

HWANG, Byoung-Hwa et Camilo TELLEZ « La multiplication des services de crédit numérique » (mars 2016) Note d'information, CGAP, Washington, D.C, en ligne :

<http://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Proliferation-of-Digital-Credit-Deployments-Mar-2016-French.pdf>

HOLMES, Elizabeth et Jules NDAMBUL, « Diagnostic sur la protection des consommateurs des services de microfinance au Sénégal : Enquête auprès des Clients » (octobre 2011),

Rapport d'enquête à la p 33, en ligne : <https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-fr-etudes-de-cas-protection-consommateurs-microfinance-au-senegal-enquete-clients-10-2011.pdf>

Industrie Canada, en ligne : <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02111.html>

Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE), en ligne : <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1584>

Institut national de la statistique et de l'analyse économique « Principaux indicateurs sociodémographiques et économiques » (RGPH-4, 2013)
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.insae->

[bj.org/images/docs/insae-statistiques/demographiques/population/Principaux%2520Indicateurs%2520avec%2520projections%2520RGPH4/Principaux%2520indicateurs%2520socio%2520d%25C3%25A9mographiques%2520et%2520%25C3%25A9conomiques%2520RGPH-4.pdf&ved=2ahUKEwj7InIt8vqAhUT6OAKHUyMBOkQFjABegQICBAC&usg=AOvVaw0IV0iKGjIrCH7QdvPJ8EKa](https://www.insae-bj.org/images/docs/insae-statistiques/demographiques/population/Principaux%2520Indicateurs%2520avec%2520projections%2520RGPH4/Principaux%2520indicateurs%2520socio%2520d%25C3%25A9mographiques%2520et%2520%25C3%25A9conomiques%2520RGPH-4.pdf&ved=2ahUKEwj7InIt8vqAhUT6OAKHUyMBOkQFjABegQICBAC&usg=AOvVaw0IV0iKGjIrCH7QdvPJ8EKa)

« Evaluation de la pauvreté au Bénin » (Draft provisoire, 2013)

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.insae-bj.org/images/docs/insae-statistiques/enquetes-recensements/EMICoV/2013/Evaluation%2520pauvrete.pdf&ved=2ahUKEwix7qmeuczqAhUwTxUIHdlsBdMQFjAAegQIAhAC&usg=AOvVaw1Pa9cNoXl59Zv6vUaNYg6u>

« Synthèse des analyses sur l'état et la structure de la population » (Avril 2017), en ligne :

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.insae-bj.org/images/docs/insae-statistiques/enquetes-recensements/RGPH/TOME%25201.pdf&ved=2ahUKEwi42e_VwszqAhWhRxUIHfBOA5kQFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw1yaZNRcm0jBDy_dsDe-Hbp

« Enquête modulaire intégrée sur les conditions de vie des ménages » 2ème ÉDITION (EMICoV 2011), Rapport préliminaire <https://www.insae-bj.org/images/docs/insae-statistiques/enquetes-recensements/EMICoV/2011/Rapport-preliminaire-emicov-2011.pdf>

Jerry BUCKLAND et Martin THIBAUT, en ligne :

<http://ius.uwinnipeg.ca/WIRA/PDF/fringe-banking-Chesya.pdf> Presse du collège de France en ligne :

<http://www.college-de-france.fr/site/esther-duflo/inaugural-lecture-2009-01-08-18h00.htm>.

La finance pour tous, « Inclusion financière », Mise à jour le 18 juillet 2019

en ligne :

<<https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/finance-perso/banque-et-credit/inclusion-financiere/>>.

La presse canadienne « Equifax pincée par le Commissariat à la protection de la vie privée » Publié le 09/04/2019 à 15:49, en ligne : les affaires.com

<<https://www.lesaffaires.com/bourse/nouvelles-economiques/equifax-pincee-par-commissariat-a-la-protection-de-la-vie-privee/609453>

La presse du jour en ligne : <http://www.lapressedujour.net/?p=22459>.

lamicrofinance.org <http://www.lamicrofinance.org/content/article/detail/15607>

Le figaro.fr

<http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2010/06/08/01016-20100608ARTFIG00768-de-l-affaire-kerviel-au-proces-de-la-societe-generale.php>

Le Laboratoire Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab (J-PAL, en ligne :

https://www.povertyactionlab.org/fr/search/apachesolr_search?filters=type:evaluation

Le Temps, en ligne :

http://www.letemps.ch/Page/Uuid/b8b2c24a-37b9-11e0-bb5c-2676d20c7a9a/La_microfinance_veut_pr%C3%A9venir_les_crises

Lemonde.fr, en ligne :

http://www.lemonde.fr/economie/article/2008/12/19/comprendre-l-affaire-madoff_1133354_3234.html

http://www.lemonde.fr/idees/article/2010/01/11/microcredit-miracle-ou-desastre-par-esther-duflo_1290110_3232.html#jzooTBU2Z0YRSMf9.99

LECHEVALIER, Sébastien « La libéralisation financière des années 1980 et 1990 » (2009), La vie des idées. fr. en ligne : <https://laviedesidees.fr/La-liberalisation-financiere-des.html>

LODJOU, Jude B. et Augustin S. AHOUANVOEBLA, en ligne :

<http://benin-temoignages.hautetfort.com/archive/2012/12/09/microcredit-aux-plus-pauvres-8.html>

L'Express, en ligne :

