

# PLANET FINANCE

[www.planetfinance.org](http://www.planetfinance.org)

The Microfinance Platform



**Etude qualitative de satisfaction et  
d'impact des membres de l'Union des  
Clubs d'Epargne et de Crédit  
du Mayo-Kebbi (UCEC-MK)**

## **Rapport d'analyse**

**Septembre 2008**

### **Contacts – PlaNet Finance**

**Daniel SORROSAL**, Directeur PlaNet Finance Belgique/België

[dsorrosal@planetfinance.org](mailto:dsorrosal@planetfinance.org)

**Bénigne du PARC**, Chef de projet

[bduparc@planetfinance.org](mailto:bduparc@planetfinance.org)

**François CAJOT**, Expert IKM

[fcajot@planetfinance.org](mailto:fcajot@planetfinance.org)

## **Introduction**

Ce rapport rend compte de la démarche méthodologique et des résultats de l'étude qualitative mise en place dans le cadre de l'étude de marché et d'impact de juillet 2008. Cette étude a été développée par l'UCEC/MK avec l'assistance technique de PlaNet Finance. Cette démarche consiste à la mise en place des groupes de travail et de réflexion avec les micros entrepreneurs du Mayo- Kebbi. Elle complète l'étude quantitative menée durant la même période.

Deux équipes ont été constituées en vue de mener la campagne de Focus Groupes : une conduite par Ruel HINLINA (Rapporteur : Ndaouna Djib) à Binder, Léré, Pala, Tikem, Fianga et Gouin ; l'autre conduite par Fidèle MEUM-ARYO (Rapporteur : Tigolva Djablo) sur Djodo-Gassa, Gounou-Gaya, Pont Carol, Reb Reb, Galal et Goygoudoum. Cette campagne dura 5 jours du 21 au 25 juillet 2008. Deux séances de rattrapage ont été organisées sur Léré les 14 et 15 août 2008.

La campagne avait essentiellement visée les secteurs d'activités financés par les CEC, à savoir : l'agriculture, l'élevage, le commerce, l'artisanat, la pêche et la consommation.

Un guide de discussion a été élaboré et structuré comme suit :

1. Généralités concernant les activités ;
2. Satisfaction par rapport aux produits existants ;
3. impact des crédits antérieurs sur les activités et les ménages.

Quatre motos ont servi de moyen de locomotion pour la réalisation de la campagne. Les rapports ont été saisis après le retour au siège de l'UCEC-MK.

## **Méthodologie**

L'animation de focus groupes est une méthode d'enquête qualitative, consistant à rassembler un petit groupe homogène appartenant à une population précise (commerçants, pêcheurs, fonctionnaires, agri-éleveurs), pour les faire parler autour de thèmes prédéfinis. Le focus groupe est animé par un modérateur formé à la méthodologie et apte à exploiter la dynamique propre au rassemblement en groupe. Le focus groupe est également une bonne méthode pour identifier les principales problématiques à creuser dans le cadre d'une enquête plus approfondie.

La méthode consiste plus précisément à interroger un nombre représentatif de groupes de 5 à 8 personnes répondant à des critères homogènes, afin de susciter une discussion ouverte à partir d'une grille d'entrevue de groupe définissant les thèmes de l'étude, puis à en faire une synthèse et une analyse permettant de relever les principaux messages clés émis par les participants.

Dans cette étude, la méthodologie des focus groupe a été utilisée pour répondre aux objectifs suivants :

- Récolter des informations sur les problématiques des micros entreprises du Mayo-Kebbi ;
- Collecter les opinions et les attitudes concernant la satisfaction en services financiers des institutions de Microfinance ;
- Encourager la prise de parole autour des problématiques d'impact que l'UCEC-MK a dans la vie des membres.

## ORGANISATION DE LA CAMPAGNE

Le choix de composition des focus groupes a été fait par genre, par région, et par secteur d'activité. N'ont été convoqué que des membres des CEC ayant eu accès au crédit. 31 groupes, pour un total de 203 personnes, ont été interrogés. L'échantillonnage est détaillé dans le tableau ci-après :

