

**RÉSULTATS
D'ENQUÊTES
COVID-19**

Juillet 2021



**Les clients de la microfinance
face à la crise Covid-19 :**
Des constats à l'action pour les IMF

TABLE DES MATIERES

RESUME EXECUTIF	3
INTRODUCTION	4
MÉTHODOLOGIE.....	5
L'IMPACT DE LA CRISE SUR LE REVENU TIRÉ DE L'ACTIVITE ECONOMIQUE PRINCIPALE.....	7
L'IMPACT DE LA CRISE SUR LA SITUATION FINANCIERE DES MENAGES	10
L'IMPACT DE LA CRISE SUR LA SECURITE ALIMENTAIRE	13
LA CRISE A AMENE LES CLIENTS DES IMF A ADOPTER DIFFERENTES STRATEGIES D'ADAPTATION	16
COMPRENDRE LA SITUATION POUR PROPOSER DES SOLUTIONS	19
CONCLUSION	20

RESUME EXECUTIF

En 2020, la pandémie de Covid-19 a frappé de plein fouet l'économie mondiale, et les populations vulnérables se sont retrouvées particulièrement menacées. En cohérence avec leur double mission économique et sociale, les acteurs de la finance inclusive ont rapidement ressenti le besoin de comprendre dès le début de la crise la situation des clients des institutions de microfinance (IMF) : Quels sont les segments de clients les plus touchés ? Comment vivent-ils la situation ? Que font-ils pour s'adapter à la crise ? Quelles sont les solutions que les IMF pourraient apporter pour les soutenir ?

Afin de répondre à ce besoin, une initiative sectorielle a été lancée par la Social Performance Task Force (SPTF) pour mettre en place des enquêtes auprès des clients des IMF. Dans cet élan, ADA a appuyé ses IMF et réseaux d'IMF partenaires pour contribuer à cette initiative. Au total, ADA a aidé à lancer des enquêtes dans sept pays d'Asie du Sud-Est, d'Afrique subsaharienne et d'Amérique centrale en 2020 : Bhoutan, Myanmar, Rwanda, Sénégal, Togo, Cap-Vert et El Salvador. Ces enquêtes avaient non seulement pour but de prendre connaissance de la situation, mais aussi d'informer et d'agir.

Les résultats montrent que la crise a négativement impacté les activités génératrices de revenu des clients des IMF : la plupart ont vu leur revenu baisser, et la situation financière de leurs ménages s'est par conséquent détériorée. Cela a été particulièrement le cas pendant les périodes de forte restriction et en zone urbaine. La crise a également mis les clients des IMF en situation d'insécurité alimentaire : nombreux sont ceux qui ont réduit leur consommation d'aliments de grande valeur nutritionnelle et le nombre de repas par jour. Pour faire face à la baisse ou à la perte de revenus, la plupart des clients ont eu avant tout recours à leur propre épargne, et les stratégies d'adaptation risquées à long terme telles que la vente d'actifs sont restées minoritaires.

Sur la base de ces résultats, des mesures concrètes ont été prises par les IMF pour répondre aux besoins des populations, avec par exemple la distribution de kits sanitaires ou de packs de nourriture, l'allongement des délais de remboursements, etc. À long terme, plusieurs d'entre elles visent également à développer leur offre d'épargne, qui s'est révélé être un moyen efficace pour accroître la résilience des clients face aux chocs. Enfin, dans certains pays, ces résultats ont également été partagés avec les régulateurs pour alimenter le dialogue et inciter à la mise en place de mesures appropriées de soutien au secteur. Rester à l'écoute pour apporter des réponses apprises : tel est l'effort entrepris par les acteurs du secteur en ces temps de crise.

INTRODUCTION

Au cours du premier trimestre 2020, la pandémie de COVID-19 s'est propagée dans le monde entier, et il est apparu rapidement que son impact ne se limitait pas à la santé publique. Les restrictions que la plupart des gouvernements ont mises en place afin d'éviter une plus grande propagation du virus ont généré inévitablement de graves conséquences sur les économies des pays et ont mis en danger les plus vulnérables. Dans ce contexte, ADA a appuyé ses partenaires - les institutions de microfinance (IMF) ou les réseaux d'IMF - dans la mise en place d'enquêtes auprès de leurs clients. Ces enquêtes avaient pour premier objectif de mieux comprendre comment les clients étaient affectés par la crise, afin de permettre aux IMF d'anticiper les conséquences financières de la crise sur les différents segments de leur portefeuille d'une part, et d'autre part, d'identifier les besoins à court terme de leurs clients ainsi que de nouveaux produits ou services à développer et/ou de nouveaux segments à cibler. Ces enquêtes se sont inscrites dans une initiative sectorielle initiée par la SPTF en collaboration avec Finca et 60 Decibels, qui visait à collecter des données uniformes via un questionnaire unique, afin de partager des résultats agrégés avec le secteur pour une meilleure compréhension de la situation et des prises de décision éclairées.



Cet article présente les principaux résultats des enquêtes coordonnées par ADA et ses partenaires dans sept pays de trois grandes régions du monde¹ :

- Afrique sub-saharienne : Cap-Vert, Rwanda, Sénégal, Togo².
- Asie du Sud-Est : Bhoutan, Myanmar.
- Amérique centrale : Salvador.

Cette synthèse met notamment en lumière l'impact de la crise sanitaire sur le revenu tiré de l'activité principale des clients, sur la situation financière de leurs ménages et sur leur sécurité alimentaire, et révèle les stratégies d'adaptation adoptées par les clients pour faire face à la crise.

Ces résultats ont non seulement permis aux IMF de prendre conscience de la situation, mais aussi de prendre des mesures concrètes pour répondre aux besoins urgents suscités par la crise, et de planifier le développement de nouveaux produits ou services pour répondre à des besoins plus structurels. Ces différents niveaux d'utilisation des résultats sont illustrés en dernière partie.

¹ Les IMF sont : Citi Coop, OMCV, Famipicos, Solmi, ASDIS, Soldifogo au Cap-Vert ; UFC au Rwanda ; U-IMCEC au Sénégal ; Assilassimé au Togo ; BAOWE au Bhoutan ; Thitsar Ooyin au Myanmar ; Crédito AMC, ASEI, CREDICAMPO, CrediManá, Créditos A&C, FOMENTA, FUSAI et Padecoms Crédito au Salvador.

² Les enquêtes auprès des clients des IMF du Togo, du Sénégal et du Rwanda ont été réalisées par 60 Decibels et cofinancées par la SPTF. L'enquête auprès des clients de l'IMF du Togo a été également cofinancée par la Fondation Grameen Crédit Agricole, KIVA et SIDI.

MÉTHODOLOGIE

Les enquêtes auprès des clients ont été réalisées par entretiens (téléphoniques ou en face-à-face) avec un échantillon représentatif de clients pour chaque IMF. Trois vagues d'enquêtes auprès de groupes différents de clients ont été réalisées au Rwanda, au Sénégal et au Togo entre juillet et novembre 2020. Les résultats de ces trois vagues étant assez similaires, ils ont été cumulés pour l'analyse. Au Salvador, deux vagues d'enquête ont été réalisées au cours de deux périodes bien distinctes (août-septembre puis décembre 2020) et donc ont été analysées séparément. Une seule vague d'enquête a été menée au Bhoutan, au Cap-Vert et au Myanmar, entre septembre 2020 et janvier 2021. Au total, la taille de l'échantillon est de 675 personnes au Cap-Vert, 630 au Rwanda, 631 au Sénégal, 630 au Togo, 1139 au Bhoutan, 1040 au Myanmar, 395 (1ère vague) et 336 (2ème vague) au Salvador.

La collecte des données dans chaque pays a ainsi été menée à différentes périodes de l'année 2020, qui ont été marquées par des niveaux de mesures de restriction gouvernementales différents. La Figure 1 met en perspective ces différents contextes, en illustrant l'évolution de l'indice de rigueur des mesures sanitaires liées à la COVID-19 ("Stringency index")³.