<http://christellemarot.com/2009/01/13/microcredit-la-rancon-du-succes/>

M-CRIL, en ligne : <http://www.m-cril.com/SocialRating.aspx>

MEADE, Jasonen, en ligne :

<http://www.connexions.org/CxLibrary/Docs/CX6992-MeadeMicrobank.htm>

MENSAH Sabine and Jamelino AKOGBETO « A “first” in Benin: a microfinance “bank-to-wallet” service » (Août 2018) UNCDF, en ligne : <http://www.uncdf.org/article/3868/a-first-in-benin-a-microfinance-bank-to-wallet-service>

Micro capital, en ligne :

[http://www.microcapital.org/microfinanceuniverse/tiki-index.php?page=Dexia+Microcredit+Fund+ \[DMCF\]](http://www.microcapital.org/microfinanceuniverse/tiki-index.php?page=Dexia+Microcredit+Fund+ [DMCF])

Microcredit summit campagn, en ligne : <http://www.microcreditsummit.org/>

MicroEntreprendre, en ligne : <http://www.microentreprendre.ca/>

Microfinance gateway, en ligne : <http://www.microfinancegateway.org/>

<http://www.microfinancegateway.org/fr/library/les-v%C3%A9hicules-dinvestissement-en-microfinance-et-le-d%C3%A9fi-de-la-performance-sociale>

<http://www.lamicrofinance.org/content/article/detail/18398>

<http://www.microfinancegateway.org/fr/sujets/inclusion-financi%C3%A8re>.

MicroFinanza Rating, en ligne : <http://www.microfinanzarating.com/index.php?lang=fr>

MICROFINANZA, en ligne : www.capaf.org

MicroRate, en ligne <http://www.microrate.com/fr/>

Ministère des Finances Canada, en ligne : https://www.fin.gc.ca/toc/2002/bank_-fra.asp

Ministère Chargé de la Microfinance, de l'Emploi et de l'Entreprenariat des Jeunes et des Femmes « Document de politique de développement de la microfinance 2015-2018 » (novembre 2014) <http://newsite.alafianetwork.org/etudes-publications/document-politique-developpement-microfinance-benin-2015-2018.pdf>

MOUISSI, Mays en ligne,

<http://www.mays-mouissi.com/2016/01/04/benin-2016-un-budget-de-transition-conforme-aux-priorites-gouvernementales/>

<http://www.mays-mouissi.com/2016/02/16/afrique-quels-sont-les-taux-de-bancarisation-des-pays-de-luemoa/>

Oikocredit « Vital Finance Des prêts à court terme pour les groupes d'emprunteurs ou les particuliers au Bénin » <https://www.oikocredit.fr/oikoproject/project/11114/pdf>

Oikocredit <https://www.oikocredit.coop/en/what-we-do/partners/partner-detail/18607/finadev-sa>

Option consommateur « les nouveaux services offerts par les agences de crédit : utilisation légitime des renseignements personnels ? » avril 2014, Rapport de recherche <https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/renseignements-personnels-agences-credit-avril-2014.pdf>

Ordonnance n° 67-833 du 28 septembre 1967 instituant une commission des opérations de bourse et relative à l'information des porteurs de valeurs mobilières et à la publicité de certaines opérations de bourse, en

ligne <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000698676&categorieLien=cid>

Organisation des Nations Unies, communiqué DEV/2493 — AG/EF/3098, en ligne : <http://www.un.org/News/fr-press/docs/2004/DEV2493.doc.htm>.

Organisation des Nations Unies, en ligne :

<http://www.un.org/News/fr-press/docs/2004/DEV2493.doc.htm>

Office de la protection de consommateur du Québec « Publicité : Règles à suivre », en ligne : <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/preteur-argent/droit-obligation/publicite/>

Olivier RIBOUIS « Microcrédit mobil : le gouvernement offre du financement via le téléphone » publié le 5 février 2019 <https://www.banouto.info/article/economie/20190205-bnin-micro-crédit-mobile-le-gouvernement-offre-du-financement-via-tlphone/>

PADME BENIN « Agences » <https://www.padmebenin.org/-Agences->

« Synthèse d'informations sur crédits », GLOBAL AGENCES, 01/01/2019 au 31/12/2019 https://www.padmebenin.org/IMG/pdf/sa_jan-dec_2019.pdf

« Synthèse d'informations sur crédits », GLOBAL AGENCES, 01/01/2018 au 31/12/2018 https://www.padmebenin.org/IMG/pdf/sa_jan-dec_2018.pdf

<https://www.padmebenin.org/>

Parlement européen « Guide de la protection des données à caractère personnel », en ligne : http://www.europarl.europa.eu/pdf/data_protection/guide_fr.pdf

Perspectives monde, en ligne :

<http://perspective.usherbrooke.ca/bilan/servlet/BMTendanceStatPays?langue=fr&codePays=BEN&codeStat=SP.POP.TOTL&codeStat2=x>

Planet rating, en ligne :

<http://www.planetrating.com/>

http://www.emnconference.org/archives/membres_en.php?piId=9404

Programme de développement des Nations Unies, en ligne :

<http://hdr.undp.org/en/countries/profiles/BEN>

Projekt Consult GmbH, pour plus d'informations, en ligne : <http://www.ipcgmbh.com/fr/>

