



**BANQUE DE LA RÉPUBLIQUE
DU BURUNDI**



ENQUÊTE NATIONALE SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE AU BURUNDI

Août 2012



Desjardins
Développement international

TABLE DES MATIÈRES

	Page
SOMMAIRE EXÉCUTIF	1
1.0 INTRODUCTION	8
1.1 Contexte et objectifs de l'enquête	8
1.2 Définition et mesure de l'inclusion financière	8
1.3 Structure du rapport	10
2.0 MÉTHODOLOGIE	10
2.1 Composantes et période de l'enquête	10
2.2 Méthodologie du sondage	10
2.3 Méthodologie des groupes de discussion	13
2.4 Méthodologie de l'enquête sur l'offre	14
2.5 Cadre d'analyse et d'évaluation des résultats de l'enquête	15
3.0 OFFRE DE SERVICES FINANCIERS	18
3.1 Nombre et localisation des points de service	18
3.2 Offre de produits d'épargne	21
3.3 Offre de produits de crédit	22
3.4 Offre de moyens de paiement	23
3.5 Offre de services de transfert de fonds	24
3.6 Développement de nouveaux produits	24
3.7 Conclusions par rapport à l'offre	25
4.0 ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS	26
4.1 Connaissance des services financiers	26
4.2 Accès physique aux institutions financières	29
4.3 Accès à un compte	37
4.4 Accès au crédit	42
4.5 Accès à d'autres instruments financiers	45
4.6 Conclusions par rapport à l'accès	46
5.0 UTILISATION DES SERVICES FINANCIERS	47
5.1 Utilisation des moyens de paiement	47
5.2 Utilisation de l'épargne	48
5.3 Utilisation du crédit	55
5.4 Utilisation des services de transfert de fonds	60
5.5 Utilisation combinée des services financiers	61
5.6 Utilisation des systèmes financiers informels	61
5.7 Conclusions par rapport à l'utilisation	64
6.0 QUALITÉ DES SERVICES FINANCIERS	65
6.1 Principaux indicateurs de qualité	65
6.2 Conclusions par rapport à la qualité	69
7.0 PRINCIPAUX CONSTATS ET RECOMMANDATIONS	70
7.1 Mesure globale de l'inclusion financière au Burundi	70
7.2 Mesure globale de l'inclusion financière par province	72
7.3 Rappel des principaux constats de l'enquête	74
7.4 Recommandations	76
8.0 CONCLUSION	82

Annexe A : Format du questionnaire d'enquête sur l'inclusion financière

LISTE DES TABLEAUX

	Page
Tableau 1 – Principaux indicateurs d'inclusion financière au Burundi	5
Tableau 2 – Répartition des enquêtés par rapport à la population par province	11
Tableau 3 – Profil socio-économique des enquêtés	13
Tableau 4 – Participation aux groupes de discussion	14
Tableau 5 – Cadre d'analyse et d'évaluation de l'enquête	16
Tableau 6 – Points de service des institutions financières par province.....	19
Tableau 7 – Points de service des institutions financières par province et par institution principale	19
Tableau 8 – Date de début d'opération des institutions financières	20
Tableau 9 – Ouverture planifiée de nouveaux points de service	20
Tableau 10 – Produits d'épargne offerts par les institutions financières.....	21
Tableau 11 – Produits de crédit offerts par les institutions financières.....	22
Tableau 12 – Développement de nouveaux produits prévus en 2012.....	24
Tableau 13 – Connaissance des IF selon le sexe et le lieu de résidence	27
Tableau 14 – Points de service des provinces par 1 000 km ²	29
Tableau 15 – Points de service des provinces et des communes par 10 000 adultes	30
Tableau 16 – Points de service bancaire : comparaison internationale.....	34
Tableau 17 – Points de service incluant les autres institutions de dépôt : comparaison internationale	34
Tableau 18 – Proximité des points de service par province.....	36
Tableau 19 – Pourcentage des répondants ayant un compte dans une institution financière par statut socio-économique (n = 3 220)	40
Tableau 20 – Proportion de femmes dans la clientèle des institutions financières.....	42
Tableau 21 – Degré de concentration de la clientèle des IF	42
Tableau 22 – Nombre de comptes détenus dans une institution financière (n = 404).....	51
Tableau 23 – Durée et fréquence d'utilisation d'un compte (n = 404)	52
Tableau 24 – Types de comptes déclarés par les institutions financières	53
Tableau 25 – Nombre de déposants par habitant : comparaison internationale	54
Tableau 26 – Encours des dépôts des institutions financières au 31 décembre 2011	54
Tableau 27 – Encours des dépôts par province au 31 décembre 2011	55
Tableau 28 – Nombre de crédits détenus dans une institution financière (n = 94).....	56
Tableau 29 – Encours des crédits aux particuliers des institutions financières au 31 décembre 2011.....	57
Tableau 30 – Croissance annuelle des crédits aux particuliers dans les institutions financières (2010-2011).....	58
Tableau 31 – Utilisation des crédits aux particuliers par secteur économique au 31 décembre 2011	58
Tableau 32 – Encours des crédits aux particuliers par province au 31 décembre 2011	59
Tableau 33 – Nombre de crédits par habitant : comparaison internationale	60
Tableau 34 – Pourcentage des répondants ayant effectué un transfert de fonds au cours des 12 derniers mois (n = 3 220)	60
Tableau 35 – Profondeur dans l'utilisation des services financiers	61
Tableau 36 – Taux de participation dans les systèmes d'épargne informels par province	63
Tableau 37 – Principaux indicateurs d'inclusion financière du Burundi	70
Tableau 38 – Indicateurs choisis d'inclusion financière pour le Burundi, le Rwanda et la Tanzanie	71
Tableau 39 – Échelle d'inclusion financière : comparaison internationale.....	72
Tableau 40 – Indicateur combiné d'inclusion financière par province	73