**Tableau de distribution géographique des focus groupes**

<b>Zone d'étude</b>	<b>Point de référence</b>	<b>Groupe cible</b>	<b>Nombre des focus organisés</b>	<b>Pourcent age (%)</b>
<b>Binder et Léré</b>	Binder, Léré, Bissimafou	Pêcheurs, commerçants, agri éleveurs, producteurs d'oignons	07	22,59
<b>Fianga</b>	Fianga, Tikem	Agri éleveurs, commerçants et besoins sociaux.	05	16,12
<b>Gagal</b>	Gagal, Reb-Reb	Commerçants, agri éleveurs	06	19,35
<b>Gounou-Gaya</b>	Djodo-Gassa, Domo, G /Gaya, Pont Carol	Agri éleveurs, commerçants et besoins sociaux	08	25,82
<b>Pala</b>	Gouin, Goygoudoum et Pala	Agri éleveurs, commerçants et artisans	05	16,12
<b>Total</b>			<b>31</b>	<b>100</b>

Les séances d'animation étaient d'une durée de 2 heures. L'équipe était composée :

- D'un modérateur dont le rôle était de faciliter et d'organiser la prise de parole, de guider la discussion et d'animer la séance en clarifiant des points paraissant obscurs ;
- D'un rapporteur chargé de la prise de note ;
- D'un interprète chargé de traduire en langue locale pour les personnes ne parlant pas français.

Les difficultés rencontrées lors des focus groupes :

- la saison de pluie n'a pas rendu facile la réalisation de cette étude ;
- difficulté d'accès dans certaines régions ;
- manque de moyens financiers pour rafraîchir les participants après la discussion ; et
- les femmes musulmanes de Binder ont l'interdiction de sortir pendant la journée.

### Caractéristiques générales

- Les micros entrepreneurs les plus aisés du Mayo-Kebbi sont majoritairement opposés au crédit solidaire et de groupe et préfèrent apporter des garanties individuelles ;

Le crédit solidaire est un produit à l'endroit des micros entrepreneurs ou leur groupement : c'est-à-dire les micros entrepreneurs les plus démunis. Les conditions d'accès sont relativement faciles mais le montant faible. C'est ce qui fait que, certaines

personnes veulent le prendre mais finissent par désister pour voler de leurs propres ailes c'est-à-dire prendre le crédit à titre individuel.

- Le montant proposés par les CEC est parfois jugé insuffisant par une poignée de micros entrepreneurs au regard de leurs besoins ;

Les propos de **M. Keumo** illustre bien le cas « ...le CEC refuse de donner de crédit de plus de 5 000 000fCFA. Moi si je prends 3 000 000f je peux me débrouiller pour rembourser donc le plafond de crédit là, il y a un problème ».

**M. Egretain** : « avant je n'avais pas les trois moulins, c'est grâce au crédit du CEC je suis ce que je vauX maintenant parce qu'un moulin seulement coûte 2 500 000fCFA. Puisque avant, c'était difficile pour trouver à manger chez moi et maintenant, il y a des stocks pour la famille et pour la vente. Toutefois, je voudrais qu'on puisse revoir le plafond de crédit accordé chez nous surtout par rapport à mes activités ».

- Les participants aux focus groupes ont tendance à surestimer les montants demandés. Il apparaît que le montant de crédit est établi en fonction de la perception des besoins plus qu'en fonction de leur capacité à rembourser. L'écart entre le montant calculé à partir de la capacité de remboursement et le montant demandé présente un écart très important ;

L'expérience a démontré que la plupart des demandeurs de crédit dans les CEC visent le plafond. C'est ce qui ressort de réponses comme celles de Keumo, Egretain et d'autres.

## 1. ANALYSE : GENERALITES

L'activité principale des participants aux focus groupes est répartie de la façon suivante :

### 1. Secteur de la principale activité économique des participants

N°	Secteurs d'activités	Nombre des groupes	Nombre des participants	Pourcentage
1	Agriculture élevage	13	91	<b>44,84</b>
2	Commerce et artisanat	15	90	<b>44,33</b>
3	Transport et objets sociaux	2	17	<b>8,37</b>
4	Pêche	1	5	<b>2,46</b>
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>203</b>	<b>100</b>

Les raisons de leur dernière demande de crédit sont les suivantes :

### 2. Tableau de raison des demandes de crédits

Activités Rubriques	Développer une activité	Créer une nouvelle activité	Répondre aux besoins sociaux	Indécis	Total
<b>Nbre participant</b>	135	5	40	23	<b>203</b>
<b>Pourcentage</b>	<b>66,51</b>	<b>2,46</b>	<b>19,70</b>	<b>11,33</b>	<b>100</b>

Au regard des tableaux ci-dessus, les micros entrepreneurs participants aux Focus Groupes ont déclaré avoir exercé dans les secteurs d'activités suivants : l'agriculture, l'élevage, le commerce, l'artisanat, la pêche etc.