Radio-Canada « Fuites de données : cinq grands scandales des dernières années », Publié le vendredi 21 juin 2019, en ligne : [ici.radio-canada.ca https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1193991/scandale-fuite-vol-renseignements-personnel](http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1193991/scandale-fuite-vol-renseignements-personnel)

Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) « Au-delà des revenus, des moyennes et du temps présent : les inégalités de développement humain au XXIe siècle »

Rapport sur l'indice de développement humain 2019 : https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2019_overview_-_french.pdf&ved=2ahUKEwj_h5eV0czqAhUSUxUIHXZuAFEQFjAEegQIAhAC&usg=AOvVaw2mj_dGSrma7-R566VmQOay

[_french.pdf&ved=2ahUKEwj_h5eV0czqAhUSUxUIHXZuAFEQFjAEegQIAhAC&usg=AOvVaw2mj_dGSrma7-R566VmQOay](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2019_overview_-_french.pdf&ved=2ahUKEwj_h5eV0czqAhUSUxUIHXZuAFEQFjAEegQIAhAC&usg=AOvVaw2mj_dGSrma7-R566VmQOay)

Réseau québécois du Crédit Communautaire, en ligne :

<http://www.rqcc.qc.ca/communiqués/166-une-premiere-strategie-nationale-de-financement-pour-le-rqcc>

Réseau québécois du Crédit Communautaire, en ligne :

http://www.rqcc.qc.ca/wp-content/uploads/2015/06/RQCC_Rapport-annuel-2014-2015.pdf.

Smart Campaign, en ligne :

<http://www.smartcampaign.org/>

<http://www.smartcampaign.org/about-the-campaign/smart-microfinance-and-the-client-protection-principles>
<http://www.smartcampaign.org/certification>
SOSSA, Théophile, en ligne : <http://books.openedition.org/iheid/355?lang=fr>
Statuts du Fonds National de la Microfinance, en ligne :
<http://www.gouv.bj/sites/default/files/Statuts-FNM>
The Microfinance Information exchange, en ligne :
<http://www.mixmarket.org/>
<http://www.mixmarket.org/data-center>
<http://maps.mixmarket.org/benin/fr/#/emprunt/tous%2Bles%2Bprestataires%2Bde%2Bservices%2Bfinanciers>
www.microfinancebenin.bj/index.php?fct=cssfd&rub=supervision
<http://www.mixmarket.org/fr/mfi/country/Benin>
The global and mail, « Can microcredit work in Canada? » publié le 30 juin 2012, en ligne :
<http://www.theglobeandmail.com/life/giving/can-microcredit-work-in-canada/article1360187/>
The rating fund, en ligne:
www.ratingfund.org
www.ratingfund.org, Summer
The Smart Campaign en ligne :
<https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2012/03/principes-de-protection-des-clients-revises.pdf>
<https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2012/03/conseil-en-matiere-de-principes-de-protection-des-clients-final.pdf>
UEMOA, en ligne :
http://www.uemoa.int/Pages/UEMOA/Commission%20de%20L_UEMOA/RapportsCommissiondelUEMOA.aspx
un.org, en ligne :
<http://www.un.org/press/fr/2004/SGSM9601.doc.htm>
<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N04/499/16/PDF/N0449916.pdf?OpenElement>
UNESCO en ligne : <http://www.unesco.org/most/povmicr2.htm>
United nations climate change « Moins d'émission, plus de droits pour les femmes » Genre et atténuation, en ligne : unfccc.int
https://unfccc.int/files/gender_and_climate_change/application/pdf/educposters_frelight.pdf
VALLUIS, Bernard « La financiarisation des marchés des matières premières agricoles »
<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01522798/document>
WALTER, Elsa « L'Afrique est-elle à la traîne dans la protection des données personnelles ? » en ligne : https://telquel.ma/2018/02/27/en-lafrique-protection-vie-privée-donnees-personnelles_1582074/?utm_source=tq&utm_medium=normal_post
Worldbank.org, en ligne :
<http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/region/sub-saharan-africa>
<http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/region/middle-east>
Yearofmicrocredit.org, en ligne :
http://www.yearofmicrocredit.org/docs/french/ConceptPaper_FRENCH_final.doc
YUNUS Muhammed, en ligne : <http://www.grameen-info.org/bank/GBGlance.htm>

DICTIONNAIRE

Classique

- Le Petit Robert*, 2016, sub verbo « risque »
Le Petit Robert, 2016, sub verbo « bancarisation »
Le Petit Robert, 2016, sub verbo « sari »,
Le Petit Robert, 2016, sub verbo « Schisme »
Dictionnaire Larousse, sub verbo « Panchayat »
Dictionnaire Larousse, sub verbo « assignat »

Spécialisé

- ARNAUD, André-Jean et al., dir, *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit*, Paris, L.G.D.J., 1988, 114, sub verbo « école du droit libre ».
- CRÉPEAU, P. -A., dir., *Dictionnaire de droit privé et lexiques bilingues*, 2 e éd., Montréal, Yvon Blais, 1991, sub verbo « bonne foi ».
- CORNU, G. *Vocabulaire juridique*, 2 e éd., Paris, Presses universitaires de France, 1990, sub verbo « bonne foi ».
- MILLARD, Éric. « Réalisme », dans Denis ALLAND, et Stéphane RIALS, dir., *Dictionnaire de la culture juridique*, Quadrige, Paris, PUF-Lamy, 2003.
- POLLIN, Jean-Paul « Macroéconomie : Système financier » Encyclopédie Universalis « sub verbo système financier »
- REID, H. *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, Montréal, Wilson et Lafleur, 1994, sub verbo « bonne foi ».