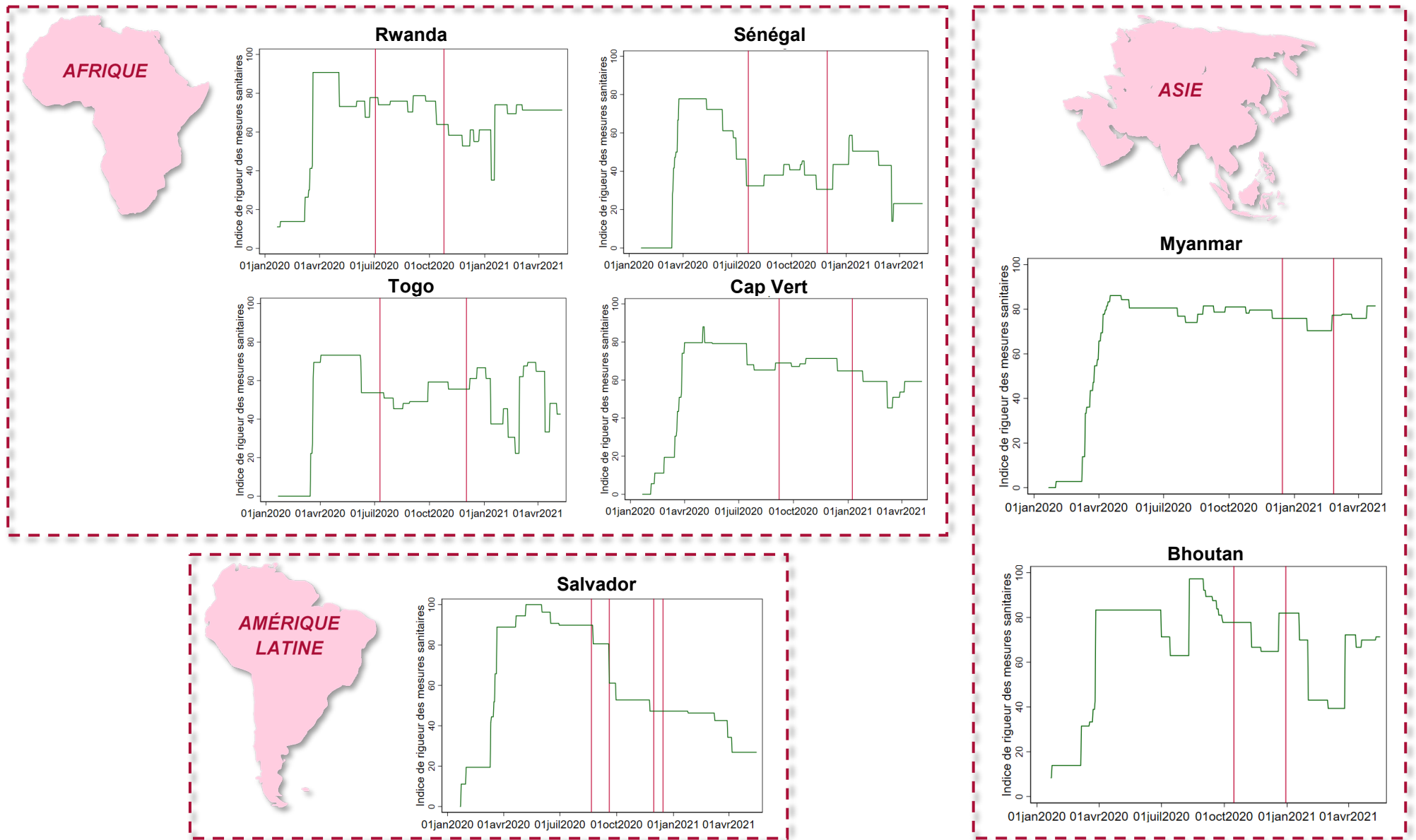
En particulier, au Rwanda, l'enquête a été réalisée entre juillet et octobre, couvrant une période où les restrictions étaient maintenues à un niveau assez haut (même s'il était légèrement plus faible par rapport au pic en mars – avril). Dans les deux pays d'Afrique de l'Ouest – Sénégal et Togo, les enquêtes ont été menées entre juillet et novembre où les niveaux de restriction étaient assez faibles et stables. On constate aussi que dans ces deux pays, l'indice de rigueur moyen était généralement plus faible que dans les autres pays. Au Cap-Vert, l'enquête couvrait la période de septembre 2020 à janvier 2021 où le niveau de restriction était assez élevé et stable depuis le début de la crise (mais plus faible par rapport au pic en avril 2020). Au Bhoutan, l'enquête s'est déroulée d'octobre à décembre 2020 – une période de diminution des mesures de restriction par rapport au mois précédent. Au Myanmar, l'enquête a été menée de décembre 2020 jusqu'à février 2021 où les restrictions étaient maintenues élevées depuis le début de la crise. Au Salvador, deux vagues d'enquêtes ont été réalisées : la première entre août et septembre 2020, et la deuxième en décembre 2020 où le niveau de restriction a été grandement allégé par rapport à la période précédente.

Prendre en considération ces différentes périodes permet de comprendre comment la propension du virus et les mesures des restrictions qui l'ont accompagnée ont affecté la vie des clients des IMF. Les impacts varient également en fonction du contexte de chaque pays et des segments de clients. Les comparaisons entre les pays sont donc à interpréter avec prudence en raison de la variation des situations dans le temps et dans l'espace.

Pour compléter l'analyse des résultats d'enquêtes, des entretiens ont été réalisés avec les structures ayant coordonné la réalisation de ces enquêtes dans chaque pays, à savoir le réseau ASOMI pour le Salvador, le conseiller technique de ADA basé au Cap-Vert, et les IMF du Togo, du Sénégal, du Rwanda, du Bhoutan et du Myanmar. Ces entretiens ont permis d'illustrer la manière dont les résultats des enquêtes ont été concrètement utilisés.

³ Source : Hale, T., Angrist, N., Goldszmidt, R., Kira, B., Petherick, A., Phillips, T., Webster, S., Cameron-Blake, E., Hallas, L., Majumdar, S. and Tatlow, H., 2021. A global panel database of pandemic policies (Oxford COVID-19 Government Response Tracker). *Nature Human Behaviour*, 5(4), pp.529-538. Cet indice, qui représente le niveau de restriction dans chaque pays au fil du temps, est une mesure composite basée sur neuf indicateurs tels que la fermeture des écoles, la fermeture des lieux de travail ou l'interdiction de voyager, rééchelonnée à une valeur de 0 à 100 (100 = le plus strict).

FIGURE 1 – LES PÉRIODES DE COLLECTE DE DONNÉES



L'IMPACT DE LA CRISE SUR LE REVENU TIRÉ DE L'ACTIVITE ECONOMIQUE PRINCIPALE

Au-delà des potentiels impacts sur la santé, il apparaît clairement que la crise a touché directement les activités génératrices de revenu des populations. Les mesures de restriction liées à la crise ont été nombreuses : confinement, interdiction de rassemblement, restriction de déplacement, fermeture des magasins, etc. Celles-ci ont conduit à un ralentissement ou un arrêt des activités ainsi qu'à une baisse du revenu tiré de ces activités dans les sept pays concernés (Figure 2).

Selon les résultats, la situation semble avoir été moins défavorable au Bhoutan, ce qui pourrait s'expliquer par la grande proportion de clients vivant d'activités agricoles en zone rurale (84%), relativement moins touchées que les activités en zone urbaine, même si les problématiques d'accès au marché pour vendre les marchandises étaient bien réelles. Ainsi, environ 50% des Bhoutanais ont déclaré que leur revenu est resté identique, notamment en zone rurale.

La proportion de la population ayant connu une faible ou forte dégradation de leur revenu a été beaucoup plus importante dans les autres pays comme le Rwanda, le Sénégal et le Cap-Vert, enquêtés en milieu de crise. Cette proportion s'est élevée à plus de 80% dans ces pays. Au Togo, la proportion de clients déclarant que leur revenu s'est beaucoup dégradé a été relativement moins importante que dans les autres pays d'Afrique, ce qui peut s'expliquer au moins en partie par des mesures de restriction plus courtes dans la durée et par conséquent, un coup d'arrêt à l'activité économique plus limité. Au Sénégal, ce sont en particulier les groupes de femmes clientes actives dans le secteur du commerce qui ont été particulièrement touchées.

Sur la même période – en août-septembre 2020 – au Salvador, la population semble avoir été moins affectée par rapport aux clients des IMF africaines. En moyenne, la proportion de clients déclarant une dégradation de leur revenu s'est située à moins de 60%. La deuxième vague d'enquête en décembre montre une légère amélioration de la situation où le nombre de personnes avec un revenu dégradé a baissé, et le nombre de celles avec un revenu identique par rapport à la période pré-crise ou un peu plus élevé a augmenté, surtout en zone urbaine et dans les secteurs de production/industrie et du commerce de gros. En effet, à cette période, l'économie était réouverte et les activités avaient repris.

Au Myanmar, les mesures de restriction ne se sont jamais allégées depuis mai 2020. L'enquête en décembre 2020 montre que 70% des personnes interrogées ont connu une dégradation du revenu – un impact un peu moins fort relativement à la situation en Afrique.

Même si le nombre d'observations est faible pour ce secteur, il n'est pas surprenant de constater que les personnes qui travaillaient en tant qu'employés dans les secteurs publics ou privés ont été plus épargnées pendant la crise. On constate que la plupart de ces personnes dans l'échantillon ont vu leur revenu rester stable. Les auto-entrepreneurs dans les autres secteurs ont été plus affectés.