De ce fait, la plupart d'entre eux ont demandé des crédits pour développer leurs activités existantes (66,51%), un nombre relativement important (19,70%) pour répondre aux besoins sociaux et une petite partie (2,46%) pour créer une nouvelle activité.

La faible part de financement de nouvelles activités se justifie du fait que la politique de mise en place de crédit à l'UCEC n'autorise pas la création de nouvelles entreprises au moyen du crédit CEC, au contraire le CEC finance celles qui sont existantes.

## 2. ANALYSE : SATISFACTION

### Tableau de satisfaction

Secteur d'activités	Satisfaits	Insatisfaits	Indécis	Total
Agri éleveurs	72	13	6	91
Commerce/artisanat	74	9	7	90
Transport et objets sociaux	13	4	0	17
Pêche	5	0	0	5
<b>Totaux</b>	<b>164</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>203</b>
<b>Pourcentage</b>	<b>80,79</b>	<b>12,81</b>	<b>6,4</b>	<b>100</b>

En examinant le tableau ci-dessus, nous constatons que les membres/clients/usagers des CEC sont globalement satisfaits de la prestation des services financiers offerts par leurs outils (CEC/UCEC). 80,79% sont satisfaits, 12,81% sont insatisfaits et 6,4% n'ont pas des réponses (sans réponses concerne les personnes n'ayant pas pris des crédits ou ayant des crédits en cours. Par conséquent, ils ne se prononcent pas par rapport à l'impact que le crédit produit sur eux car le crédit n'est pas encore à terme).

Voici les paroles de quelques personnes satisfaites et non satisfaites du crédit CEC :

#### a. Satisfaits

- **Pafroumi** : « l'année passée j'ai pris 200 000f pour achat d'une charrette. J'ai pris deux fois le crédit et avec la charrette, je ramasse les briques des gens au quartier, le sable ; ça rapporte. Chaque jour, j'ai un peu de l'argent ».
- **Wyclif** : « Je suis membre d'un groupement et j'ai bénéficié du crédit dans le groupement. On a pris pour la culture et ça m'a augmenté les revenus dans la famille ».
- **Wourworé** : « Le CEC est comme notre père, il n'y a pas autre chose comme le CEC qui nous aide. J'ai pris le crédit pour le stock de mil quand le sac valait 5 000f et les frais de transport 2 000f et maintenant l'unité du sac est vendue à 20 000f, voici comment j'exprime ma joie. Le CEC c'est comme papa et maman, c'est aussi un lieu de repos ».

#### b. Non satisfaits

- **Richard** : « J'ai bénéficié deux fois de suites du crédit au CEC. L'année passée, j'avais beaucoup gagné, mais cette année, c'est le contraire car mon dernier crédit, on était deux personnes à le gérer et mon second n'avait pas la capacité de rembourser le sien et je l'ai fait à sa place ; c'est ce poids qui m'a plus pesé ».
- **Jeanne** : « J'ai contracté le crédit de stock d'arachide et de mil rouge. Quand j'ai revendu le prix a chuté ! J'ai pu remboursé sans avoir gagné quelque chose car je ne suis pas satisfaite ».
- **Alphonse** : « Je suis mécontent car j'ai demandé un crédit achat bœuf pour l'associer à celui d'un ami on me l'a refusé parce que je n'ai pas des garanties physiques ».

## **Types d'activités**

Par rapport aux types de métiers, nous remarquons que la satisfaction entre le secteur agriculture et élevage, commerce et artisanat est presque la même. Signalons au passage, que l'amélioration de l'équipement et l'augmentation du fonds de roulement sont des conditions sine qua none pour l'augmentation des revenus des micros entrepreneurs.

Les problèmes évoqués par les participants aux focus groupes sont les suivants, par ordre croissant d'importance :

1. le plafond de crédit (montant accordé jugé trop faible) ;
2. difficulté des garanties (garanties financière) ;
3. le taux d'intérêt trop élevé;
4. le remboursement par anticipation;
5. mévente des produits vivriers ;
6. les aléas climatiques ;
7. l'accueil et le professionnalisme des agents ;
8. mauvaise information des membres ;
9. manque de rapidité de service ;
10. le rythme de remboursement ;
11. la durée du crédit ;
12. le recouvrement groupé ou avec les militaires.