Annexe 1 Grille de lecture

Le tableau qui suit donne un aperçu de la grille de lecture utilisée dans le cadre de l'analyse de contenu de la documentation sur le cadre juridique de la protection des emprunteurs au Bénin. Cette analyse des textes juridiques permet de relever systématiquement les forces et les insuffisances relativement à la protection des emprunteurs de microcrédit au Bénin.

Tableau 8 : Grille de lecture (identification au sein de chaque document juridique des articles de loi et des dispositions relatives à chaque principe de protection des emprunteurs)

Intitulé du dispositif juridique	Principe 1	Principe 2	Principe 3	Principe 4	Principe 5	Principe 6	Principe 7
...							

Tableau 9 : Résumé des déterminants et des indicateurs permettant d’apprécier les niveaux de protection des emprunteurs pour chaque principe de protection

	DÉTERMINANTS	INDICATEURS
Développement et distribution des microcrédits	Adéquation du développement du produit	1- Adéquation des conditions du produit avec l’activité du client. 2— Offre de formation en littératie financière 3 — Équilibre entre la taille du prêt avec la capacité d’emprunt réel du client 4 — Adéquation des garanties demandées
	Simplicité du produit	Niveau de simplicité du produit
	Distribution appropriée du produit	Adéquation entre canaux de distribution et type de prêt
	Droits du client	1- Possibilité d’intenter un procès contre l’institution prestataire. 2- Possibilité de recevoir des informations supplémentaires à toutes les étapes 3 — Possibilité d’annuler ou de modifier un contrat, après sa signature sans incidence financière
	Accessibilité du microcrédit	Fréquence des retours d’expérience et sondage de satisfaction de la clientèle notamment sur la taille et le coût du microcrédit
Surendettement	Processus de souscription du client	1— Démarche d’analyse de la solvabilité des emprunteurs. 2- Niveau de protection du processus de crédit contre le surendettement.
	Termes et conditions du prêt	Adéquation de l’échéancier. 2- Bonne foi au sein de l’institution. 3- Adéquation demande de garantie. 4- Adéquation du système de pénalité. 5- Offre de possibilité de rééchelonnement. 6- Offre et adéquation des séances d’éducation financière des clients.
	Techniques de vente	1- Évitement du recours à la pression, aux fausses déclarations. 2— respect d’une période de réflexion avant la signature de contrat.
	Mesures incitatives du personnel	Évitement du recours au système de récompense financière des agents de crédit relativement au nombre de contrat de microcrédit vendu.
	Mesures incitatives du marché	Participation à un système de partage d’informations de crédit (gestion risque de crédit)
	Système de surveillance	1- Efficacité de la lutte contre la corruption et les méthodes d’octroi de crédit fantaisiste, la prévention des méthodes de vente agressives, la prévention des excès. 2— Existence et efficacité du suivi-évaluation/Audit du système de surveillance.

Transparence	Utilisation d'un langage clair avec confirmation que le client a bien compris	1- Niveau de simplicité et de clarté des documents écrits et du langage (y compris affichage et publicité). 2 — Adéquation de la langue de communication.
	Informations complètes relatives aux coûts et aux autres informations non financières	Niveau de complétude des informations financières ou non, fournis à la clientèle.
	Renseignements fournis en temps utile	Délai d'attente en rapport avec une demande de renseignement
	Conseils aux clients à propos de leurs droits	Efficacité des conseils et des informations aux clients au sujet de leurs droits.
Tarification transparente et responsable	Tarification transparente	1— Niveau de complétude de la structure tarifaire divulguée (frais, taux d'intérêt, coût du crédit, mensualité, autres). 2 — Évitement de pratiques de dissimulation d'informations financière. 3— Niveau de connaissance du taux d'intérêt prohibé par les emprunteurs. 4— Niveau de connaissance du taux d'intérêt prohibé par les agents de l'institution de microcrédit. 5— Respect du taux d'intérêt prohibé.
	Divulgaration efficace de la tarification	1— Adéquation de la périodicité, du message et de la langue de diffusion des informations sur la tarification. 2— Niveau de connaissance des emprunteurs en matière de taux d'intérêt appliqués et de mensualités. 3— Niveau de connaissance des emprunteurs sur les autres éléments de la structure des coûts.
	Tarification abordable	1— Niveau d'accessibilité de la tarification pour les clients. 2— Accessibilité du microcrédit au regard de son coût comparativement aux coûts généralement appliqués dans le secteur.
	Tarification durable	1— Santé financière générale de l'institution. 2— Place de la préoccupation financière dans les préoccupations importantes de l'institution.
Traitement respectueux et responsable des clients	Engagement à l'égard d'un code déontologique	1— Existence d'un code déontologique consultable dans l'institution. 2— Connaissance de l'existence du code de déontologie au sein de l'institution. 3— Fonctionnalité du dispositif de suivi-évaluation de la mise en œuvre du code de déontologie.
	Pratiques en matière d'éthique et de déontologie	1— Niveau de mise en application du code de déontologie. 2— Niveau de valorisation de la non-discrimination. 3— Niveau de prévention et d'évitement de la corruption. 4— Niveau d'accès de la clientèle à l'information sur les droits des clients.