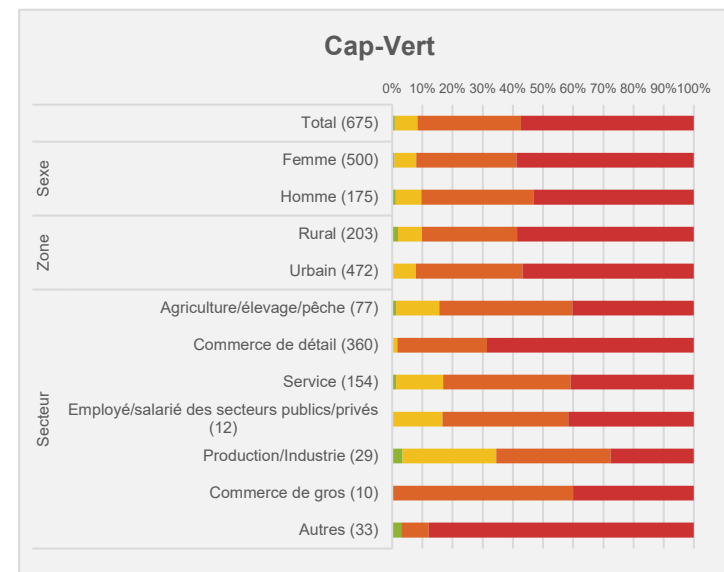
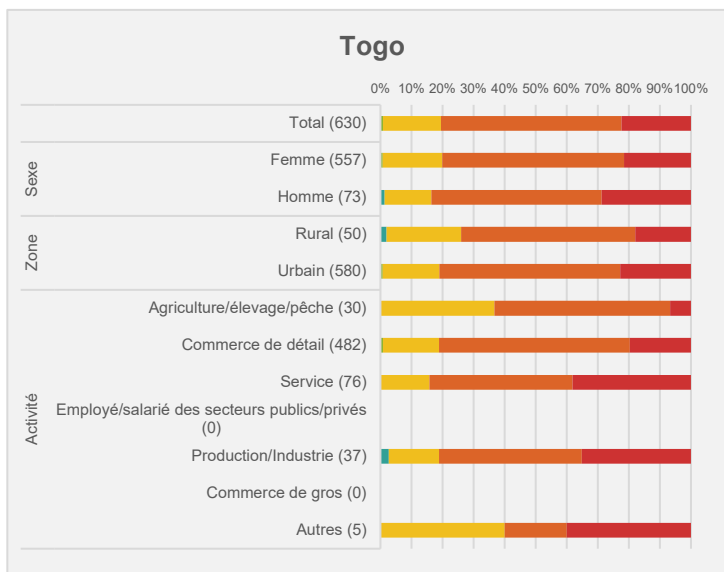
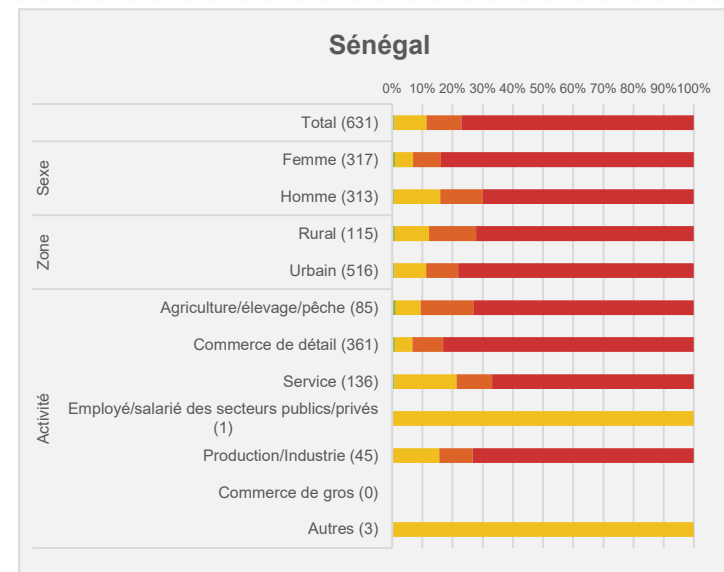
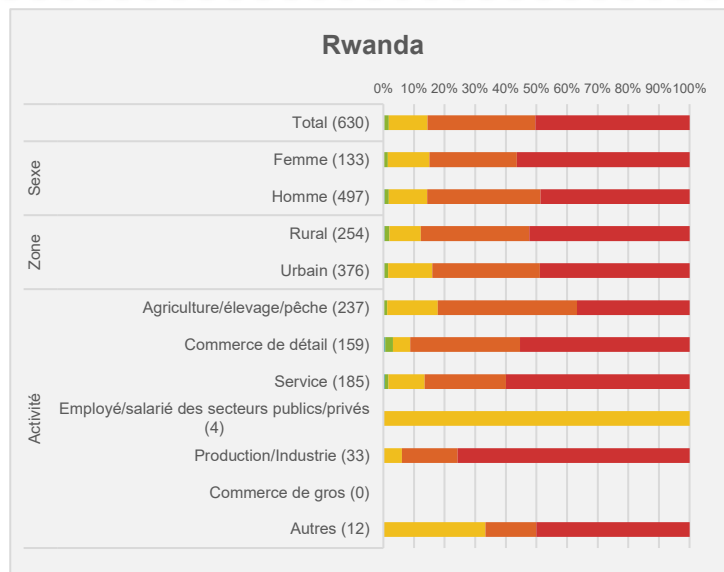
Dans tous les pays concernés, le revenu des clients actifs dans les secteurs du commerce de détail et des services a connu une plus forte baisse. Plus de 80% des personnes ayant une activité principale dans ces secteurs ont vu leur revenu se dégrader.

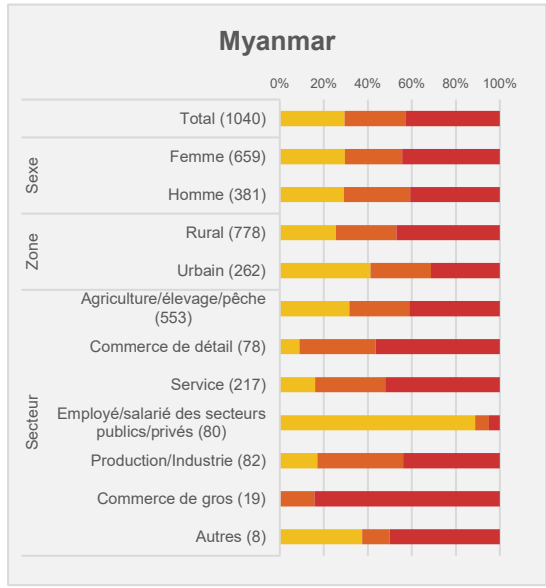
La crise a eu des impacts différents sur les zones rurales et urbaines en fonction des pays. Les zones rurales ont été relativement moins touchées par la crise au Bhoutan, au Togo, et au Salvador ; alors qu'elle a été légèrement plus impactée au Rwanda et au Myanmar. Au Rwanda, en particulier, l'été 2020 a été marqué par des événements météorologiques ayant affecté la production agricole. En général, on n'observe aucune différence notable entre l'évolution du revenu des femmes et des hommes de l'échantillon.

FIGURE 2 – REVENU DE L'ACTIVITÉ PRINCIPALE

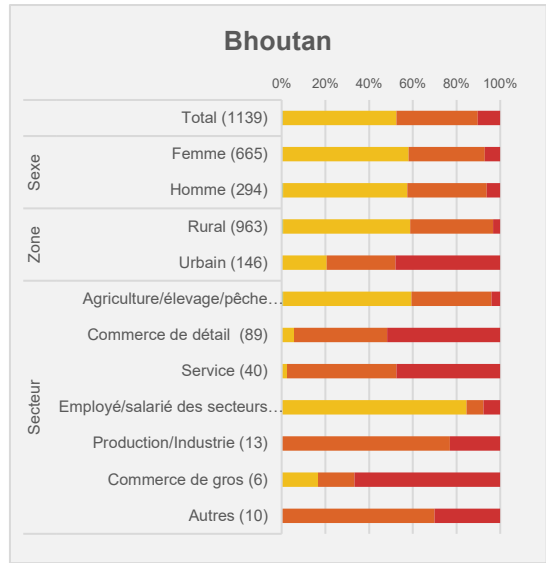


- S'est beaucoup amélioré
- S'est un peu amélioré
- Est resté identique
- S'est un peu dégradé
- S'est beaucoup dégradé

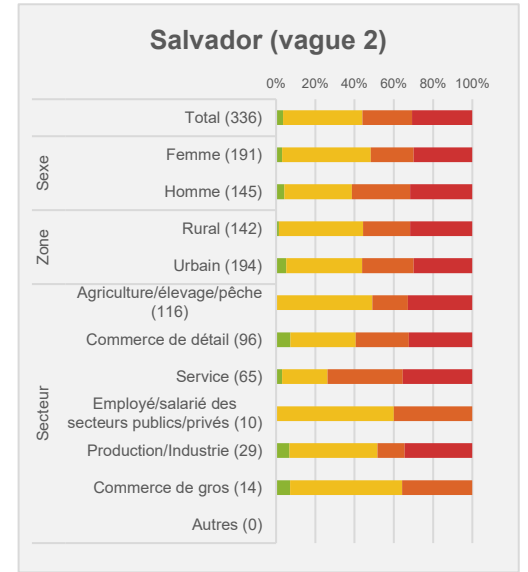
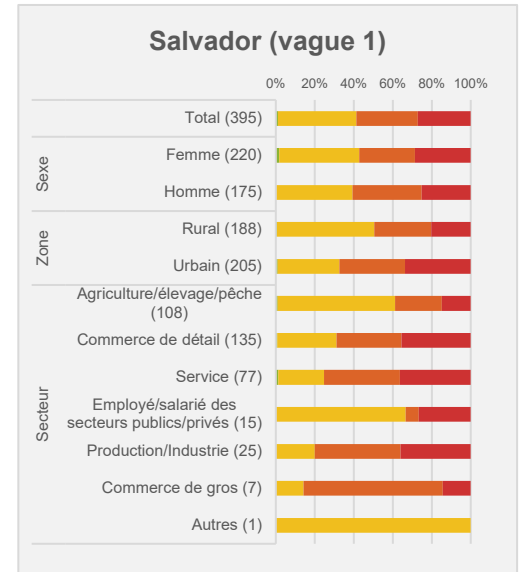




- S'est beaucoup amélioré
- S'est un peu amélioré
- Est resté identique
- S'est un peu dégradé
- S'est beaucoup dégradé



- S'est beaucoup amélioré
- S'est un peu amélioré
- Est resté identique
- S'est un peu dégradé
- S'est beaucoup dégradé



L'IMPACT DE LA CRISE SUR LA SITUATION FINANCIERE DES MENAGES

En conséquence de la dégradation du revenu tiré de l'activité principale, la situation financière des ménages s'est également dégradée. C'est le cas par exemple de la moitié des clients de BAOWE au Bhoutan (Figure 3). La crise a touché particulièrement les clients vivant dans les zones urbaines où 80% ont déclaré que leur situation s'est un peu ou beaucoup dégradée. La situation financière de presque la totalité des clients ayant une activité dans les secteurs des services, de la production/industrie, du commerce (de détail et de gros) s'est détériorée. Les clients dans les milieux ruraux se sont mieux portés. La plupart d'entre eux avaient comme secteur d'activité principal l'agriculture, l'élevage et la pêche. On observe qu'une même proportion d'environ 60% des clients dans ces deux segments de la population ont vu leur situation financière rester stable et les autres 40% ont eu une situation financière un peu dégradée. Les employés ou salariés des secteurs publics et privés ont été les moins touchés au Bhoutan, avec plus de 80% d'entre eux ayant vu leurs finances rester identiques par rapport à la période précédente.