### 3. ANALYSE : IMPACT

A la question de savoir quel est l'impact que les services financiers offerts par le réseau des CEC et l'UCEC a eu sur vous, votre famille et votre activité, les micros entrepreneurs participants aux séances d'animation des Focus Groupes ont déclaré avoir sentis d'impacts sur leur vie socio-économiques. Le tableau ci-après résume les différents degrés d'impacts ressentis.

**Tableau d'impact par secteur d'activités**

N°	Secteurs d'activités	Nombre des groupes	Impact positif	Impact négatif	Indécis	Total
1	Agriculture élevage	13	69	3	19	91
2	Commerce et artisanat	15	81	3	6	90
3	Transport et objets sociaux	2	13	1	3	17
4	Pêche	1	5	0	0	5
<b>Totaux</b>			<b>168</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>203</b>
<b>Pourcentage</b>			<b>82,76</b>	<b>3,44</b>	<b>13,80</b>	<b>100</b>

En observant le tableau ci-dessus, nous constatons que l'impact des services financiers de l'UCEC-MK sur la vie socio-économique des micros entrepreneurs est positif (82,76%).

Concernant les secteurs agri élevage et le commerce le succès est dû notamment aux facteurs suivants :

- La bonne pluviométrie de ces deux dernières années ;
- Une bonne production agricole et animale ;
- La guerre à l'est du Tchad qui favorise l'augmentation du prix des denrées alimentaires ainsi que l'écoulement des produits dans cette zone de conflit ;
- La stabilité de paix relative de la région.

A titre d'illustration voici les propos de certains participants :

- **Delphine** : « Avant j'étais pauvre. En ce moment le crédit m'a relancé : j'ai les chèvres, les poulets et les porcs. Je me soigne bien ».
- **Daouda** : « Le crédit m'a permis d'accroître le capital de mes affaires, de projeter le film, d'avoir une construction en cours, d'assurer la scolarité et la santé de mes enfants. Je mange bien. Quoi de plus important que ça ! ».
- **Rebecca** : « Le crédit m'a donné la chance d'avoir deux bœufs, j'ai poussé les études de mes enfants jusqu'à l'obtention du bac. Quelques uns sont inscrits à l'école privée. Toujours avec le crédit j'ai pu préparer la valise de mariage de ma fille, j'ai acheté un lit ».
- **Gilbert** : « Le crédit m'a fait évoluer voire relancé. Quand j'ai commencé à prendre le crédit, j'ai acheté les bœufs, les chèvres, j'ai construit, je possède assez des biens aujourd'hui. J'ai des femmes et vingt enfants avec elles. Grâce au CEC qu'il y a eu ce changement économique positif. C'est seul le coton qui me déçoit ce dernier temps ».
- **Tchakama** : « Le crédit a changé ma vie. Je fais le commerce, j'ai acheté un porte tout, des taurillons, mes enfants sont à l'école, bien soignés et bien nourris ».

- **Elie** : « Le crédit m'a relancé dans le commerce. Avant que je ne prenne le crédit, j'assurais difficilement la ration de la famille en période de soudure. En ce moment la scolarité des enfants est assurée, j'ai des chèvres et je laboure beaucoup grâce au crédit ».

3,85% n'ont pas perçu le moindre impact attendu des dits services. Cette situation s'explique par :

- Les catastrophes naturelles (inondation à Goygoudoum, Tikem...);
- La mévente des denrées alimentaires ;
- La crise de la filière coton ;
- La superstition (fausse croyance que l'argent du CEC amène les malheurs).

A propos de la superstition :

- **M. Benjamin** déclare : « J'ai demandé le crédit au CEC quand ce crédit m'a été accordé le même jour je suis tombé malade et après être guéri par rapport à cet argent, j'ai pris le reste pour aller doter ma femme et l'argent est perdu en cours de route et mon fils est mordu par le serpent le même jour. Je démissionne du CEC ».
- Et **M Robert** d'ajouter : « Les crédits m'ont enfoncés dans les malheurs. Trois crédits successifs ont faits appel à trois cas de décès de mes enfants. J'ai tout dépensé pour ces cas de malheur donc les crédits ont des impacts négatifs sur moi ».

Une importante frange (13,80%) a été indécise. Il s'agit notamment des clients qui ont un prêt en cours et qui n'est pas encore échu et tous ceux n'ayant pas du tout bénéficié de crédit.