	Politique de rémunération éthique	Existence d'une structure de motivation encourageant l'adoption de comportements éthique.
	Système interne de recueil anonyme et de traitement des plaintes interne ou externe sur les comportements non éthiques	1— Existence d'un système de traitement des plaintes en matière d'éthique. 2— Garantie de l'anonymat dans le processus de recueil des plaintes interne et externe en matière d'éthique. 3— Fonctionnalité et efficacité du système de traitement des plaintes en matière d'éthique.
Confidentialité des données	Politique et procédures complètes pour garantir la confidentialité des données	1— Existence d'un document de politique et procédures pour garantir la confidentialité des données. 2— Connaissance de l'existence du document de politique et procédures pour garantir la confidentialité des données. 3— Existence d'un dispositif de suivi-évaluation de la mise en œuvre du document de politique et procédures pour garantir la confidentialité des données.
	Sécurité des dispositifs, des données et des informations	1— Niveau de sécurité des données matérielles. 2— Niveau de sécurité des données immatérielles
	Communication des données et informations sur les droits et responsabilités fournies à la clientèle	1— Niveau d'information des clients par rapport à leurs droits et responsabilités en matière de confidentialité des données. 2— Adéquation et sécurité des canaux de communication des données des clients. 3— Niveau du respect du principe de recueil de consentement préalable à la communication des données de la clientèle à des tiers.
Mécanismes de résolution des plaintes	Politique et procédures complètes de gestion globale des plaintes	1— Existence d'un document de politique et procédures pour la gestion des plaintes. 2— Connaissance de l'existence du document de politique et procédures pour la gestion des plaintes. 3— Existence d'un dispositif de suivi-évaluation de la mise en œuvre du document de politique et procédures pour garantir la gestion des plaintes.
	Garantir l'efficacité du système de gestion globale des plaintes	1— Fonctionnalité et efficacité du système de gestion des plaintes. 2— Niveau de confiance et de confidentialité accordé par la clientèle dans le système de gestion des plaintes.
	Informers les clients sur la politique et les procédures de gestion des plaintes, mais aussi sur leurs droits à se plaindre en toute discrétion	1— Niveau d'information des clients par rapport à leurs droits et à l'existence d'une politique et des procédures de gestion des plaintes. 2— Adéquation des canaux et des informations communiquées à la clientèle au sujet du document de politique et de procédure de gestion des plaintes.

Annexe 2 Outils de collecte de données empiriques

Guide d'entretien à l'endroit des institutions de microcrédit

Présentation de l'intervieweur et du contexte de la recherche.

I. Caractéristiques socio-démographiques du chef d'agence

Code Arrondissement de Résidence

Numéro enquêté

Code Enquêté

Nom et Prénoms :

Sexe :

Âge :

Niveau de scolarisation/alphabétisation :

Expérience professionnelle :

Situation matrimoniale

II. Données générales

2.1 Pourriez — vous nous parler de comment votre institution se porte au regard de ses performances ?

2.2 Quelles sont les questions importantes (par exemple : hausse des retards, augmentation des coûts, baisse de la clientèle ou toute mauvaise presse récente) pour l'institution ?

2.3 Comment votre institution se porte-t-elle en comparaison avec ses pairs du point de vue de ses relations avec les clients ?

- Que faites-vous pour savoir si vos clients sont satisfaits ?
- Que faites-vous pour fidéliser votre clientèle ?

III. Pratiques et procédures pour la protection des emprunteurs

3.1 Développement et distribution des microcrédits

3.1.1 Que pensez-vous développement et à la distribution des microcrédits au Bénin ? qu'en est-il de votre structure de microfinance ?

3.1.2 Quelle est votre perception du développement et de la distribution des microcrédits de votre institution

- Adéquation des conditions de microcrédit avec les activités du client

- Offre de formation en littérature financière
- Équilibre entre la taille du prêt et les capacités d'emprunt réel du client
- Adéquation des garanties demandées

3.1.3 Que pourriez-vous dire sur l'adéquation entre les canaux de distribution et les types de microcrédit ? quel est le niveau de simplicité de la distribution des microcrédits de votre institution ?

3.1.4 Quelle est votre perception sur l'accessibilité du microcrédit par les clients ? Facilité d'accès aux services de microcrédit ?

3.2 Protection contre le surendettement

3.2.1 Que pourriez-vous nous dire sur le processus de souscription de votre institution de microcrédit ?

3.2.2 Quelle est votre perception de ce processus de souscription ?

- Démarche d'analyse de la solvabilité
- Comment évaluez-vous la capacité de remboursement de vos clients ?
- Quels sont les critères qui sont importants pour vous pour évaluer cette capacité ?
- Faites-vous des vérifications d'antécédents en matière de crédit pour vos clients ?
- Niveau de protection de crédit le surendettement

3.2.3 Que pensez-vous des conditions de prêts dans votre institution de microcrédit ?

- Adéquation de l'échéancier
- Bonne foi au sein de l'institution
- Adéquation demande de garantie
- Adéquation du système de pénalité
- Offre de possibilité de rééchelonnement
- Offre et adéquation des séances d'éducation financière des clients

3.2.4 Parlez-nous des techniques de vente des produits de microcrédits de votre institution ?

- Évitement du recours à la pression, aux fausses déclarations
- Respect d'une période de réflexion, avant signature du contrat

3.2.5 Quelle est votre perception des mesures incitatives du personnel et des initiatives de marché contre le surendettement ?