LISTE DES GRAPHIQUES

	Page
Graphique 1 – Profil de l'inclusion financière : comparaison internationale.....	6
Graphique 2 – Connaissance des banques (n = 3 220).....	26
Graphique 3 – Connaissance des IMF (n = 3 220)	27
Graphique 4 – Connaissance des termes financiers (n = 3 220).....	28
Graphique 5 – Connaissance des services financiers (n = 3 220).....	28
Graphique 6 – Distance du point de service le plus près (n = 3 220)	35
Graphique 7 – Moyen de transport disponible pour se rendre à l'IF la plus près (n = 2 817).....	37
Graphique 8 – Temps de transport nécessaire pour se rendre à l'IF la plus près (n = 3 220)	37
Graphique 9 – Pourcentage de la population adulte ayant un compte dans une institution financière (n = 3 220)	38
Graphique 10 – Pourcentage des répondants ayant un compte dans une institution financière par province.....	39
Graphique 11 – Utilisation du compte d'un tiers (n = 154)	39
Graphique 12 – Obstacles à l'ouverture d'un compte dans une institution financière (n = 2 816)	41
Graphique 13 – Pourcentage des répondants ayant demandé un crédit ou un découvert au cours des 12 derniers mois (n = 3 220)	43
Graphique 14 – Raisons empêchant de demander un crédit (n = 3 108)	44
Graphique 15 – Pourcentage des répondants ayant obtenu un crédit dans une institution financière au cours des 12 derniers mois par province	44
Graphique 16 – Accès à d'autres instruments financiers (n = 3 220)	45
Graphique 17 – Fréquence d'utilisation des moyens de paiement (n = 3 220)	47
Graphique 18 – Pourcentage des répondants qui épargnent sur base régulière (n = 3 220)	48
Graphique 19 – Emplacement de l'épargne (n = 2 028)	49
Graphique 20 – Motifs d'ouverture d'un compte dans une institution financière (n = 404).....	50
Graphique 21 – Fréquence d'utilisation des comptes (n = 404)	51
Graphique 22 – Types de comptes détenus dans les institutions financières selon le sondage (n = 404)	52
Graphique 23 – Utilisation du crédit (n = 94).....	57
Graphique 24 – Épargne dans les systèmes financiers informels au cours des 12 derniers mois (n = 3 220)	62
Graphique 25 – Pourcentage des répondants ayant obtenu un crédit auprès d'une source informelle au cours des 12 derniers mois (n = 3 220).....	62
Graphique 26 – Satisfaction par rapport aux services d'épargne des institutions financières (n = 404)	66
Graphique 27 – Satisfaction par rapport aux services de crédit offerts par les institutions financières (n = 94)	66
Graphique 28 – Satisfaction par rapport aux services de transfert de fonds (n = 203)	67
Graphique 29 – Profil de l'inclusion financière : comparaison internationale.....	72

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

\$US :	Dollar américain
ABEF :	Association des Banques et Établissements Financiers du Burundi
AFI :	<i>Alliance for Financial Inclusion</i>
AG :	Assemblées générales
AGR :	Activité génératrice de revenu
AID :	Autres institutions de dépôt
BANCOBU :	Banque Commerciale du Burundi
BBCI :	Banque Burundaise pour le Commerce et l'Investissement
BCB :	Banque de Crédit de Bujumbura
BEF :	Banques et établissements financiers
BGF :	Banque de Gestion et de Financement
BIF :	Franc burundais
BNDE :	Banque Nationale pour le Développement Économique
BRB :	Banque de la République du Burundi
CCI-ODAG :	Caisse Coopérative Indépendante – Organisation pour le Développement de l'Archidiocèse de Gitega
CCP :	Compte de chèque postal
CECAD :	Coopérative d'Épargne et de Crédit pour l'Autodéveloppement
CECM :	Coopérative d'Épargne et de Crédit Mutuel
COOPEC :	Coopérative d'Épargne et de Crédit
CORILAC :	Compagnie Rizicole des Grands Lacs
COSPEC :	Coopérative Solidarité avec les Paysans pour l'Épargne et le Crédit
DAT :	Dépôt à terme
DID :	Développement international Desjardins
DIFO :	Development Interpeople Finance Operations
DTBB :	Diamond Trust Bank Burundi
FENACOBUR :	Fédération nationale des COOPEC du Burundi
FIDWG :	Financial Inclusion Data Working Group
FMI :	Fonds Monétaire International
FPHU :	Fonds de Promotion de l'Habitat Urbain
FSCJ :	Fonds de Solidarité des Cadres Judiciaires
FSTE :	Fonds de Solidarité des Travailleurs de l'Enseignement
FSTS :	Fonds de Solidarité des Travailleurs de la Santé
G :	Milliard
GAB :	Guichet automatique de banque
GIZ :	Coopération Internationale Allemande
HFB :	Hope Fund Burundi
IBB :	Interbank Burundi
IF :	Institution financière
IMF :	Institution de microfinance
ISTEEBU :	Institut de Statistiques et d'Études Économiques du Burundi
M :	Million
NSPPDR :	Ne sait pas / Pas de réponse
PAR :	Portefeuille à risque
PIB :	Produit intérieur brut
PME :	Petites et moyennes entreprises
RDC :	République Démocratique du Congo
RECECA :	Réseau Communautaire d'Épargne et de Crédit pour l'Autodéveloppement
RIM :	Réseau des Institutions de Microfinance au Burundi
RNP :	Régie Nationale des Postes
SIG :	Système d'information de gestion
SOLECS-COOPERS :	Solidarité d'Épargne et de Crédit
SOLIDEK :	Solidarité des Enseignants de Kirundo
SPSS :	Statistical Package for Social Sciences
UCODE :	Union pour la Coopération et le Développement
WISE :	Women's Initiative for Self-Empowerment
ZD :	Zone de dénombrement

SOMMAIRE EXÉCUTIF

La Banque de la République du Burundi (BRB) a obtenu un financement de la Coopération Internationale Allemande (GIZ) et de l'*Alliance for Financial Inclusion* (AFI) pour mener la première enquête nationale sur l'inclusion financière au Burundi. L'objectif global de l'enquête est d'établir une situation de référence permettant aux décideurs politiques et praticiens du secteur financier de prendre des mesures adéquates permettant d'élargir l'accès aux services financiers formels, d'augmenter l'utilisation par la population des services financiers formels et d'améliorer la qualité de l'offre de services financiers formels.

L'inclusion financière est définie comme suit :

« L'accès permanent de la population adulte à un ensemble de produits et services financiers (i) offerts par des institutions financières formelles et pérennes, régies par une réglementation adéquate, (ii) diversifiés, abordables et adaptés aux besoins de la population, (iii) utilisés par celle-ci dans le but de contribuer à l'amélioration de ses conditions de vie socio-économiques. »

L'enquête a été réalisée entre les mois de mars et mai 2012. Elle comportait trois composantes distinctes, à savoir :

- un sondage auprès d'un échantillon représentatif de 3 220 individus âgés de 18 ans et plus dans les 129 communes du pays;
- quinze groupes de discussion (*focus groups*) avec des utilisateurs potentiels de services financiers provenant de chacune des provinces du pays;
- une enquête auprès des trente-trois institutions financières agréées par la BRB.

L'enquête a permis de mesurer les quatre dimensions suivantes de l'inclusion financière dans le pays : l'offre de services financiers, l'accès aux services financiers, l'utilisation effective des services financiers et la qualité des services financiers offerts.

L'offre de services financiers

L'analyse de l'offre de services financiers formels au Burundi révèle les principaux éléments suivants :

- L'offre est relativement diversifiée avec trente-trois (33) institutions en activité. Le secteur montre un certain dynamisme avec l'entrée de nouveaux opérateurs.
- L'offre est répartie dans 492 points de service, ce qui est un nombre relativement élevé, mais il y a une forte concentration de cette offre en Mairie de Bujumbura. Plusieurs provinces demeurent mal desservies.
- Les zones rurales possèdent 66 % des points de service des institutions financières alors que la proportion de la population vivant en milieu rural est de 90 %.
- Les institutions ayant le plus grand nombre de points de service sont par ordre décroissant : la RNP (98 points), la FENACOBU (96), TURAME (68), IBB (36) et UCODE (31). Ces cinq institutions représentent ensemble les deux tiers de tous les points de service et 76,7 % des points de service à l'extérieur de la Mairie de Bujumbura.
- Les produits offerts se ressemblent beaucoup entre les banques et les IMF.
- L'offre de services des banques s'adresse essentiellement à la clientèle du secteur formel de l'économie. Les IMF ont commencé par cibler la même clientèle que les banques, mais elles ont récemment développé des produits pouvant intéresser la clientèle du secteur informel.
- Les montants minimums exigés pour l'ouverture d'un compte et les frais de tenue de compte, notamment dans les banques, ont pour effet de restreindre l'accès des populations plus démunies. Les conditions d'accès à un compte sont plus abordables dans les IMF.
- Il existe une forte concurrence dans les taux d'intérêt offerts sur l'épargne par les institutions financières qui cherchent à attirer les dépôts de la clientèle.