Les enquêtes au Rwanda, au Sénégal, au Cap-Vert et Myanmar révèlent que le pourcentage des clients pour qui la situation financière s'est dégradée est beaucoup plus élevé par rapport à celui au Bhoutan. Plus de 90% des clients des IMF dans ces deux pays ont déclaré que la situation financière de leurs ménages s'est dégradée, et même beaucoup dégradée pour la plupart. Dans ces deux pays, les clients de tous les secteurs et toutes les zones géographiques ont été touchés par la crise plus ou moins de manière égale.

La situation semble un peu plus positive au Togo où la proportion de personnes ayant vu leur situation financière se dégrader était légèrement plus faible (environ 80%). Il existe aussi une petite proportion de la population urbaine, de travailleurs dans les secteurs de l'agriculture/élevage/pêche et de la production/industrie qui ont déclaré que leur situation financière s'est un peu améliorée. Cela peut encore une fois s'expliquer par l'allègement rapide des mesures de restriction et la prompte reprise des activités.

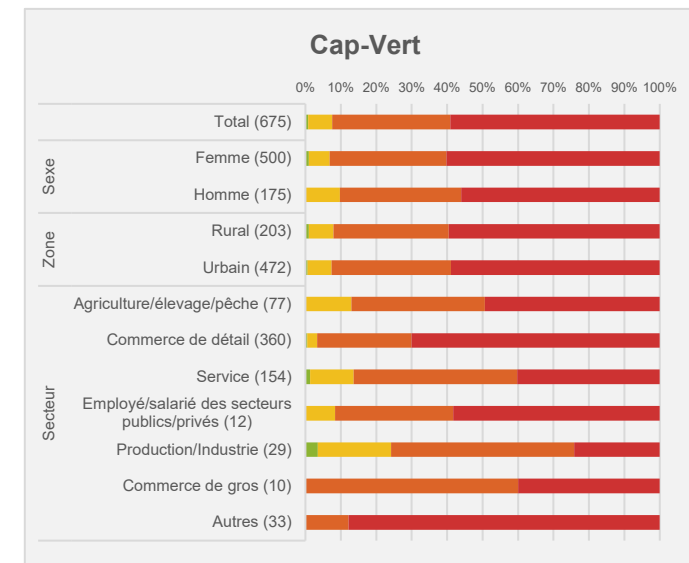
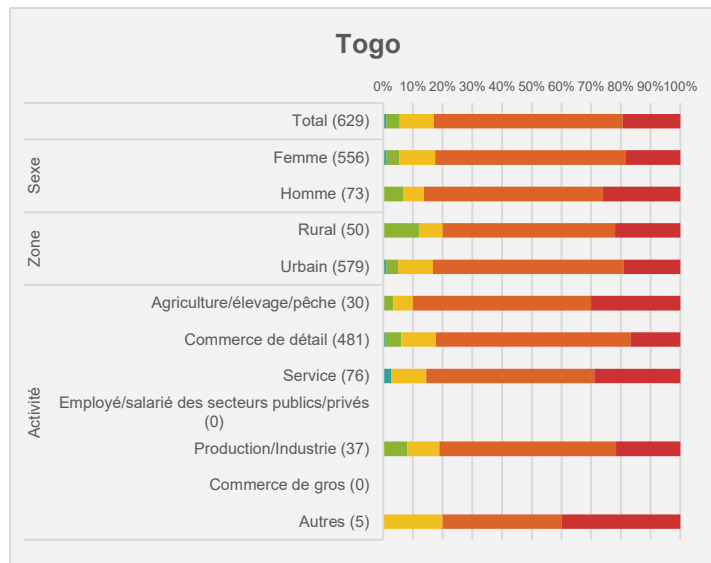
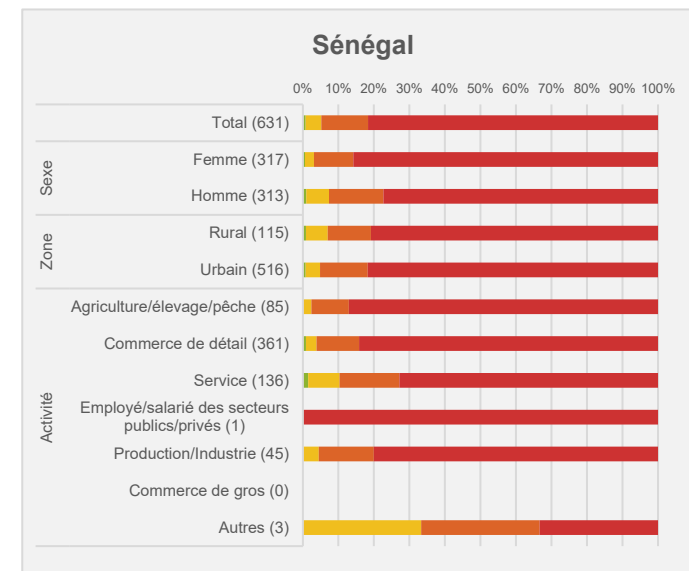
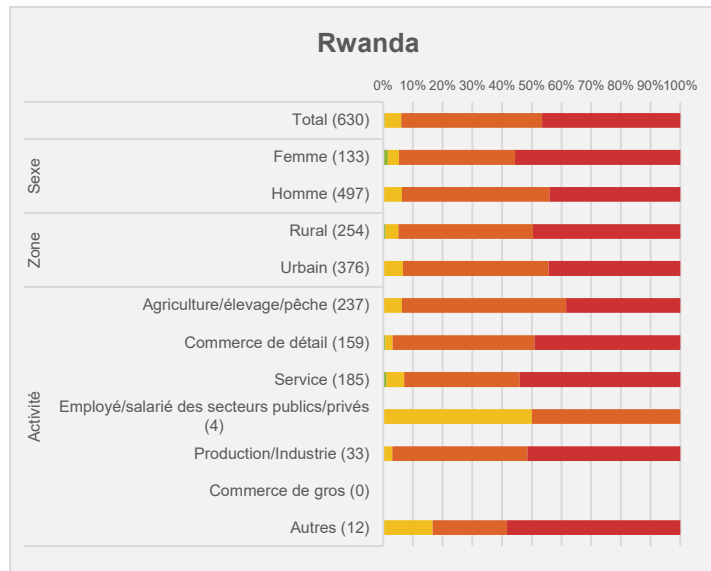
Au Salvador, les deux vagues d'enquête montrent une évolution de la situation des clients des IMF au long de l'année 2020 en fonction des mesures de restriction liées à la COVID-19. En août-septembre quand le degré de restriction était élevé, environ trois quarts des clients de ASOMI ont répondu que la situation financière de leurs ménages s'était un peu ou beaucoup dégradée. En décembre 2020, quand l'indice de restriction a été presque diminué en moitié, cette proportion a diminué pour se retrouver à un peu plus d'un cinquième. Environ 20% des clients ont vu désormais la situation financière de leurs ménages s'améliorer. Cette situation d'amélioration était plus prononcée chez les clients vivant dans les zones urbaines, ayant des activités dans les secteurs des services et du commerce, particulièrement du commerce de gros. Cela s'explique très probablement par la reprise de l'activité en zone urbaine suite à l'allègement des mesures de restriction.