- Évitement recourt au système de récompenses financières des agents de crédit relativement au nombre de contrats de microcrédit vendu
- Participation à un système de partage d'informations de crédit (antécédent de crédit du demandeur)
- Gestion risque de crédit

3.2.6 Quelle est votre connaissance du système de surveillance et de supervision au sein de votre institution de microcrédit contre le surendettement ?

- Lutte contre la corruption
- Les méthodes d'octroi de crédit fantaisiste
- La prévention des méthodes de ventes agressives
- La prévention des excès
- Existence et efficacité d'un suivi-évaluation/audit

3.3 Le droit des emprunteurs

3.3.1 Votre institution signe-t-elle de contrat avec tous ses clients ? Individuellement ou en présence d'une caution ou avaliseur ?

3.3.2 Le contrat est-il remis au client ? Avez-vous accordé aux clients un délai de réflexion avant signature ?

3.3.3 Avez-vous connaissance des droits des emprunteurs ?

- Possibilité d'intenter un procès contre l'institution prestataire
- Vos clients ont-ils la possibilité de modifier ou d'annuler le contrat avec institution de microcrédit, après sa signature sans incidence financière ? Quelles sont les conditions ?
- Possibilité de recevoir des informations supplémentaires à toutes étapes
- Etc.

3.4 Défaut de transparence dans votre institution de microcrédit

3.4.1 De quelle manière garantissez-vous la transparence sur les informations relatives à vos services à l'endroit des emprunteurs ?

- Quelle est votre politique en termes de communication des conditions du contrat de prêt ?
 - Que peut faire un client qui désire avoir des informations relatives à son compte, en temps voulu ?
- 3.4.2 Comment trouvez-vous le langage de communication du personnel de votre institution ?
- Niveau de simplicité de clarté des documents écrits et du langage
- 3.4.3 Parlez-nous de la complétude des informations aux coûts et aux autres informations non financières, sur les renseignements fournis en temps utile (les conseils aux clients à propos de leurs droits : niveau de complétudes des informations financières ou non, fournis à la clientèle ; délai d'attente en rapport avec demande de renseignement ; efficacité des conseils et des informations aux clientèles au sujet de leur droit, etc.)
- 3.4.4 Parlez-nous des conditions d'accès au crédit dans votre institution (taux d'intérêt, calcul des intérêts, délai, etc.) ? connaissez-vous qu'il existe un taux d'intérêt prohibé ? Ces taux sont-ils respectés ?
- 3.4.5 De quelle manière vous vous assurez que vos méthodes de recouvrements sont appropriées pour les emprunteurs ?
- 3.4.6 Existe-t-il des possibilités de contrôler les pratiques de recouvrement de votre personnel ?
- 3.4.7 Comment trouvez-vous la tarification dans votre institution de microcrédits ?
- Tarification abordable : accessibilité de la tarification, accessibilité du microcrédit au regard de son cout comparativement aux couts généralement appliqué dans le secteur
 - Tarification durable : santé financière générale de la structure ; place de la préoccupation financière dans la préoccupation de la structure
- 3.4.8 Que diriez-vous de l'efficacité de la divulgation des informations par votre institution de microcrédit ?
- Adéquation de la périodicité du message et de la langue de la diffusion des informations sur la tarification
 - Connaissance en matière du taux d'intérêt appliqué et de mensualité

- Connaissances sur les autres éléments de la structure des couts

3.5 Éthique et déontologie

- 3.5.1 Existe-t-il de code de déontologie consultable dans votre institution ?
- 3.5.2 Avez-vous connaissance de code de déontologie dans votre institution de microcrédit ?
- 3.5.3 Que savez des pratiques en matière de déontologie et d'éthique du personnel de votre institution ? : mis en application des codes de déontologie, valorisation de la non-discrimination ; prévention et évitement de la corruption ; accès de la clientèle à l'information sur les droits des clients, etc.
- 3.5.4 Existe-t-il un système de motivation encourageante l'adoption de comportement d'éthique ?
- 3.5.5 Savez-vous si votre institution de microcrédit dispose d'un système de traitement des plaintes en matière d'éthique et de la déontologie ?
- 3.5.6 Pensez-vous que l'anonymat est garanti dans le processus de recueil des pliantes ?
- 3.5.7 Quelle est votre perception de la fonctionnalité et de l'efficacité du système de traitement des plaintes en matière d'éthique et de déontologie ?
- 3.5.8 Que pourriez nous dire sur la confidentialité des données des clients ?
 - Politique et procédures complètes pour garantir la confidentialité des données de la clientèle : existence d'un document de politique et procédure pour garantir la confidentialité des données ; connaissance de l'existence d'un document de politique et procédure pour garantir la confidentialité des données ; existence d'un dispositif de suivi-évaluation de la mise œuvre de ce document, etc.
 - Sécurité des dispositifs, des données et des informations : sécurité des données matérielles ; sécurités de données immatérielles de la communication des données et les informations sur les droits et responsabilités fournies à la clientèle
 - Communication des données et les informations sur les droits et responsabilités fournies à la clientèle : connaissance par rapport aux droits et responsabilités de confidentialité des données ; adéquation et sécurité des canaux de communication des données des clients ; respect du

principe de recueil consentement préalable à la communication des données de la clientèle à des tiers.