- Au niveau du crédit, les banques accordent des montants beaucoup plus élevés et des termes plus longs que les IMF.
- Les garanties exigées tant par les banques que par les IMF ont pour effet de limiter l'accès au crédit pour une grande majorité de la population qui n'est pas salariée.
- Les taux d'intérêt et les commissions appliqués sur les crédits par les banques sont comparables entre elles et généralement moins élevés que ceux demandés par les IMF. Les taux d'intérêt appliqués par les IMF varient énormément et sont souvent calculés de façon linéaire, ce qui cache le taux effectif payé par le client.
- L'offre de cartes de paiement est limitée aux banques et demeure très peu développée.
- Les services de transfert de fonds internationaux sont disponibles à travers les banques et les agences spécialisées. La RNP a introduit récemment un service de transfert de fonds domestique en partenariat avec un fournisseur de téléphonie mobile.
- La plupart des nouveaux produits envisagés par les institutions financières ne font que répliquer les produits déjà offerts sur le marché. Quelques IMF projettent de développer des guichets mobiles et des services de transfert de fonds internationaux, ce qui ne pourra se faire sans l'autorisation préalable de la BRB.
- L'analyse de l'offre de services dans le secteur financier burundais montre que les banques et les IMF doivent opérer un virage important afin d'accroître la portée de leurs services. Ce virage concerne principalement les aspects suivants : le rapprochement des services en zones rurales; l'assouplissement des conditions d'éligibilité à l'épargne et au crédit; une plus grande transparence dans le coût réel des services; le développement de produits mieux adaptés aux besoins de la majorité de la population qui évolue dans le secteur informel de l'économie.

L'accès aux services financiers

L'analyse de l'accès aux services financiers au Burundi révèle les principaux éléments suivants :

- Le sondage a mis en évidence de grandes lacunes au niveau de l'éducation financière de la population burundaise. Seulement 10 % des répondants disent être bien informés des différents services offerts sur le marché.
- La plupart des institutions financières sont mal connues du public. Cela est particulièrement vrai des IMF.
- Le nombre de points de service par 100 000 adultes est plus élevé au Burundi que dans les autres pays de la sous-région.
- Par rapport à la population, les points de service sont relativement plus nombreux dans les provinces Mairie de Bujumbura, Makamba, Gitega et Ngozi, et relativement moins nombreux dans les provinces de Bujumbura, Bubanza, Karusi et Kirundo.
- La très grande majorité des communes ont au moins un point de service financier formel. Toutefois, 29 communes ne sont desservies que par un seul point de service, tandis que 6 communes n'en possèdent aucun.
- Les GAB sont très peu nombreux et concentrés en Mairie de Bujumbura.
- En dehors de la Mairie de Bujumbura, la distance des points de service et la non-disponibilité de moyens de transport motorisés sont des facteurs importants qui freinent l'accès aux services financiers.
- 12,5 % de la population adulte possèdent un compte dans une institution financière, ce qui signifie qu'environ 480 000 personnes participent aujourd'hui au système financier formel; à l'inverse, environ 3,3 millions de personnes en sont exclues.
- Le taux de possession d'un compte est cinq fois plus élevé en zones urbaines qu'en zones rurales; le taux ne dépasse pas 5 % dans les provinces de Ruyigi, Karusi et Rutana.

- Le taux de possession d'un compte varie énormément selon les catégories socioéconomiques. Les hommes sont deux fois plus nombreux que les femmes à posséder un compte. Les 18-29 ans sont deux fois moins nombreux que les plus de 30 ans. Le taux atteint 89,5 % chez les salariés de l'État, 52,1 % chez les salariés du secteur privé, 30,1 % chez les commerçants et 5,3 % chez les exploitants d'une parcelle agricole.
- Les femmes ne constituent que 28,3 % de la clientèle des IMF. Cette situation est en décalage avec celle observée dans la plupart des autres pays où les femmes sont majoritairement représentées dans le secteur de la microfinance.
- Les principaux obstacles à l'ouverture d'un compte sont le manque de revenu en argent, l'incapacité à épargner et la difficulté de réunir le montant minimum exigé.
- Seulement 2,9 % des répondants ont obtenu un crédit dans une institution financière au cours des douze derniers mois.
- Les principaux obstacles pour accéder au crédit sont liés à la pauvreté monétaire et au manque d'information.
- En définitive, les institutions financières doivent faire davantage d'efforts pour rendre leurs services plus accessibles aux femmes, aux jeunes et aux travailleurs du secteur informel notamment en milieu rural.

L'utilisation des services financiers

L'analyse de l'utilisation des services financiers au Burundi révèle les principaux éléments suivants :

- Une majorité de la population burundaise déclare épargner régulièrement, mais cette épargne échappe en grande partie aux institutions financières.
- Le nombre de déposants/clients et le nombre d'emprunteurs par 1 000 adultes au Burundi est le plus faible de la sous-région pour les banques et le plus élevé pour les IMF. Ces ratios portent à croire que le secteur bancaire burundais est particulièrement « exclusif » et que le secteur des IMF est beaucoup plus « inclusif ».
- L'utilisation des services financiers est très peu profonde :
 - 12,5 % utilisent un compte d'épargne;
 - 2,9 % ont un crédit;
 - la très grande majorité des déposants ne possèdent qu'un seul compte et la très grande majorité des emprunteurs ne détiennent qu'un seul crédit;
 - 4,7 % utilisent au moins deux produits;
 - 85,7 % n'utilisent aucun produit.
- L'utilisation des services financiers est peu pérenne :
 - seulement 41 % de ceux possédant un compte dans une institution financière y sont depuis plus de cinq ans;
 - les détenteurs de compte effectuent le plus souvent des dépôts et des retraits d'argent. Des transactions comme la demande d'un relevé, le paiement de factures, l'encaissement d'un chèque et l'ordre de paiement sont très peu utilisées.
- Le montant moyen d'épargne par client est vingt fois plus élevé dans les banques que dans les IMF et le montant moyen de crédit y est neuf fois plus élevé. Cela démontre que ces deux catégories d'institutions évoluent sur des marchés distincts.
- Le volume des dépôts est fortement concentré sur la Mairie de Bujumbura où se trouvent les sièges sociaux des institutions. Cela peut freiner l'octroi du crédit à l'intérieur du pays.
- Le portefeuille de crédits est également concentré sur la Mairie de Bujumbura. Les provinces de Gitega et Ngozi attirent également une part respectable des crédits. Dans les autres provinces, le volume du crédit demeure très faible.
- 13,2 % des répondants au sondage ont effectué des transferts de fonds à l'intérieur ou à l'extérieur du pays au cours des douze derniers mois, mais seulement la moitié des transferts de fonds sont effectués par l'entremise du système financier formel.