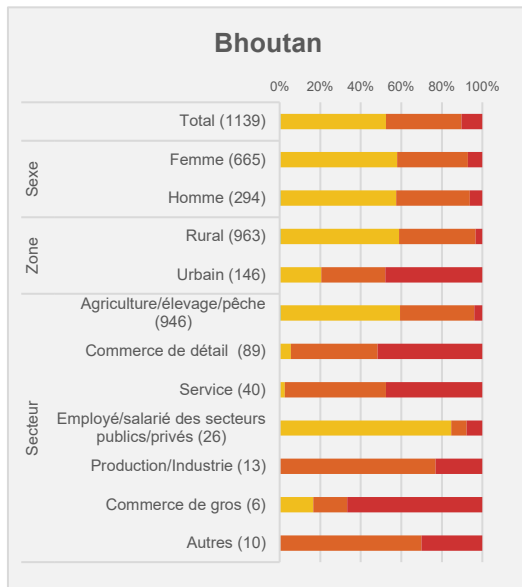
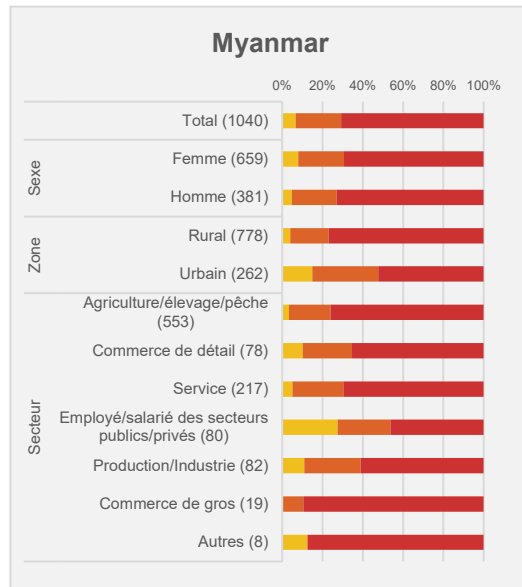
En général, on observe que dans tous les pays, la crise a impacté les femmes et les hommes de manière similaire.

FIGURE 3 – SITUATION FINANCIÈRE DES MÉNAGES

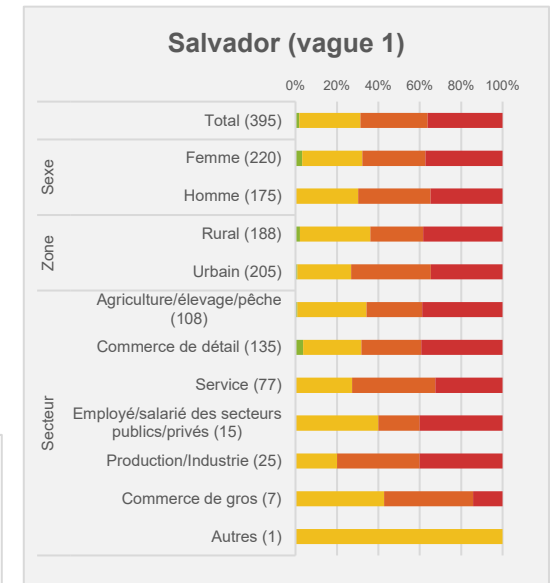


- S'est beaucoup améliorée
- S'est un peu améliorée
- Est restée identique
- S'est un peu dégradée
- S'est beaucoup dégradée

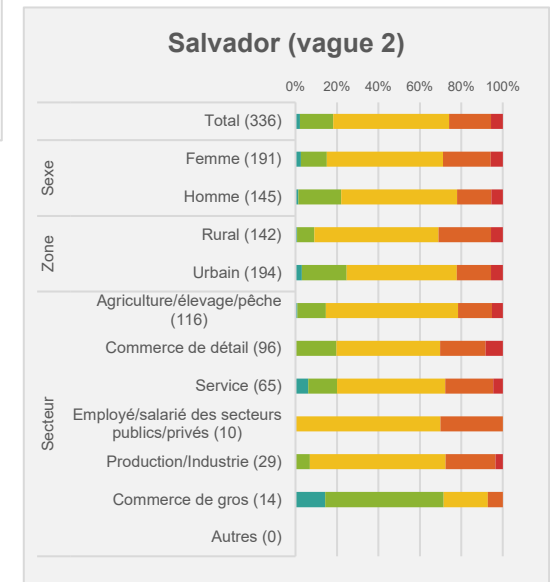




- S'est beaucoup améliorée
- S'est un peu améliorée
- Est restée identique
- S'est un peu dégradée
- S'est beaucoup dégradée



- S'est beaucoup améliorée
- S'est un peu améliorée
- Est restée identique
- S'est un peu dégradée
- S'est beaucoup dégradée



L'IMPACT DE LA CRISE SUR LA SECURITE ALIMENTAIRE

L'insécurité alimentaire est une des conséquences de la crise. Elle peut être causée indirectement par la diminution du revenu mais aussi directement par l'accès plus restreint au marché (les marchés pourraient ne pas avoir lieu à cause de l'interdiction de rassemblement), la fermeture des magasins ou la diminution ou même l'interruption des chaînes d'approvisionnement des produits alimentaires.

Au Bhoutan, Cap-Vert, Myanmar et Salvador, le phénomène le plus commun chez les clients est d'avoir diminué la consommation de certains types d'aliments comme la viande (Figure 4). Cette nécessité de diminuer la consommation des aliments de grande valeur nutritionnelle a concerné un peu plus de 10% des clients de BAOWE au Bhoutan, alors qu'elle a touché environ 40% des clients des IMF au Myanmar et au Salvador, et presque 60% des clients des IMF au Cap-Vert. La raison principale était la réduction des revenus, obligeant les personnes à privilégier la consommation de biens moins coûteux.

On constate une disparité entre les pays aux différentes périodes de l'année 2020. Les fortes restrictions en pleine crise ont impacté de manière particulièrement négative les clients des IMF au Cap-Vert où environ 60% d'entre eux ont dû diminuer la consommation de certains types d'aliments, 30% ont réduit le nombre de repas par jour 60% avaient souvent faim alors que normalement cela ne leur arriverait pas. La situation au Salvador n'a pas changé entre les deux vagues d'enquête où on a toujours un peu plus de 40% des personnes interrogées qui déclarent avoir diminué la consommation de certains types d'aliments ; une légère augmentation du pourcentage des personnes ayant réduit le nombre de repas par jour de 18% à 25% ; et une légère baisse des personnes ayant souvent faim dont le pourcentage reste autour de 3%.

Dans tous les pays, excepté au Bhoutan, la sécurité alimentaire des clients en zone rurale a été plus affectée que celle des clients en zone urbaine, probablement en raison du manque d'accès aux marchés pour s'approvisionner. Partout à l'exception du Cap-Vert, les femmes ont aussi été plus touchées par les conséquences négatives de la crise sur leur consommation alimentaire que les hommes.

Les questions sur la sécurité alimentaire posées aux répondants au Rwanda, au Sénégal et au Togo étaient un peu différentes. Quand on s'intéresse au changement dans la consommation alimentaire, plus de 60% des personnes au Rwanda et au Sénégal ont déclaré avoir baissé leur consommation. La situation était meilleure au Togo où environ 70% ont déclaré que leur consommation alimentaire s'est restée identique ou s'est même améliorée.

Lorsqu'on demande aux clients s'ils avaient souvent faim alors que normalement cela ne leur arriverait pas, les réponses varient entre ces trois pays d'Afrique sub-saharienne. La situation était plus préoccupante au Rwanda où environ la moitié des répondants ont dit qu'ils ont souffert de la faim même rarement. En effet, à la crise sanitaire s'est ajoutée une crise agricole au Rwanda à cette période en raison d'événements météorologiques. Cette proportion tombe à un peu plus de 30% au Sénégal et à un peu plus de 10% au Togo. Par contre, au Sénégal, près de 10% ont régulièrement eu faim – une proportion particulièrement plus importante que dans les autres pays. Au Rwanda et au Sénégal, les femmes ont souffert de la faim un peu plus que les hommes. Encore une fois, le Togo se distingue comme un pays où l'impact négatif de la crise a été relativement moins important, où la consommation alimentaire est restée stable et où la faim n'a touché qu'une petite proportion de la population.

FIGURE 4 – SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

- Avoir diminué votre consommation de certains types d'aliments
- Avoir réduit le nombre de repas par jour
- Avoir souvent faim