3.5.9 Quelle est votre perception des mécanismes de résolution des plaintes par votre institution de microcrédit ?

- Politique et procédures de gestion globale des plaintes : existence d'un document de politique et de procédure pour la gestion des plaintes ; connaissances des éléments de la politique et procédure pour la gestion des plaintes, etc.
- Efficacité du système de gestion globale des plaintes : fonctionnalité et efficacité du système de gestion des plaintes ; confidentialité de la gestion des plaintes et niveau de confiance accordé par la clientèle dans le système de gestion des plaintes

3.5.10 Existe-t-il des mesures pour suivre les comportements du personnel vis-à-vis de la clientèle ? Quelles sont les mesures que vous prenez vous-mêmes ?

3.5.11 Quels recours offrez-vous pour permettre la réparation des préjudices envers vos emprunteurs ?

3.5.12 Pouvez-vous nous dire quelles sont les politiques de réclamations que vous pratiquez ?

3.5.13 De quelle façon garantissez-vous la confidentialité des données de vos clients ?

3.5.14 Quels sont les obstacles et les difficultés que vous rencontrez dans la mise en œuvre des procédures en matière de protection de vos emprunteurs ?

3.6 Connaissance du cadre juridique et des principes de la protection des emprunteurs

- Y a-t-il des lois ou des règlements dont vous faites usage afin de protéger vos emprunteurs ?
- Faites-vous usage des principes de protection ? Si oui, comment ?

3.7 Selon vous qu'est-ce qui favorise et/ou défavorise niveau de protection accordée aux emprunteurs par votre institution ?

- Au niveau personnel,
- au niveau juridique,

- au niveau des pratiques de l'institution.

IV. Suggestions de mesures et de réformes pour l'amélioration de la protection des emprunteurs

- 4.1 Que pouvez-vous suggérer aux institutions de microcrédit pour l'amélioration de la protection des emprunteurs ?
- 4.2 Selon vous quels sont les éléments (aspects) encadrant la protection des emprunteurs qui ne sont pas bien pris en compte ?
- 4.3 À quoi pensez-vous par exemple que les emprunteurs peuvent faire pour améliorer leur niveau de protection ?

Guide d'entretien à l'endroit des emprunteurs

Présentation de l'intervieweur et du contexte de la recherche.

I. Informations générales et caractéristiques socio-économiques de l'emprunteur

Code Arrondissement de Résidence

Numéro enquêté

Code Enquêté

Nom et Prénoms :

Sexe :

Âge :

Niveau de scolarisation/alphabétisation :

Type de formation :

Situation professionnelle :

Situation matrimoniale :

II. Risques et protection de l'emprunteur en microcrédit

2.1 Développement et distribution des microcrédits

2.1.1 Que pensez-vous développement et à la distribution des microcrédits au Bénin ?
qu'en est-il de votre structure de microfinance ?

2.1.2 Quelle est votre perception du développement et de la distribution des microcrédits de votre institution

- Adéquation des conditions de microcrédit avec vos activités
- Offre de formation en littérature financière
- Équilibre entre la taille du prêt et vos capacités d'emprunt réel
- Adéquation des garanties demandées

- 2.1.3 Que pourriez nous dire sur l'adéquation entre les canaux de distribution et les types de microcrédit ? quel est le niveau de simplicité de la distribution des microcrédits de votre institution ?
- 2.1.4 Quelle est votre perception sur l'accessibilité du microcrédit ? Facilité d'accès aux services de microcrédit ?

2.2 Protection contre le surendettement

- 2.2.1 Que pourriez nous dire sur le processus de souscription de votre institution de microcrédit ?
- 2.2.2 Quelle est votre perception de ce processus de souscription ?
- Démarche d'analyse de la solvabilité
 - Niveau de protection de crédit le surendettement
- 2.2.3 Que pensez des conditions de prêts dans votre institution de microcrédit ?
- Adéquation de l'échéancier
 - Bonne foi au sein de l'institution
 - Adéquation demande de garantie
 - Adéquation du système de pénalité
 - Offre de possibilité de rééchelonnement
 - Offre et adéquation des séances d'éducation financière des clients
- 2.2.4 Parlez-nous des techniques de vente des produits de microcrédits de votre institution ?
- Évitement du recours à la pression, aux fausses déclarations
 - Respect d'une période de réflexion, avant signature du contrat
- 2.2.5 Quelle est votre perception des mesures incitatives du personnel et des initiatives de marché contre le surendettement ?
- Évitement recourt au système de récompenses financières des agents de crédit relativement au nombre de contrats de microcrédit vendu
 - Participation à un système de partage d'informations de crédit (antécédent de crédit du demandeur)
 - Gestion risque de crédit
- 2.2.6 Quelle est votre connaissance du système de surveillance et de supervision au sein de votre institution de microcrédit contre le surendettement ?