Voici les propos de :

- **Mme Jeanne** : « je ne peux pas apprécier négativement ou positivement puisse que j'étais à mon premier crédit quant il y avait mévente »

Au niveau de l'impact le résultat est le même dans toutes les délégations, toutefois nous constatons une légère différence selon les milieux urbain et rural :

- Dans le milieu rural les micros entrepreneurs perçoivent un impact des CEC quand ils peuvent acheter des objets tels que : des têtes des bœufs, des chèvres, des moutons, du matériel agricoles, payer une dot, et, pour les femmes, acheter des ustensiles de cuisine, ou de l'habillement.
- Par contre en milieu urbain, les membres ont une perception de l'impact différente. Ils notent une amélioration économique dans leur vie surtout quand ils peuvent acheter du terrain, construire ou améliorer leur habitat, acheter un moyen de transport telle qu'une moto. Du côté des femmes, le fait de pouvoir acheter des bijoux (boucles d'oreilles en or), des tapis de grandes valeurs, de l'habillement, des produits de beauté, etc. sont des éléments importants de perception de l'impact.

## Tableau de répartition des besoins par ordre de priorité de femmes en milieu rural et urbain

<u>Femmes en milieu rural</u>		<u>Femmes en milieu urbain</u>	
1	Investissent dans les animaux, agriculture ;	1	Investissent dans l'achat de terrain et construction ;
2	Doter une femme à un fils ;	2	Achat de moto, boucles d'oreilles ;
3	Ustensile, habillement, scolarité	3	Tapis, habillement, produits cosmétiques
4	Etc.	4	Etc.

## Tableau résumé d'évaluation de l'impact des services financiers au niveau des ménages

Impact Rubrique	Impact au niveau de l'activité économique	Impact sur la famille	Impact social	Impact négatif ou Imprécis	Total
Nombre de réponses	116	209	49	15	389
Pourcentage	29,83	53,73	12,59	3,85	100

En analysant le tableau ci-dessus nous remarquons que l'impact sur la famille occupe une place de choix (53,73%), suivi de l'impact économique et social respectivement (29,83 et 12,59%). Il est frappant de constater que l'impact sur la famille est important du fait que les micros entrepreneurs du Mayo-Kebbi arrivent ces dernières années à assurer l'éducation, la santé, la nourriture de la famille et se doter d'un habitat plus ou moins décent. De surcroît, ils se sentent valorisés dans leur milieu social.

Nous proposons à titre d'exemple les différents propos tenus par les participants aux focus groups :

- **Honorine** : « Le crédit m'a permis de trouver régulièrement à manger ».
- **Odile** : « Le crédit m'a permis de m'habiller, d'avoir du savon, la nourriture, d'acheter les ustensiles de cuisine et d'acheter les comprimés pour les enfants ».
- **Sin-gnabé** : « Grâce au crédit j'ai des considérations sociales ».
- **Thérèse** : « Le crédit m'a aidé à nourrir mes enfants, les habiller, d'acheter les chèvres, les fournitures scolaires, de payer le droit d'écolage de mes enfants. Le crédit m'a permis de nourrir mes enfants ».
- **Gabsoubo** : « Le crédit m'a fait évoluer : parti de rien j'ai maintenant un porte tout, des bœufs, une charrette, une charrue ».
- **Albert** : « Le crédit m'a permis d'étudier à l'université et d'avoir mon DEUG en sociologie c'est un honneur pour ma famille ».
- **Wangssou** : « Tous les projets que je réalise sont en totalité ou en partie soutenus par le crédit CEC, c'est ce qui fait que mes affaires marchent bien et me donnent les moyens de nourrir et d'habiller ma femme et mes enfants comme il le faut ».

- **Gabriel** : « Le crédit m'a permis d'acheter une paire des bœufs j'ai pu étendre mon champ cultivable et depuis lors j'ai moins de problème à prendre ma famille en charge ».
- **Djouassoum** : « Le crédit du CEC me permet de payer la main d'œuvre pour cultiver mon champs puisque à seul je ne peux pas faire grand-chose. Il faut le dire que le crédit a nettement amélioré ma condition de vie et ça je ne peux pas le nier ».
- **Moussa** : « Je prends des grandes décisions aujourd'hui par rapport à avant, et c'est tout simplement parce que j'ai de l'argent. Aussitôt que mon fils a eu son bac, je l'ai envoyé en étude au Niger. Si je suis arrivé à ce niveau c'est parce que le crédit a été mon recours ».