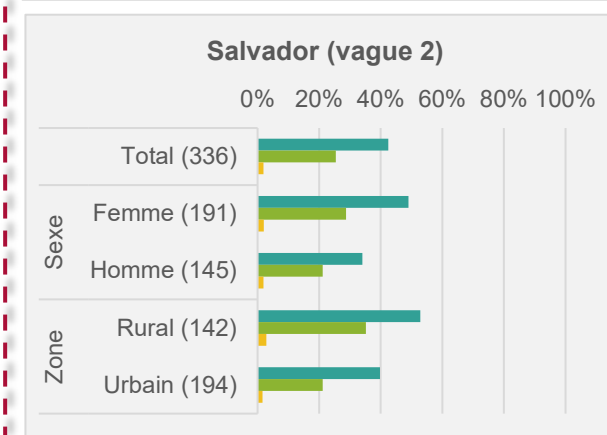
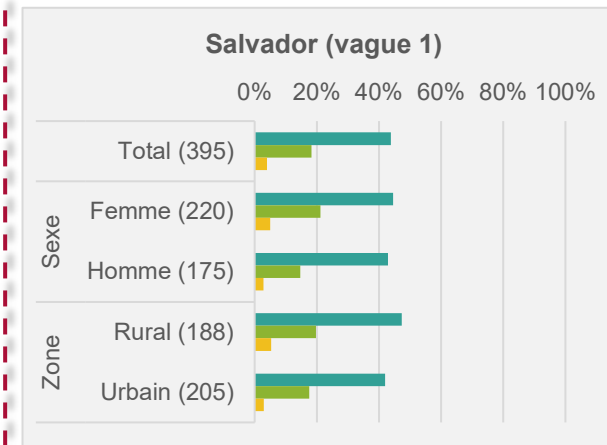
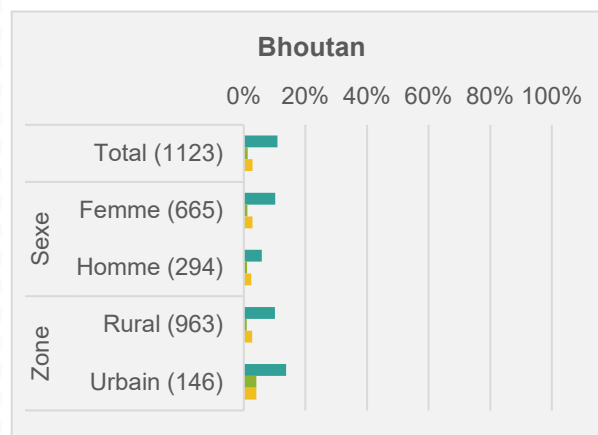
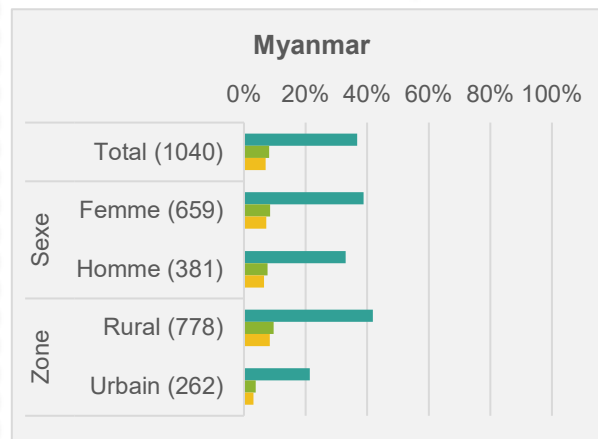
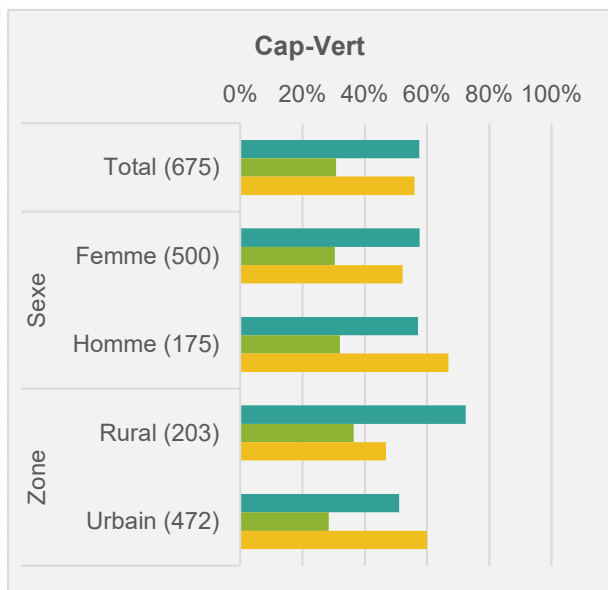


FIGURE 5 – CHANGEMENT DANS LA CONSOMMATION ALIMENTAIRE

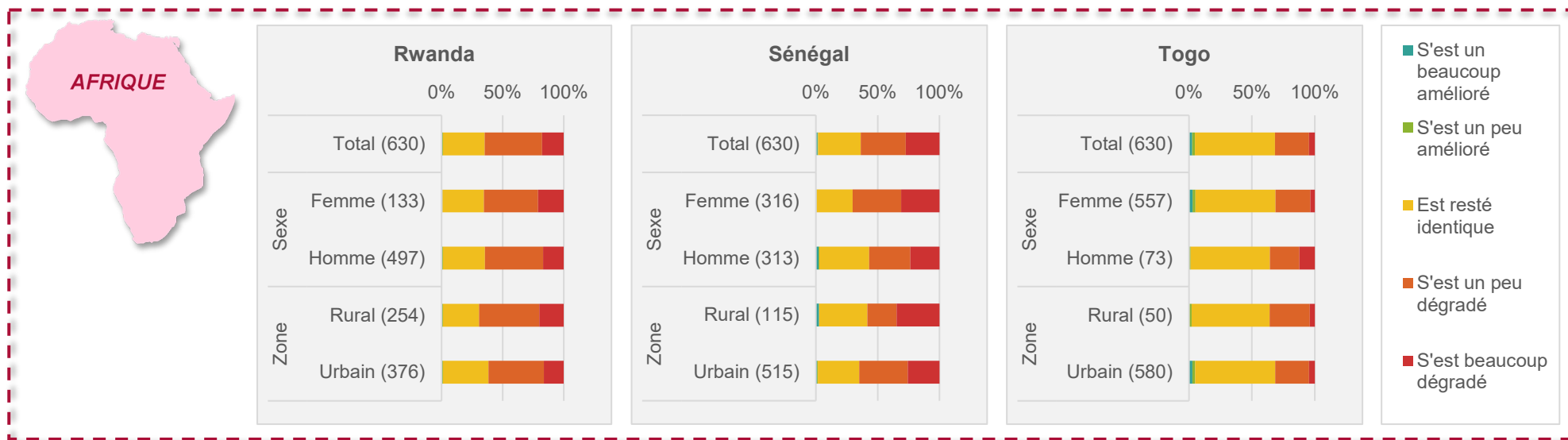
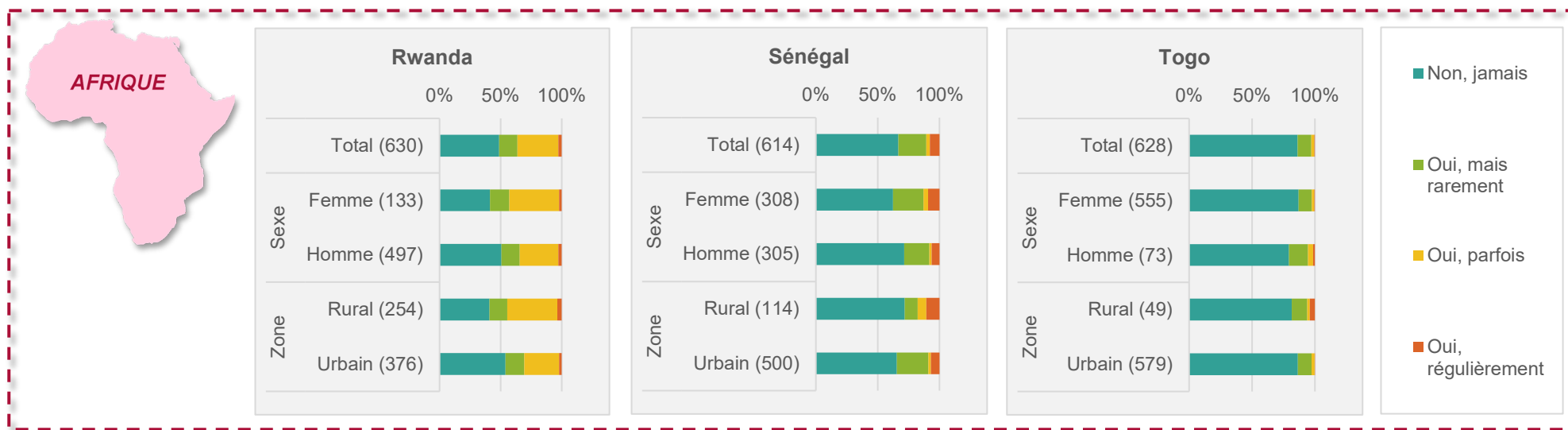


FIGURE 6 – AVOIR FAIM



LA CRISE A AMENE LES CLIENTS DES IMF A ADOPTER DIFFERENTES STRATEGIES D'ADAPTATION

Les clients des IMF ont adopté différentes stratégies pour faire face à la crise. La stratégie d'adaptation la plus adoptée par les clients des IMF au Bhoutan, au Cap-Vert, au Salvador (Figure 7), au Rwanda et au Sénégal (Figure 8) a été d'utiliser l'argent qu'ils avaient économisé. L'épargne a donc constitué pour eux le premier filet de sécurité, avant le recours à l'emprunt ou l'arrêt des remboursements, ce qui est un signe positif de la capacité des clients à absorber un choc et plus généralement de leur résilience. Environ 80% des clients au Sénégal, 70% des clients au Rwanda, 60% des clients au Bhoutan et au Cap-Vert, et environ 40% des clients au Salvador ont compté sur leur épargne. Cette solution a été en particulier plus adoptée par les clients en zone urbaine.

Les autres stratégies courantes ont été d'arrêter de rembourser les emprunts, ce qui a pu dans certains cas se faire à la suite des moratoires mis en place par les autorités ou en concertation avec les IMF avec des reports d'échéances ou extensions de durées de remboursement, et d'emprunter de l'argent auprès des amis et de la famille.

Au Rwanda, au Sénégal et au Togo, une solution courante adoptée par environ 60% des répondants a été de réduire les investissements dans l'activité⁴. L'option de réduire le remboursement des emprunts a été moins adoptée par rapport à l'arrêt complet du remboursement des emprunts.

Au Salvador, trouver un nouvel emploi ou un emploi supplémentaire, souvent de courte durée, a aussi été mentionné par un peu moins de 20% des clients comme une solution pour répondre au besoin financier pendant la crise.