- 14 % des répondants ont épargné dans les systèmes informels au cours des douze derniers mois, ce qui représente environ 540 000 personnes. Le nombre de crédits obtenus à travers ces systèmes serait de 3 à 4 fois plus élevé que le nombre de crédits accordés par les institutions financières.
- Les participants ont identifié la pauvreté monétaire comme étant le principal obstacle à l'utilisation des services offerts par les institutions financières.
- En résumé, la population burundaise utilise davantage les systèmes financiers informels que les services offerts par des institutions financières, que ce soit pour épargner, emprunter ou effectuer des transferts de fonds. Le recours aux systèmes informels peut résulter de nombreux facteurs incluant la plus grande accessibilité de ces systèmes, le manque d'éducation financière et de connaissance des institutions financières, l'éloignement des points de service des institutions et les obstacles réels ou perçus pour accéder à leurs services, ainsi que d'autres facteurs socioculturels. Le défi des institutions financières consiste donc à informer et convaincre la population quant aux avantages liés aux services financiers modernes par rapport aux systèmes informels ou traditionnels.

La qualité des services financiers

L'analyse de la qualité des services financiers au Burundi révèle les principaux éléments suivants :

- Il existe au sein de la population une mauvaise perception de la mission de certaines institutions par rapport à ce qu'elle devrait être.
- Concernant les services d'épargne offerts par les institutions financières, le taux de satisfaction est élevé pour la sécurité des lieux, la localisation des agences, les procédures d'ouverture de compte, les heures d'ouverture et le dépôt minimum exigé. Le taux de satisfaction est plus faible vis-à-vis les frais de tenue de compte et l'intérêt versé sur l'épargne.
- Plus de 80 % des répondants au sondage disent faire moins confiance aux systèmes informels qu'aux institutions financières en matière d'épargne.
- Concernant les services de crédit, le taux de satisfaction est élevé pour les modalités de déblocage du crédit, l'échéancier de remboursement, les procédures administratives à remplir, les types de produits proposés, la durée des crédits, les délais d'approbation et les montants proposés. Le taux de satisfaction est plus faible vis-à-vis des garanties exigées, le suivi et le conseil aux clients, les frais de dossier et commissions à payer, les taux d'intérêt, les pénalités de retard et les mesures prises en cas de non-remboursement.
- Concernant la qualité du portefeuille de crédit, le PAR à 30 jours est globalement estimé à 13 % pour les IMF, ce qui est nettement au-dessus de la norme acceptable de 5 %. Cette situation doit faire l'objet d'une attention particulière de la part des IMF concernées.
- Au sujet des crédits accordés par les usuriers, les participants des groupes de discussion estiment que l'accès est très rapide et facile mais que ce type d'emprunt ne fait qu'aggraver la situation de pauvreté de la population.
- Pour ce qui est des services de transfert de fonds offerts par Western Union, MoneyGram et la RNP, les participants ont dit ne pas connaître ces services et exprimé le souhait d'être mieux informés à leur sujet.
- Il appert que la qualité des services offerts par les institutions financières n'est pas remise en cause. La majorité des participants à l'enquête déclarent préférer les services des banques et des IMF par rapport à d'autres alternatives, mais dans les faits ils sont peu nombreux à les utiliser. Ce paradoxe peut s'expliquer par la faiblesse des revenus monétaires chez une grande partie de la population, qui limite la capacité réelle à participer au système financier. Ultiment, c'est le relèvement économique du pays qui constituera le principal moteur de l'accès plus généralisé aux services financiers.

Principaux indicateurs de l'inclusion financière au Burundi

L'enquête a permis de mesurer les principaux indicateurs développés par l'AFI, le Fonds Monétaire International (FMI) et le *Financial Inclusion Data Working Group* (FIDWG).

Tableau 1– Principaux indicateurs d'inclusion financière au Burundi

Indicateur	Valeur
Nombre d'institutions financières agréées	33
Nombre de points de service	492
% de points de service dans les milieux urbains	34,6 %
Nombre de points de service par 1 000 km ²	17,7
Nombre de points de service par 100 000 adultes	12,9
Nombre de GAB	27
% de GAB dans les milieux urbains	96,3 %
Nombre de GAB par 100 000 adultes	0,7
% de communes ayant au moins un point de service	95,4 %
% de la population adulte vivant dans des communes ayant au moins un point de service	97,0 %
% de la population adulte domicilié à moins de 8 km d'un point de services financiers formel	49,4 %
% de la population adulte ayant au moins un compte de dépôt dans une institution financière agréée	12,5 %
Nombre de comptes/client	831 454
Nombre de comptes/client par 1 000 adultes	218
Encours total des dépôts des particuliers (millions BIF)	554 500
% de la population adulte ayant au moins un compte de crédit dans une institution financière agréée	2,9 %
Nombre de crédits en cours	163 389
Nombre de crédits en cours par 1 000 adultes	43
Encours total des crédits aux particuliers (millions BIF)	329 590

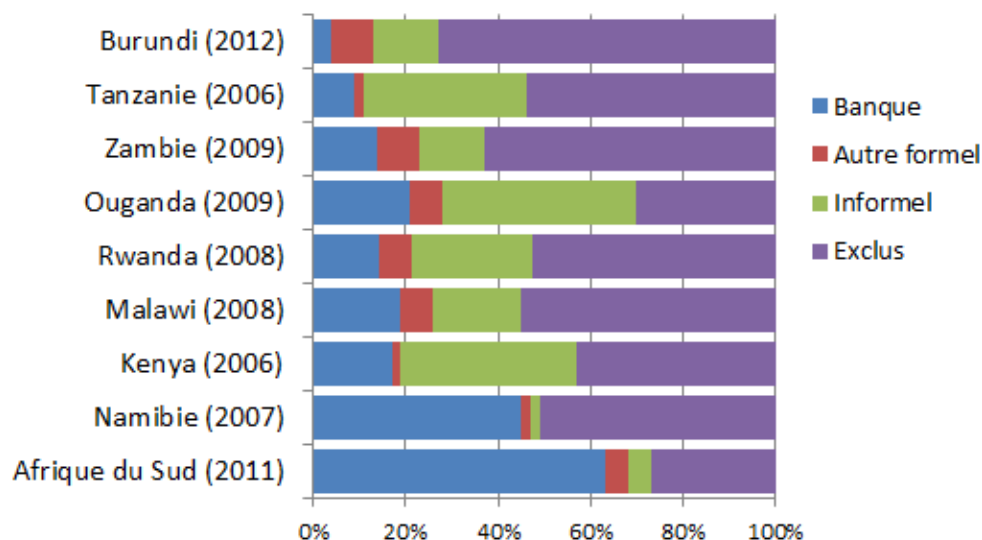
Source : Données d'enquête 2012.