### Tableau d'impact au niveau de ménages

Santé	Education	Nourriture	Habitat	Considérations sociales	Augmentation de revenus	Création d'emploi	Equipements	Total
29	38	44	59	43	37	31	75	356
8,14%	10,69%	12,35%	16,59%	12,07%	10,39%	8,71%	21,06	100

1. Premièrement, 75 affirmations soient 21,06% des réponses avancées par les participants démontrent que l'impact est nettement ressenti au niveau de l'équipement. Le terme équipement désigne notamment : des animaux de traction (bœuf d'attelage ou génisses), des charrues, charrettes, porte tout, décortiqueuse, etc. qui constituent le matériel de base pour un bon exploitant agricole. Ce qui est normal puisque les actions des CEC s'inscrivent en grande partie en milieu rural.
2. Cela est suivi en 2<sup>ème</sup> position de l'habitat 16,59%: on entend par là les achats de terrains de construction, construction de logement et des magasins ainsi que des équipement en literie.
3. Le troisième élément par ordre d'importance est l'amélioration de la nourriture : 12,35% des réponses recueillies marquent l'accord comme quoi la nourriture quotidienne s'est améliorée tant en termes quantitatif que qualitatif.
4. Quatrièmement, viennent les considérations d'ordre social : 12,07 % s'estiment socialement bien vue par l'entourage parce que les retombées des crédits (intérêts dégagés après remboursement) ont permis d'acquérir des ustensiles de cuisines, des boucles d'oreilles en or, de procéder au mariage d'un fils ou de soi-même ou la préparation de la valise de mariage d'une fille, l'achat moto, et de faciliter le pouvoir de prise de décisions économiques, etc.
5. Il y a ensuite, en 5<sup>ème</sup> position l'éducation de soi-même ou des enfants de l'ordre de 10,69%.
6. Sixièmement, 10, 39% ont vu leurs revenus augmenté et converti dans le fonds de commerce, le petit élevage (ovin, caprin, porcine et volaille), etc.
7. En 7<sup>ème</sup> position, nous avons la création d'emploi : 8,71%. Il s'agit là des réalisations comme : achat moulin, main d'œuvre agricole, postes de gaz à soudure ... qui créent d'emplois dans le milieu.
8. Enfin en 8<sup>ème</sup> position (8,14%) ont amélioré la qualité des soins au niveau familial, voire porté aide à tel parent grâce aux revenus générés par le crédit.

## Conclusion

Au terme de l'analyse et de l'interprétation des éléments du présent rapport, nous pouvons relever que les activités économiques des micros entrepreneurs du Mayo-Kebbi atteignent un niveau de développement non négligeable ces derniers temps du fait de la bonne rentabilité agricole, animale, commerciale, la stabilité de paix relative de la région et du soutien financiers du réseau des CEC. De ce fait, ils sont satisfaits des services financiers qu'offrent les CEC, leur Union et l'impact des dits services sont perceptibles à travers certains indices du mieux être qui sont entre autres : le niveau de l'éducation, la santé, l'habitat, l'alimentation... dans toute la région. Ainsi nous suggérons à L'UCEC-MK de :

- Lancer de nouveaux produits tels que : l'assurance santé, maladie, catastrophe naturelle, décès ; car les besoins sont ressentis et ces produits sont réclamés par les potentiels preneurs de l'offre. Cela apportera un tonus aux gammes des produits déjà proposés par le réseau des CEC et leur Union.
- D'encourager les activités de la pêche, transport et objets sociaux ; les produits de pêche sont consommés par la vaste majorité des populations. Il convient d'améliorer ce produit pour une plus grande capture de poisson.
- Les moyens de transport à deux ou quatre roues sont à encourager pour permettre aux opérateurs économiques de gagner en terme de temps sur les activités.
- Les constructions des maisons et l'équipement constituent également des critères de mesure ou l'ice berg de l'impact des actions des CEC à encourager.
- Elaborer une stratégie de sensibilisation à l'endroit des femmes musulmanes notamment celles de Binder, Guelendeng et centres urbains ; les femmes musulmanes sont le plus souvent obligées à rester au foyer pendant la journée. Il faut développer une action de communication à leur endroit en vue de les atteindre afin qu'elles puissent accéder au marché financier pour développer leurs activités car elles sont quelquefois bien, voire très entreprenantes que d'autres femmes.
- Rendre les agents aptes à l'accueil, le professionnalisme et la rapidité dans le montage et les traitements des demandes de prêts ; Les agents endossent le plus souvent, les échecs subis par les clients des CEC. Il est de ce fait, important d'être à l'écoute de ses clients et d'améliorer la qualité du service de mise en place de crédit en vue d'éviter ce genre d'amalgame.
- D'en sensibiliser davantage les membres et non membres aux produits de l'épargne (DAV, DAT, DB) à travers le raisonnement des participants il existe une confusion par rapport aux conditions à remplir pour obtenir un prêt : surtout entre le Dépôt Bloqué et les autres formes de l'épargne.
- D'informer les membres sur le taux d'intérêt et le dépôt bloqué ; les membres affirment que le taux d'intérêt est élevé mais ne disposent pas des éléments sur lesquels ils se fondent pour l'affirmer. Il est temps d'informer ces derniers sur quoi on se base pour fixer un taux d'intérêt. Ils ont aussi tendance à lier le Dépôt Bloqué (condition d'accès au crédit) au taux débiteur que le membre paie comme frais de location de l'argent.
- Former et éduquer les agents sur la fixation des échéances ; Il serait important de remettre en circulation l'outil d'autrefois ayant répertorié tous les objets de crédit financés par les CEC. Cet outil recense les objets, précise les périodes