- Lutte contre la corruption
- Les méthodes d'octroi de crédit fantaisiste
- La prévention des méthodes de ventes agressives
- La prévention des excès
- Existence et efficacité d'un suivi-évaluation/audit

2.3 Le droit des emprunteurs

2.3.1 Avez-vous signé un contrat de crédit ? Individuellement ou en présence d'une caution ou avaliseur ?

2.3.2 Le contrat vous est-il remis ? aviez-vous bénéficié d'un délai de réflexion avant signature ?

2.3.3 Avez-vous connaissance de vos droits en tant qu'emprunteurs ?

- Possibilité d'intenter un procès contre l'institution
- Avez-vous la possibilité de modifier ou d'annuler le contrat avec institution de microcrédit, après sa signature sans incidence financière ? Quelles sont les conditions ?
- Possibilité de recevoir des informations supplémentaires à toutes étapes

2.4 Défaut de transparence dans votre institution de microcrédit

2.4.1 Comment trouvez-vous le langage de communication du personnel de votre institution ?

- Niveau de simplicité de clarté des documents écrits et du langage

2.4.2 Avez-vous été victime d'une publicité mensongère ? Les langages de publicités sont-ils adéquats ?

2.4.3 Parlez-nous de la complétude des informations aux coûts et aux autres informations non financières, sur les renseignements fournis en temps utile (les conseils aux clients à propos de leurs droits : niveau de complétudes des informations financières ou non, fournis à la clientèle ; délai d'attente en rapport avec demande de renseignement ; efficacité des conseils et des informations aux clientèles au sujet de leur droit, etc.)

- 2.4.4 Parlez-nous des conditions de votre crédit (taux d'intérêt, calcul des intérêts, délai, etc.)? Connaissez-vous qu'il existe un taux d'intérêt prohibé? Ces taux sont-ils respectés ?
- 2.4.5 Est-il déjà arrivé que vous ayez vécu une/des situation(s) d'abus, par exemple publicité mensongère ou taux d'intérêt trop excessif) ? Si oui, lesquelles ?
- 2.4.6 Comment trouvez-vous la tarification dans votre institution de microcrédits ?
- Tarification abordable : accessibilité de la tarification, accessibilité du microcrédit au regard de son cout comparativement aux couts généralement appliqué dans le secteur
 - Tarification durable : santé financière générale de la structure, place de la préoccupation financière dans la préoccupation de la structure
- 2.4.7 Que diriez-vous de l'efficacité de la divulgation des informations par votre institution de microcrédit ?
- Adéquation de la périodicité du message et de la langue de la diffusion des informations sur la tarification
 - Connaissance en matière du taux d'intérêt appliqué et de mensualité
 - Connaissances sur les autres éléments de la structure des couts

2.5 Éthique et déontologie

- 2.5.1 Existe-t-il de code de déontologie consultable dans votre institution ?
- 2.5.2 Avez-vous connaissance de code de déontologie dans votre institution de microcrédit ?
- 2.5.3 Que savez des pratiques en matière de déontologie et d'éthique du personnel de votre institution ? : mis en application des codes de déontologie, valorisation de la non-discrimination ; prévention et évitement de la corruption ; accès de la clientèle à l'information sur les droits des clients, etc.
- 2.5.4 Existe-t-il un système de motivation encourageante l'adoption de comportement d'éthique ?
- 2.5.5 Savez-vous si votre institution de microcrédit dispose d'un système de traitement des plaintes en matière d'éthique et de la déontologie ?
- 2.5.6 Pensez-vous que l'anonymat est garanti dans le processus de recueil des pliantes ?

2.5.7 Quelle est votre perception fonctionnalisée et efficacité du système de traitement des plaintes en matière d'éthique et de déontologie ?

2.5.8 Que pourriez nous dire sur la confidentialité de vos données au sein de votre d'institution de microcrédit ?

- Politique et procédures complètes pour garantir la confidentialité des données de la clientèle : existence d'un document de politique et procédure pour garantir la confidentialité des données ; connaissance de l'existence d'un document de politique et procédure pour garantir la confidentialité des données ; existence d'un dispositif de suivi-évaluation de la mise œuvre de ce document, etc.
- Sécurité des dispositifs, des données et des informations : sécurité des données matérielles ; sécurités de données immatérielles de la communication des données et les informations sur les droits et responsabilités fournies à la clientèle
- Communication des données et les informations sur les droits et responsabilités fournies à la clientèle : connaissance par rapport aux droits et responsabilités de confidentialité des données ; adéquation et sécurité des canaux de communication des données des clients ; respect du principe de recueil consentement préalable à la communication des données de la clientèle à des tiers.

2.5.9 Quelle est votre perception des mécanismes de résolution des plaintes par votre institution de microcrédit ?

- Politique et procédures de gestion globale des plaintes : existence d'un document de politique et de procédure pour la gestion des plaintes ; connaissances des éléments de la politique et procédure pour la gestion des plaintes, etc.
- Efficacité du système de gestion globale des plaintes : fonctionnalité et efficacité du système de gestion des plaintes ; confidentialité de la gestion des plaintes et niveau de confiance accordé par la clientèle dans le système de gestion des plaintes

2.6 Que pourriez-vous dire alors sur le niveau de protection accordé par votre institution aux emprunteurs ?

Selon vous qu'est-ce qui favorise et/ou défavorise niveau de protection accordée aux emprunteurs par votre institution ?

- Au niveau personnel,
- au niveau juridique,
- au niveau des pratiques de l'institution.

III. Suggestions de mesures et de réformes pour l'amélioration de la protection des emprunteurs

3.1 Sur la base de vos expériences, que pouvez-vous suggérer aux institutions de microcrédit pour l'amélioration de la protection des emprunteurs ?

3.2 À quoi pensez-vous que les emprunteurs peuvent faire pour améliorer leur niveau de protection ?