En utilisant l'échelle d'inclusion financière développée à travers les différentes enquêtes FinScope qui font référence dans le domaine, la population adulte peut être classée en quatre groupes distincts :

- Le premier groupe est constitué de ceux qui ont un compte dans une banque; au Burundi, ce groupe représente 3,7 % de la population adulte.
- Le second groupe est constitué de ceux qui ont un compte dans une autre institution financière formelle non bancaire; au Burundi, ce groupe représente 8,8 % de la population adulte.
- Le troisième groupe est constitué de ceux qui ne possèdent pas de compte dans le secteur financier formel mais qui sont membres d'un système financier informel (non reconnu légalement) tel que les associations d'épargne et de crédit; au Burundi, ce groupe représente 14,2 % de la population adulte.
- Enfin, le quatrième groupe est composé de ceux qui sont entièrement exclus du système financier; au Burundi, ce groupe représente 73,3 % de la population adulte.

Le graphique 1 ci-dessous montre la position relative du Burundi sur l'échelle d'inclusion financière par rapport aux autres pays de la sous-région.

Graphique 1– Profil de l'inclusion financière : comparaison internationale



Sources : Données d'enquête 2012 pour le Burundi; FinMark Trust pour les autres pays.

Recommandations

Les recommandations s'adressant au gouvernement sont les suivantes :

- i. Mettre en œuvre la Stratégie Nationale et le Plan d'Action du Développement du Secteur Financier et adopter le document de Politique et Stratégie Nationale de Microfinance.
- ii. Mettre en place un programme accéléré et abordable d'enregistrement des terrains et des bâtiments construits au cadastre communal.
- iii. Développer un programme d'éducation financière qui peut être inséré dans le curriculum du niveau collégial.
- iv. Éviter d'intervenir directement dans le secteur financier notamment par la mise en place de programmes de crédit subventionnés.
- v. Poursuivre ses programmes de réduction de la pauvreté et ses investissements dans le secteur de l'éducation.

Les recommandations aux banques et établissements financiers concernent les options suivantes :

- i. Faire des efforts pour rejoindre une clientèle plus large en adoptant l'une ou l'autre des stratégies suivantes de « *downscaling* » :
 - Création d'une filiale à part entière dédiée à la clientèle de microfinance.
 - Mise en place d'un guichet dédié à la clientèle des micro, petites et moyennes entreprises à l'intérieur de la banque.
 - Déploiement d'un réseau de correspondants bancaires dans les zones rurales du pays.
 - Mise en place d'un système de transactions financières par téléphonie cellulaire en partenariat avec un opérateur de télécommunication.
 - Mise à disposition de lignes de crédit pour les IMF de façon à leur permettre d'accroître leurs volumes de crédits.

Les recommandations s'adressant à la FENACOBU et aux COOPEC affiliées ont trait aux actions suivantes :

- i. Planifier sur un horizon maximal de cinq ans la réouverture de toutes les COOPEC fermées durant la crise de manière à établir une couverture complète de tout le territoire national.
- ii. S'assurer que les assemblées générales annuelles soient tenues dans toutes les COOPEC avec une participation élevée des membres.
- iii. Poursuivre le processus d'informatisation du réseau en créant des centres de traitement informatisés à distance pour les COOPEC les plus petites ou n'ayant pas accès à l'électricité sur une base régulière.
- iv. Développer de nouveaux produits de crédit adaptés aux besoins et aux capacités des travailleurs nonsalariés du secteur informel de l'économie.
- v. Augmenter le taux de conversion de l'épargne au sein du réseau de son niveau actuel de 35 % jusqu'à 80 % sur un horizon de cinq ans.
- vi. Organiser des journées portes ouvertes accompagnées de campagnes d'adhésion de nouveaux membres afin de mieux faire connaître les COOPEC et leurs services dans leur communauté.

Les recommandations aux IMF visent les aspects suivants :

- i. Privilégier un mode de développement vertical plutôt qu'horizontal de façon à rentabiliser le réseau des points de service actuels avant de songer à l'étendre.
- ii. Adopter des méthodologies de crédit qui diminuent l'importance des garanties réelles dans le processus d'octroi du crédit, par exemple en offrant de petits montants de crédit aux clientèles rurales afin de leur permettre d'acheter des intrants, d'initier des AGR ou d'entreprendre de petites activités commerciales.
- iii. Expérimenter les nouvelles approches de proximité qui permettent de servir les clients dans des zones éloignées ou isolées, notamment les opérateurs des marchés (artisans, commerçants, petits métiers, petite transformation) et les agriculteurs.
- iv. S'assurer que les taux d'intérêt appliqués sur les crédits demeurent raisonnables, surtout lorsque la méthode de calcul est linéaire.

Les recommandations aux deux associations professionnelles (ABEF et RIM) portent sur les points suivants :

- i. Mettre en place ou renforcer, selon le cas, leurs activités de communication ciblant le grand public.
- ii. Assurer la sensibilisation de leurs membres aux concepts de l'inclusion financière tels que mis de l'avant par l'AFI et aux principes de protection des clients qui sont notamment développés par la SMART Campaign.

Les recommandations à la BRB portent sur les points suivants :

- i. Assurer l'adaptation du cadre légal et réglementaire de façon à faciliter l'innovation dans l'offre de services financiers par les institutions agréées, en particulier le développement de nouveaux modèles de distribution tels que les correspondants bancaires et les transactions par téléphonie cellulaire qui peuvent ouvrir l'accès aux services financiers pour les populations rurales.
- ii. Faire preuve de prudence dans l'adaptation du cadre réglementaire applicable aux IMF.
- iii. Intensifier la supervision des IMF en réalisant au moins deux visites d'inspection et un audit externe par année dans chaque institution.
- iv. Tenir compte de la répartition actuelle des points de service sur le territoire dans le processus d'évaluation et d'approbation de nouveaux points de service.
- v. Émettre des directives claires autorisant les IMF à avoir un certain pourcentage de leur portefeuille de crédits qui ne soit pas couvert par des garanties réelles.
- vi. Inciter les banques commerciales à investir un certain pourcentage de leur portefeuille de crédits dans le secteur agricole et dans le secteur des micro-entreprises et PME, soit directement soit indirectement à travers le refinancement des IMF.
- vii. Réaliser une étude de faisabilité d'un système d'assurance dépôt qui serait autofinancé par les cotisations des institutions financières agréées sur la base d'un pourcentage de leur volume de dépôts.
- viii. Mettre en place un questionnaire à déclaration obligatoire pour les institutions agréées, portant sur les principaux indicateurs de déploiement de leurs services et permettant de mesurer leur évolution sur une base annuelle.