correspondantes à chaque objet, de l'introduction de la demande jusqu'à la période de débloccage ainsi que celle du remboursement.

## **ANNEXES**

### **Annexe n°1 : liste des Focus Groupes**

1. Binder, commerçants (8)
2. Binder, producteurs d'oignon (6)
3. Léré, agri éleveurs (6)
4. Léré, pêcheurs (5)
5. Léré, commerçants et artisans (4)
6. Léré, commerçantes (7)
7. Léré, commerçantes (4)
8. Tikem, commerçants (8)
9. Tikem, agri éleveurs (6)
10. Djodo-Gassa, agri éleveurs (6)
11. Domo, agri éleveurs (8)
12. Domo Ndalaou, agri éleveurs (8)
13. Gounou-Gaya, commerçantes (6)
14. Gounou-Gaya, Besoins sociaux (10)
15. Gounou-Gaya, commerçants (4)
16. Pont Carol, commerçantes (5)
17. Pont Carol, commerçants (5)
18. Gagat, commerçantes (7)
19. Gagat, commerçantes (7)
20. Gagat, agri éleveurs (11)
21. Reb Reb, agri éleveurs (8)
22. Reb Reb, commerçantes (6)
23. Reb Reb, commerçantes (9)
24. Goygoudoum, agri éleveurs (8)
25. Pala, agri éleveurs (3)
26. Pala, agri éleveurs (6)
27. Pala, commerçantes (5)
28. Fianga, commerçantes (5)
29. Fianga, Besoins sociaux (7)
30. Gouin, agri éleveurs (7)
31. Bissi-mafou, agri éleveurs (8)

### **Annexe n°2**

#### **Guide pour les Focus Group**

**UCEC/MK**

**Objet : Connaître l'adéquation entre l'offre et la demande (les besoins), et l'impact des précédents crédits**

---

Attention si les groupes ne sont pas homogènes vous risquez de ne pas avoir une dynamique de groupe ni des réponses pertinentes.

Les participants d'un groupe thématique doivent présenter les caractéristiques suivantes :

- de 6 à 8 participants ;
- susceptibles de contribuer aux objectifs de l'étude ;
- correspondant aux catégories souhaitées, par exemple clients ayant quitté l'institution, clients de longue date, hommes/femmes, épargnants, etc. ;
- possédant des connaissances sur le sujet de l'enquête ;
- capables de s'exprimer facilement dans le cadre d'un groupe ;
- capables de respecter la parole des autres dans un groupe ;
- appartenant à une autre classe sociale analogue ;
- n'ayant pas, de préférence, participé à une étude de marché dans un passé récent.

---

### **Guide et questions de clarification de DTG**

Un guide de discussion consiste en :

- un ensemble de questions « ouvertes » pour la DTG, qui appellent des réponses et une discussion descriptive ;
- un outil d'orientation de la discussion, qui doit être préconçu pour garantir un rythme régulier de discussion et s'assurer qu'aucune des questions clés n'est omise.

Il peut comprendre un thème d'interrogation, suivi d'une série de questions de « **CLARIFICATION** » Les questions de clarification servent à apprendre pourquoi, comment où, qui, quelle fréquence etc.

Il s'agit d'un outil d'orientation de la discussion, qui doit être préconçu pour garantir un rythme régulier de discussion et s'assurer qu'aucune des questions clés n'est omise.