La situation au Myanmar était assez différente par rapport aux autres pays. La stratégie la plus adoptée chez les Birmans a été d'emprunter de l'argent auprès d'une institution financière, choisie par 60% des clients. La deuxième stratégie était d'emprunter de l'argent auprès des amis et de la famille, choisie par un peu plus de 40% des clients. En effet, l'IMF concernée au Myanmar n'offrait pas de produit d'épargne, ce qui a limité la possibilité pour ses clients de recourir à cette stratégie, mais a octroyé de nouveaux prêts à ceux qui le demandaient, ce qui explique la forte proportion du client ayant eu recours à cette solution.

Dans tous les pays, excepté au Bhoutan et au Togo, les clients ruraux ont eu davantage tendance à vendre ou mettre en gage un bien pour faire face à la crise par rapport à aux clients en milieu urbain. Les biens vendus ou mis en gages étaient souvent des animaux d'élevage. Au Myanmar, l'emprunt auprès des usuriers a été légèrement plus élevé en zone rurale qu'en zone urbaine. Ces deux stratégies sont considérées comme des options de dernier ressort risquées, pouvant nuire à la capacité de produire et de maintenir une situation financière contrôlable à l'avenir. Sur la base de ces constats, les IMF ont donc pris des mesures afin de répondre aux besoins des clients et de réduire les risques pour les clients et pour elles-mêmes.

⁴ Cette option de réponse n'a pas été proposée dans le questionnaire des autres pays. On ne peut donc faire la comparaison des réponses qu'entre les trois pays Rwanda, Sénégal et Togo.

FIGURE 7 – STRATÉGIE D'ADAPTATION

- Utilisé de l'argent que vous aviez économisé
- Trouvé un nouveau travail/un travail supplémentaire
- Arrêté de rembourser des emprunts
- Emprunté de l'argent auprès d'une institution financière ou une banque
- Emprunté de l'argent à un ami ou à votre famille
- Emprunté de l'argent auprès d'un prêteur sur gage ou un usurier
- Vendu un bien

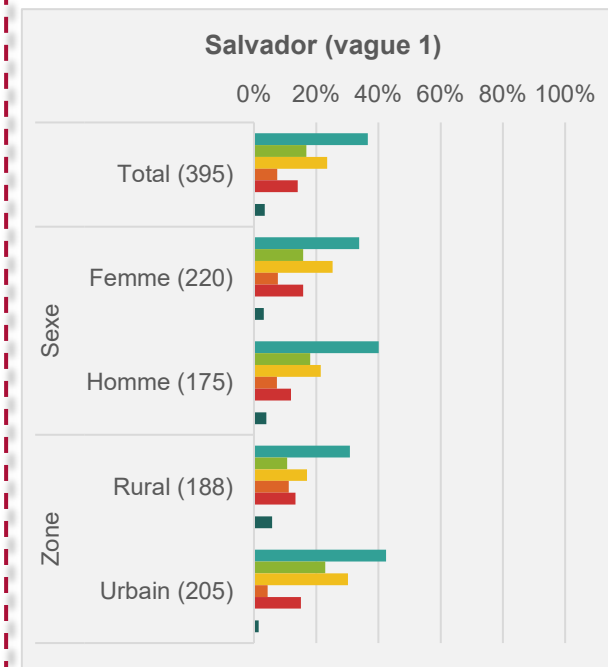
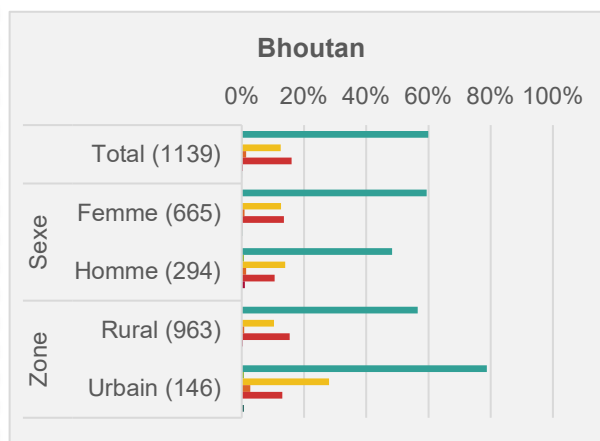
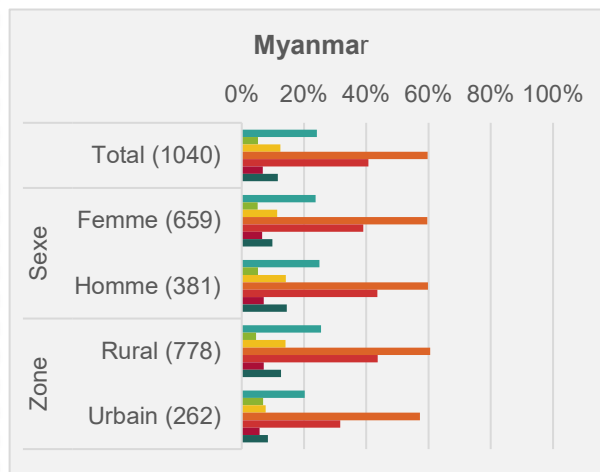
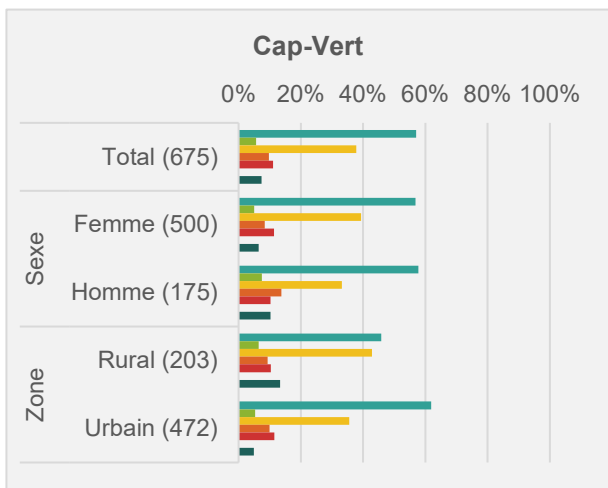
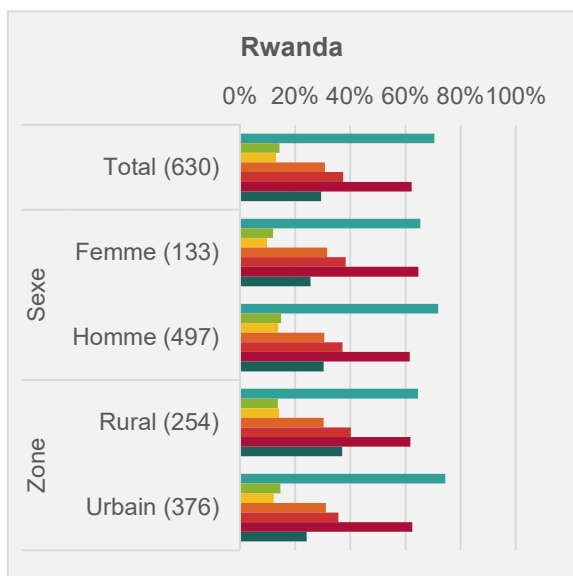
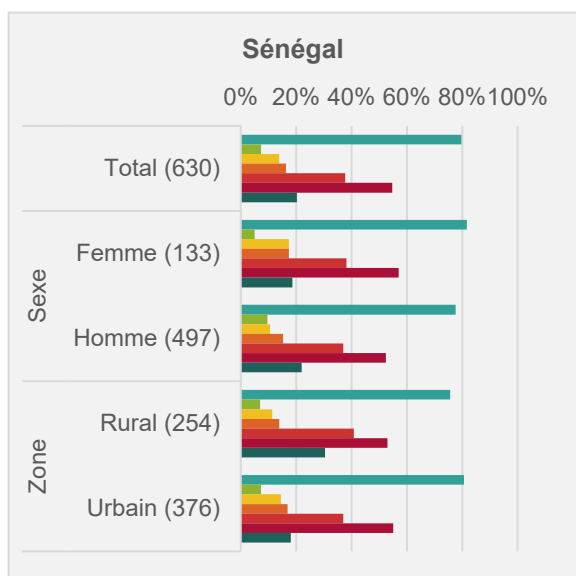
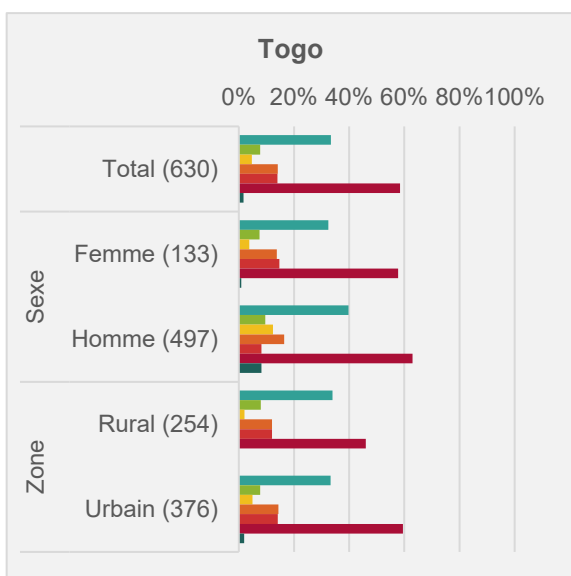


FIGURE 8 – STRATÉGIE D'ADAPTATION (SUITE)



- Utilisé de l'argent que vous aviez économisé
- Trouvé un nouveau travail/un travail supplémentaire
- Réduit le remboursement des emprunts
- Arrêté de rembourser des emprunts
- Emprunté de l'argent
- Réduit des investissements
- Vendu ou mis en gage un bien



COMPRENDRE LA SITUATION POUR PROPOSER DES SOLUTIONS

Tout au long de la période de crise, en dehors des enquêtes, les IMF sont restées en contact étroit avec leurs clients, et avaient donc des informations régulières sur leur situation. Néanmoins, au niveau de l'IMF, ces informations restaient générales et non quantifiées, le détail des situations individuelles étant connu de chaque agent en contact avec son portefeuille de clients. Cette initiative d'enquêtes a ainsi permis de valider certaines hypothèses, intuitions ou perceptions issues des contacts quotidiens des IMF avec leurs clients, et surtout de les quantifier et d'identifier les segments les plus concernés par chaque type de difficulté. Les résultats de ces enquêtes ont ainsi été utilisés par les IMF et les réseaux à différents niveaux.