1.0 INTRODUCTION

1.1 Contexte et objectifs de l'enquête

Le Burundi, à travers la Banque de la République du Burundi (BRB), est membre de l'*Alliance for Financial Inclusion* (AFI) depuis mai 2009. L'AFI est un réseau mondial des décideurs politiques des pays en voie de développement créé en septembre 2008 par la Coopération Technique Allemande (GTZ) sous le financement de la Fondation Bill-et-Melinda-Gates. L'AFI a pour mission de mettre à la disposition des décideurs politiques les outils et les ressources nécessaires pour permettre aux populations pauvres économiquement actives d'avoir un plus grand accès aux services financiers et ainsi tirer avantage de leur énorme potentiel économique.

C'est dans ce cadre que la BRB a sollicité un financement auprès de l'AFI pour mener la première enquête nationale sur l'inclusion financière au Burundi. Suite à un appel d'offres, la BRB a mandaté au mois de janvier 2012 la firme Développement international Desjardins (DID) pour réaliser cette enquête.

L'objectif global donné à l'enquête est d'établir une situation de référence pour permettre aux décideurs politiques et praticiens du secteur financier de prendre des mesures adéquates permettant d'élargir l'accès aux services financiers formels, d'augmenter l'utilisation par la population des services financiers formels et d'améliorer la qualité de l'offre de services financiers formels. Les objectifs spécifiques de l'enquête ont été définis comme suit :

- i) Évaluer l'offre des services financiers;
- ii) Mesurer le degré d'accès à des services financiers (dépôt, crédit, paiement et transfert d'argent) formels;
- iii) Mesurer le degré de satisfaction de la population par rapport à la qualité des produits et canaux financiers offerts;
- iv) Appréhender les mobiles d'usage ou de non-usage des services financiers;
- v) Comprendre les besoins réels exprimés par les pauvres pour mieux les servir;
- vi) Évaluer le degré de l'éducation financière de la population;
- vii) Formuler des recommandations pour la mise en œuvre des politiques innovatrices et la révision du cadre réglementaire;
- viii) Mettre en place un système de collecte de données statistiques permettant d'actualiser périodiquement les résultats de l'enquête;
- ix) Être en mesure, dans l'avenir, de faire le suivi et l'évaluation des politiques qui auront été mises en place grâce à l'enquête réalisée.

Il est attendu que les résultats de l'enquête fournissent des pistes en vue de l'élaboration de politiques de nature à promouvoir l'inclusion financière au Burundi dans des domaines tels que la réglementation, l'acquisition de notions financières, la protection du consommateur, la promotion de l'épargne, la promotion des finances rurales et la promotion du financement des petites et moyennes entreprises (PME).

1.2 Définition et mesure de l'inclusion financière

Aux fins de l'enquête, l'inclusion financière a été définie comme suit :

« L'accès permanent de la population adulte à un ensemble de produits et services financiers (i) offerts par des institutions financières formelles et pérennes, régies par une réglementation adéquate, (ii) diversifiés, abordables et adaptés aux besoins de la population, (iii) utilisés par celle-ci dans le but de contribuer à l'amélioration de ses conditions de vie socio-économiques. »

Dans cette définition :

- le mot « adulte » signifie 18 ans et plus;
- l'expression « produits et services financiers » signifie produits d'épargne, de crédit, de paiement et de transfert d'argent;
- l'expression « institutions financières formelles et pérennes » fait référence i) aux banques commerciales, établissements financiers et institutions de microfinance réglementées et supervisées par la BRB et ii) à la Régie Nationale des Postes réglementée et supervisée par le ministère du Commerce, de l'Industrie, des Postes et du Tourisme.

Dans le cadre de cette enquête, le degré d'inclusion financière est mesuré selon les trois dimensions suivantes recommandées par l'AFI :

- L'accès;
- L'utilisation;
- La qualité.

L'accès

L'accès réfère à la « capacité de la population adulte d'utiliser les services et produits financiers offerts par des institutions financières formelles ». L'accès est mesuré de la façon suivante :

- Par les indicateurs de portée géographique définis par le Fonds Monétaire International (FMI) dans le cadre des enquêtes *Access to Finance*;
- Par ces mêmes indicateurs calculés au niveau provincial et communal lorsque les données sont disponibles;
- Par les indicateurs d'accès du cadre de référence du *Financial Inclusion Data Working Group* (FIDWG) de l'AFI;
- Par l'indicateur suivant défini spécifiquement aux fins de l'enquête au Burundi : « être domicilié à moins de 8 km d'un point de services financiers formel offrant la possibilité d'effectuer des dépôts, des retraits et des paiements »;
- Par le temps de transport requis pour se rendre à l'institution financière la plus proche.

Les indicateurs ci-haut mentionnés font référence à l'accès physique aux points de services financiers. La mesure de l'accès fait aussi appel aux conditions de l'offre (par ex. : barrières à l'entrée, information non transparente) et à la qualité de l'offre telle que perçue par la population.

L'utilisation

Le concept d'utilisation tel que défini par l'AFI fait référence à la « profondeur et la pérennité de l'utilisation des produits et services financiers ». La « profondeur » fait appel à l'utilisation d'une diversité de produits et services financiers. Ainsi, plus un individu utilise de produits et services financiers, plus l'utilisation est considérée comme étant « profonde ». La « pérennité » fait appel à l'utilisation dans la durée de produits et services financiers. De cette façon, plus la fréquence d'utilisation est importante et la durée d'utilisation longue, plus l'utilisation est considérée comme étant « pérenne ». Le FMI mesure l'utilisation d'une autre façon, c'est-à-dire en fonction du nombre de déposants¹ et du nombre d'emprunteurs.

La qualité

L'AFI définit la qualité comme étant « l'adéquation entre l'offre de services et produits financiers et les besoins des individus ». Bien que la qualité puisse être mesurée de façon quantitative (par exemple : de « pas du tout satisfait » à « très satisfait » au moyen de questions posées lors d'entretiens), les groupes de discussion (*focus groups*) constituent la meilleure façon de mesurer la qualité et d'identifier les raisons pour lesquelles les utilisateurs sont plus ou moins satisfaits.

¹ Ou du nombre de comptes bancaires lorsque l'information n'est pas disponible.

1.3 Structure du rapport

Ce rapport présente les principaux résultats de l'enquête. Le document est structuré comme suit :

- La méthodologie utilisée (section 2.0);
- Les résultats relatifs à l'offre de services financiers² (section 3.0);
- Les résultats relatifs à l'accès aux services financiers (section 4.0);
- Les résultats relatifs à l'utilisation des services financiers (section 5.0);
- Les résultats relatifs à la qualité des services financiers (section 6.0);
- Les principaux constats de l'enquête et les recommandations qui en découlent (section 7.0).

2.0 MÉTHODOLOGIE

Cette section résume les principaux aspects méthodologiques de l'enquête et présente le cadre d'analyse et d'évaluation utilisé pour mesurer l'accès, l'utilisation et la qualité des services financiers au Burundi³.

2.1 Composantes et période de l'enquête

Le projet d'enquête nationale sur l'inclusion financière au Burundi comporte trois composantes distinctes, à savoir :

- un sondage auprès de la population âgée de 18 ans et plus qui fut réalisé sur une période de huit semaines débutant le 19 mars et se terminant le 10 mai 2012;
- des groupes de discussion (*focus groups*) avec des utilisateurs potentiels de services financiers qui ont été organisés dans quinze provinces entre le 31 mars et le 11 mai 2012;
- une enquête auprès de l'ensemble des institutions financières en activité au Burundi qui a été menée entre le 12 mars et le 31 mai 2012.