- *Commencer par des questions préliminaires* – qui aident les personnes présentes à écouter les autres et à se familiariser avec l'ambiance de la discussion avant d'entrer dans le vif du sujet.
- *Traduire les objectifs (la problématique)* en thèmes d'interrogation – qui garantissent que la discussion s'oriente vers les objectifs fixés et ne dévie pas vers une discussion intéressante, mais non pertinente.
- *Intégrer le contexte général de l'utilisation des produits.*
- *Progresser du général vers le particulier* – afin de mettre en place un contexte, *du passé vers l'avenir et de la réponse spontanée vers la clarification.*
- *Utiliser un langage simple et traduire les questions dans la langue vernaculaire locale si nécessaire.*

Utiliser les termes/expressions des clients – plus faciles à manier au cours de la discussion.

### **ACCUEIL**

- Merci d'avoir répondu à notre invitation et de nous consacrer un peu de votre temps.
- Nous sommes en train de faire une recherche. Nous organisons ces discussions de groupe pour tenter d'identifier la satisfaction des membres des CEC et l'impact que peut avoir le crédit sur votre vie.
- (Au cas où vous disposez d'un enregistreur). Nous aimerions enregistrer ces discussions pour nous en souvenir plus facilement et être certains de n'omettre aucun des problèmes et idées que vous aurez soulevés. Les détails de ces

discussions ainsi que votre identité ne seront pas révélée – donc, n’ayez aucune inquiétude et soyez libre d’exprimer sans retenue vos opinions. Est-ce que cela vous dérangé si nous nous enregistrons ?

- Dans un premier temps, nous allons tous nous présenter. Nous commençons, puis vous vous présenterez à votre tour, (éventuellement : « Mon collègue va préparer des badges pour nous aider à retenir vos noms »)

<b><u>Questions principales</u></b>	<b><u>Questions de clarification correspondantes</u></b>
<p>1. Vous personnellement, quelle est la nature de vos activités économiques ?</p> <p>2. Est-ce que d’autres membres de votre famille ont une activité économique ?</p> <p><b>EVENTUELLEMENT :</b></p> <p>3. Comment ces activités ont –elles évolué au cours des deux dernières années ?</p> <p>4. existe-t-il des variations saisonnières importantes dans les flux de revenus ou de dépenses relatives à ces activités ?</p> <p>5. Comment les ménages font – ils face à ces variations saisonnières ?</p>	<p>Clarifier les acteurs économiques dans le ménage. Clarifier pour identifier les activités/cultures/élevages multiples.</p> <p>Clarifier ce qu’ils font des revenus supplémentaires dans les bons jours et comment ils font face aux difficultés dans les mauvais jours.</p> <p>Clarifier pour obtenir les premiers commentaires sur les divers services financiers.</p>
<p><b>Questions sur les produits existants (satisfaction)</b></p> <p>1. Combien de crédits vous avez pris ? Comment l’avez-vous utilisé ? Le Crédit vous a – t – il aussi permis de faire autre chose ?</p> <p>2. Est-ce que vous avez été satisfait du service crédit ? Qu’est – ce qui est important pour vous quand vous prenez un crédit au CEC</p> <p>3. MARP : qu’est ce qui est important pour vous quand vous prenez un crédit au CEC</p> <p><b>EVENTUELLEMENT</b></p> <p>4. MARP : qu’est ce qui vous pose le plus problème quand vous prenez un crédit au CEC</p>	<p>Eventuellement, clarifiez si le crédit a été utilisé en totalité pour l’objet initial, ou seulement en partie.</p> <p>Mettre par ordre d’importance : la durée du crédit, la proximité, l’accueil, le professionnalisme, rapidité à obtenir le crédit, le taux d’intérêt, la facilité à obtenir le montant demandé du crédit, le rythme de remboursement , la facilité des garanties</p>
<p><b>Questions sur l’impact</b></p> <p>1. Par rapport à avant (quand vous n’aviez pas de crédit) est –ce que des choses ont changé dans votre foyer ?</p> <p>2. Est – ce que le crédit reçu a eu un impact positif sur votre foyer ? sur votre activité ?</p> <p>3. Quels ont été les effets négatifs du crédit sur vous, votre famille, et votre activité ?</p>	<p>Clarifier : niveau santé ? Education ? Nutrition ? Social, etc.</p> <p>Clarifier : le revenu a augmenté ? Plus de clients ? Embauche ? etc.</p>