Se montrer à l'écoute. Avant tout, grâce à ces enquêtes, les IMF ont pris conscience du niveau de préoccupation de leurs clients par rapport à la menace sanitaire, au-delà des impacts économiques et financiers. Les IMF du réseau ASOMI au Salvador ont ainsi décidé, sur la base des résultats, de changer leur manière de communiquer avec leurs clients, en se montrant davantage à l'écoute, et en partageant des messages de soutien plutôt que de réclamer des remboursements. Elles ont également équipé leurs agences et leurs agents de tous les équipements sanitaires nécessaires afin que les clients soient en confiance lors de leur visite en agence, et leur ont parfois distribué des packs de nourriture pour répondre aux menaces concernant leur sécurité alimentaire. L'attention s'est ainsi focalisée sur le bien-être des clients avant tout. De la même manière, les IMF du Cap-Vert ont assuré un suivi rapproché de leurs clients en cette période de crise afin de les rassurer en se montrant plus présentes qu'à l'accoutumée. Enfin, les IMF du Togo, du Bhoutan et du Myanmar précisent que la réalisation même de ces enquêtes auprès de leurs clients a permis de renforcer les liens et de démontrer leur soutien.

Adapter les services financiers existants aux besoins urgents. Les enquêtes ont permis d'identifier les besoins urgents de segments spécifiques de clients en termes de services financiers. Ainsi, les IMF du Cap-Vert, du Togo, du Rwanda et du Sénégal ont pu rééchelonner les prêts des segments de clients les plus en difficulté, et flexibiliser les procédures de remboursement, en adaptant les fréquences et en allongeant les durées. Les enquêtes ont également révélé un besoin de liquidité non anticipé par les IMF : alors que celles-ci s'attendaient avant tout à des demandes d'extension ou de report des remboursements, un certain nombre de clients des IMF du Togo, du Rwanda, du Salvador ou du Myanmar ont plutôt exprimé un besoin d'accès à de nouveaux prêts pour rebondir, poursuivre, relancer ou réorganiser leur activité. Ces IMF ont donc adapté leur politique de crédit en conséquence : au Salvador, elles se sont montrées plus ouvertes à l'octroi de crédits pour un besoin en fonds de roulement ; au Rwanda, les plafonds des crédits fonds de roulement ont été augmentés ; au Togo, les conditions d'accès au crédit ont été allégées, avec notamment la suppression de l'obligation de nantissement d'épargne. Dans tous ces cas, les IMF ont été attentives à ne pas accroître le risque de surendettement, en prenant garde à ne pas déboursier de nouveaux crédits pour les clients actifs dans les secteurs les plus en difficultés. De plus, en répondant elles-mêmes aux besoins de liquidités de leurs clients, ces IMF précisent avoir également cherché à éviter que ceux-ci ne se tournent vers d'autres structures moins scrupuleuses tels que les usuriers.

Prendre conscience de la capacité de résilience des clients. Ce besoin de liquidité a fait également prendre conscience aux IMF de la capacité de leurs clients à s'adapter. Les clients de l'IMF du Myanmar n'ont par exemple finalement que peu eu recours au rééchelonnement de prêts qui leur était proposé par l'IMF, et ont plutôt réorganisé leurs activités, réactivé les systèmes de trocs, et demander de nouveaux prêts pour rebondir. D'autre part, le recours massif à l'épargne en tant que première stratégie d'adaptation a également démontré la capacité d'absorption des chocs des clients de ces IMF. Enfin, au Bhoutan, les clients, majoritairement actifs dans le secteur de l'agriculture, se sont appuyés sur leur production de produits locaux pour traverser la crise et ont donc été moins menacés sur le plan de la sécurité alimentaire. Les enquêtes, en permettant d'identifier la nature des produits issus de l'activité agricole des clients, ont révélé à l'IMF bhoutanaise le potentiel de leur activité et l'ont inspiré pour le développement de nouveaux produits et services.

Développer de nouveaux produits et services pour répondre aux besoins de long terme. Les enquêtes réalisées auprès des clients de l'IMF du Bhoutan lui ont permis de prendre conscience du potentiel représenté par leur activité agricole. Alors que le Bhoutan reste dépendant des pays voisins pour l'approvisionnement de produits alimentaires transformés, bien souvent issus des produits primaires produits au Bhoutan, l'IMF a réalisé grâce aux enquêtes que ses clients avaient besoin d'accompagnement en techniques de transformation et/ou de marketing et de vente, afin de mieux valoriser leurs produits auprès des consommateurs locaux, sans passer par l'extérieur. L'IMF prévoit donc d'offrir ce type de services à ses clients afin de démultiplier le potentiel de leur activité agricole. De la même manière, l'IMF au Myanmar a pris conscience, sur la base des résultats de l'enquête, de la même problématique de dépendance vis-à-vis des pays extérieurs pour la transformation des produits primaires, qui sont ensuite réimportés au Myanmar. Par conséquent, l'IMF envisage désormais de soutenir les autres acteurs des chaînes de valeur agricoles avec des services financiers adaptés, afin que les producteurs de produits primaires puissent écouler leur production au niveau local et ne soient plus dépendants des marchés extérieurs.

D'autre part, l'IMF du Myanmar a également pris conscience de l'importance d'offrir un produit d'épargne à ses clients, étant donné que la petite proportion de ses clients qui disposaient d'épargne via d'autres institutions y ont recouru pour traverser la crise. Si cette stratégie n'était pas complètement nouvelle pour l'IMF, les résultats des enquêtes ont confirmé la nécessité de la concrétiser rapidement.

De façon similaire, l'enquête auprès des clients de l'IMF rwandaise a montré l'intérêt des services digitaux pour accéder aux services financiers en période de mobilité restreinte. Là encore, les résultats ont conforté l'IMF dans sa volonté d'accélérer le développement de services digitaux, et ont confirmé le besoin d'informer et sensibiliser les clients de façon appropriée sur l'utilisation de ce nouveau type de service.

Informers les acteurs de soutien au secteur. Enfin, au-delà des mesures concrètes prises par les IMF pour répondre aux besoins urgents ou de plus long terme de leurs clients, ces enquêtes ont également permis d'informer les acteurs du secteur sur la situation. Ainsi, le conseiller technique de ADA basé au Cap-Vert a pu, en coordination avec les IMF, partager régulièrement les résultats d'enquêtes avec le régulateur, ce qui a permis d'alimenter le dialogue afin que celui-ci puisse envisager des mesures de soutien au secteur appropriées. De la même manière, le réseau ASOMI au Salvador a partagé les résultats avec les autres réseaux de la région Amérique centrale, avec une agence de soutien aux entrepreneurs et une banque nationale, et avec la banque interaméricaine de développement. Ce partage régulier d'informations permet aux acteurs du secteur de rester informés pour agir de manière éclairée.

CONCLUSION

Si l'impact de la COVID-19 sur les clients des IMF varie en fonction du niveau de restriction et du contexte de chaque pays ainsi que du profil des clients, les conséquences négatives de la crise sur la situation financière des ménages et sur leur sécurité alimentaire sont indéniables.

En restant à l'écoute de leurs clients comme elles l'ont fait en 2020, les IMF seront en capacité de renforcer les liens et de répondre aux besoins de façon appropriée. De cette manière, elles contribueront au renforcement de la résilience de leurs clients, et par conséquent, de la leur, dans la mesure où la santé financière des IMF est intrinsèquement liée à celle de leurs bénéficiaires.

Les mesures prises par les IMF pour répondre aux besoins identifiés lors des enquêtes réalisées en 2020 témoignent de leur volonté de s'adapter et de rester réactives. Cette volonté est également ressortie d'une étude complémentaire réalisée par ADA en collaboration avec la Fondation Grameen Crédit Agricole et Inpulse, sur la base de sondages réalisés auprès des IMF elles-mêmes : <https://www.ada-microfinance.org/crise-du-covid-19/initiatives-ada-crise-imf-et-clients>

En contribuant à ces différentes initiatives, ADA vise à encourager le maintien du contact avec les populations et acteurs de terrain, condition nécessaire à l'apport de réponses pertinentes à une situation de crise.



ADA – Appui au développement autonome
39 rue Glesener
L-1631 Luxembourg
Tel.: +352 45 68 68 1
Fax: +352 45 68 68 68
www.ada-microfinance.org

Copyright : ADA, 2021

Auteurs(res) : Unité de Recherche & Développement chez ADA, sous la responsabilité de Mathilde Bauwin et Thu Hien Dao

Mise en page : Elodie Renard

Crédits photos : © Philippe Lissac / Godong (couverture) © Shutterstock (p.3)