Les résultats présentés dans ce rapport sont basés sur ces trois sources d'information.

2.2 Méthodologie du sondage

Le sondage auprès de la population a été réalisé à l'aide d'un questionnaire comprenant 50 questions fermées à choix multiples. Le questionnaire a été structuré de manière à aborder successivement les thèmes suivants : la connaissance et l'utilisation générale des services financiers, l'accès physique aux services financiers, les comportements d'épargne et de crédit, les transferts d'argent et les systèmes financiers informels. De plus, le questionnaire incluait des informations sociodémographiques relatives à l'enquêté. Le questionnaire fut administré en *kirundi* sauf si le répondant souhaitait faire l'entrevue en français. La durée de l'entrevue a été estimée à 40 minutes en moyenne.

Trois équipes de sondage constituées chacune d'un chef d'équipe et de cinq enquêteurs⁴ ont été formées aux techniques d'entrevue et au bon usage du questionnaire pendant une période d'une semaine. Un prétest du questionnaire portant sur environ 100 répondants a été réalisé en province Mairie de Bujumbura. Les questionnaires du prétest n'ont pas été inclus dans l'échantillon final de l'enquête.

L'objectif du sondage était de compléter 3 000 entrevues avec des répondants âgés de 18 ans et plus, répartis sur l'ensemble du territoire national et sélectionnés de façon aléatoire.

² Dans la suite de ce rapport, pour des raisons de commodité, l'expression « services financiers » sera utilisée en lieu et place de « produits et services financiers ».

³ Pour une présentation plus détaillée de la méthodologie utilisée, voir le rapport « Lot 1 – Protocole d'enquête », Banque de la République du Burundi et Développement international Desjardins, mars 2012.

⁴ Les équipes d'enquête comptaient cinq femmes, dont deux chefs d'équipe et treize hommes. La plupart d'entre eux étaient expérimentés, ayant déjà participé à des travaux d'enquête similaires au Burundi notamment pour le compte de l'ISTEEBU.

Le sondage fut basé sur le dernier recensement de la population du Burundi effectué en 2008. L'échantillon a été stratifié de la manière suivante :

- Chacune des 17 provinces et des 129 communes du pays a été incluse dans l'échantillon;
- Dans chaque commune, une zone de dénombrement (colline) a été tirée de façon aléatoire;
- Dans chaque zone de dénombrement, 25 ménages ont été tirés de façon aléatoire;
- Dans chaque ménage, un répondant a été tiré de façon aléatoire.

Ce plan de sondage a permis de tirer un échantillon cible de 3 225 ménages.

Tableau 2 – Répartition des enquêtés par rapport à la population par province

Province	% de la population totale	Nombre de Communes	Échantillon cible *	Questionnaires remplis et validés	Questionnaires en% du total
Bubanza	4,2 %	5	125	125	3,9 %
Mairie de Bujumbura	6,2 %	13	325	323	10,0 %
Bujumbura	6,9 %	11	275	275	8,5 %
Bururi	7,1 %	9	225	225	7,0 %
Cankuzo	2,8 %	5	125	125	3,9 %
Cibitoke	5,7 %	6	150	150	4,7 %
Gitega	9,0 %	11	275	275	8,5 %
Karusi	5,4 %	7	175	175	5,4 %
Kayanza	7,3 %	9	225	224	7,0 %
Kirundo	7,8 %	7	175	175	5,4 %
Makamba	5,4 %	6	150	150	4,7 %
Muramvya	3,6 %	5	125	125	3,9 %
Muyinga	7,9 %	7	175	174	5,4 %
Mwaro	3,4 %	6	150	149	4,7 %
Ngozi	8,2 %	9	225	225	7,0 %
Rutana	4,1 %	6	150	150	4,7 %
Ruyigi	5,0 %	7	175	175	5,4 %
TOTAL	100,0 %	129	3 225	3 220	100,0 %

* 25 enquêtés par commune.

Le nombre de questionnaires remplis et validés par les enquêteurs a finalement été de 3 220, soit un taux de réussite de 99,8 % par rapport à l'échantillon cible qui avait été tiré au départ. Ce résultat dépasse également l'objectif initial de 3 000 enquêtés.

La répartition géographique des enquêtés est représentative de la population par province, et ce, sans écart significatif. Cependant, il convient de noter que le plan de sondage a voulu donner une représentation plus grande à la province Mairie de Bujumbura où la concentration d'institutions financières formelles est la plus forte. De plus, le tirage des zones de dénombrement a inclus les centres urbains de Gitega, Ngozi et Rumonge qui comptent plusieurs agences des banques et IMF. Il fut considéré que cette approche permettrait de collecter le plus d'informations possibles sur la qualité des services financiers actuellement offerts.

Le tableau 3 fournit davantage d'informations sur le profil socio-économique des enquêtés du sondage. Ainsi :

- 52 % des enquêtés sont des femmes⁵ (ces dernières représentent 50,5 % de la population âgée de 18 ans et plus dans le recensement de 2008⁶);
- 88 % des enquêtés résident en milieu rural⁷, contre 12 % en milieu urbain (la proportion de la population vivant en milieu rural lors du dernier recensement était de 90 %);
- 49 % des enquêtés sont des chefs de ménage;
- 50 % des enquêtés n'ont pas étudié au-delà de la troisième année du niveau primaire (le recensement de 2008 mesure un taux d'alphabétisation de la population adulte de 40 %);
- 80 % des enquêtés déclarent avoir un revenu moyen inférieur à 50 000 BIF par mois, ce qui constitue un indicateur du niveau de pauvreté de la population burundaise;
- 76 % des enquêtés ont pour occupation principale l'exploitation d'une parcelle pour l'agriculture et l'élevage; 6 % ont un statut de salarié pour le compte de l'État ou d'une entreprise privée, 6 % exercent une activité commerciale à temps plein et 19 % à temps partiel;
- une proportion importante des enquêtés se livrent à des activités d'agriculture et d'élevage comme activité économique principale ou secondaire : cultures vivrières (89 %), cultures fruitières (64 %), petit bétail (62 %), cultures de rente (39 %), cultures maraîchères (37 %) et gros bétail (21 %).

Globalement, il est constaté que la population enquêtée présente un profil socio-économique correspondant à celui de l'ensemble de la population burundaise. Par conséquent, les résultats du sondage peuvent être considérés représentatifs du degré d'inclusion financière de l'ensemble de la population en 2012.

Les questionnaires remplis par les enquêteurs ont fait l'objet de vérifications et de validations successives par les chefs d'équipe, le coordonnateur national de l'enquête, la responsable de la saisie de l'ISTEEBU et l'expert informaticien de DID. Les membres du comité de pilotage du projet ont également effectué plusieurs visites sur le terrain afin de s'assurer du bon déroulement et de la validité des travaux.

Les questionnaires ont été saisis par des agents expérimentés embauchés par l'ISTEEBU en utilisant l'outil « SURVEY GIZMO » qui est disponible sur Internet. Une fois la saisie complétée, la base de données a été transférée dans des fichiers sur format Excel et SPSS pour l'analyse des résultats. Ces deux fichiers ont été transmis à la BRB de même que tous les questionnaires remplis et validés.

⁵ Une raison majeure pouvant expliquer la proportion légèrement plus importante des femmes parmi les enquêtés est la non-disponibilité au moment du passage des enquêteurs des hommes, partis travailler loin de leur lieu de résidence habituel.

⁶ République du Burundi, ministère de l'Intérieur, Bureau Central du Recensement, Recensement général de la population et de l'habitat du Burundi 2008 – Synthèse des résultats définitifs, Bujumbura, avril 2011.

⁷ Le milieu rural inclut toutes les zones de dénombrement à l'exception de celles de la Mairie de Bujumbura et des centres urbains de Gitega, Ngozi et Rumonge.

Tableau 3 – Profil socio-économique des enquêtés

Sexe	
Homme	47,9 %
Femme	52,1 %

Lieu de résidence	
Urbain	12,4 %
Rural	87,6 %

Âge	
18-29 ans	37,3 %
30-39 ans	24,1 %
40-49 ans	16,9 %
50-59 ans	14,7 %
60 ans et plus	6,9 %

État matrimonial	
Marié	61,2 %
Célibataire	17,2 %
Conjoint de fait	11,4 %
Veuf/ve	8,1 %
Divorcé(e)	2,1 %

Niveau d'études	
Jamais fréquenté	39,6 %
Primaire (1 ^{re} -3 ^e)	10,7 %
Primaire (4 ^e -6 ^e)	32,7 %
Collège (7 ^e -10 ^e)	7,7 %
Lycée (11 ^e -14 ^e)	6,6 %
Université	2,8 %

Confession religieuse	
Catholique	65,7 %
Protestant	27,7 %
Musulman	2,8 %
Adventiste	1,0 %
Autres	0,7 %
Aucune/NSPPDR	2,1 %

Revenu mensuel moyen (BIF)	
Aucun	3,4 %
Moins de 25 000	58,3 %
25 000-49 999	19,1 %
50 000-99 999	9,9 %
100 000-199 999	5,6 %
200 000-499 999	2,6 %
500 000-1 million	0,8 %
Plus de 1 million	0,1 %
NSPPDR	0,2 %

Occupation principale	
Salarié de l'État	3,5 %
Salarié – autre	2,7 %
Commerce	6,4 %
Agriculture/élevage	75,6 %
Journalier/ouvrier	1,2 %
Étudiant	6,3 %
Retraité	1,0 %
Aucune/chômeur	1,5 %
Autres/NSPPDR	1,8 %

NSPPDR : Ne sait pas/pas de réponse.

2.3 Méthodologie des groupes de discussion

Deux experts nationaux ont animé quinze groupes de discussion afin de compléter les éléments d'information recueillis dans le sondage. Des groupes de discussion ont été menés dans chacune des provinces. Cependant, afin de faciliter les déplacements des experts et des participants, un seul groupe a été formé pour les provinces de Cankuzo et Ruyigi de même qu'un autre groupe pour celles de Karusi et Gitega.

Un guide de discussion a été développé en *kirundi* couvrant les aspects plus qualitatifs de l'enquête et concernant (a) la satisfaction des usagers par rapport à la qualité des services financiers offerts sur le marché et (b) les motifs d'usage et de non-usage de ces services. Le guide a été structuré de manière à aborder successivement le cas des banques, des IMF, de la poste, des systèmes de transfert de fonds et des systèmes informels d'épargne et de crédit. Le guide de discussion a

d'abord été testé dans la province Mairie de Bujumbura avant d'être utilisé dans les autres provinces. La durée du groupe de discussion a été fixée à trois heures, cela afin de maintenir l'attention et l'intérêt des participants.

L'objectif était de réunir 20 personnes dans chaque groupe de discussion, pour un total de 300 participants (soit 10 % de l'échantillon du sondage). Les enquêtés qui ont répondu au sondage dans les communes des chefs-lieux des différentes provinces ont été invités à y participer afin d'avoir des participants habitant à proximité des institutions financières formelles et étant en principe capables de donner des avis éclairés sur l'accessibilité et la qualité des services financiers disponibles dans leur province.

Le taux de participation a finalement atteint 98,7 %, ce qui a permis de rejoindre un total de 368 personnes, soit 11,4 % des personnes enquêtées dans le sondage.

Les discussions avec les participants ont été consignées dans des grilles de synthèse par le rapporteur à la fin de chaque session; ces grilles ont été transmises à la BRB. Un travail final de compilation des informations a permis d'en tirer les principaux résultats et enseignements pertinents aux fins du présent rapport.

Tableau 4 – Participation aux groupes de discussion

Provinces	Nombre de personnes invitées	Nombre de participants
Bubanza	25	25
Mairie de Bujumbura	25	22
Bujumbura	25	25
Bururi	25	23
Cibitoke	25	25
Gitega/Karusi	24	24
Kayanza	25	25
Kirundo	25	25
Makamba	25	25
Muramvya	25	25
Muyinga	25	25
Mwaro	25	25
Ngozi	25	25
Rutana	25	25
Ruyigi/Cankuzo	24	24
TOTAL	373	368

2.4 Méthodologie de l'enquête sur l'offre

L'enquête sur l'offre a consisté à faire un inventaire complet des services et produits financiers offerts par les institutions financières formelles au Burundi ainsi que sur leur portée et leur utilisation effective par la population. Un état des lieux réalisé en mai 2011 a fait ressortir que peu d'information était disponible sur le sujet, que ce soit à la BRB, à l'Association des banques et établissements financiers (ABEF) ou au Réseau des institutions de microfinance du Burundi (RIM).

Un questionnaire de collecte des données a été élaboré en mettant l'accent sur les données relatives à la clientèle des particuliers (individus, groupements et associations) et à l'exclusion de la clientèle corporative des institutions. Le questionnaire a porté sur les éléments suivants :

- la localisation des points de service;
- le nombre de clients, par sexe et par province;
- le nombre de comptes et l'encours des dépôts, par type et par province;
- le nombre et l'encours des crédits, par secteur et par province;
- la qualité du portefeuille de crédits;
- le nombre de cartes de paiement émises;
- le nombre de transactions effectuées pour les transferts de fonds;
- les fiches standardisées sur les termes et les conditions des produits d'épargne et de crédit actuellement offerts;
- le développement en cours de nouveaux produits ou points de service.

Un prétest du questionnaire a été effectué auprès de deux banques commerciales, ce qui a permis de confirmer la capacité des institutions à y répondre.

Les 33 institutions financières agréées par la BRB et actuellement en activité au Burundi ont été touchées par l'enquête, soit :

- 8 banques commerciales;
- 2 établissements financiers;
- 22 institutions de microfinance;
- la Régie Nationale des Postes.

L'ensemble des institutions a rempli et retourné le questionnaire au consultant, mais avec beaucoup de retard par rapport aux délais prévus⁸. De plus, la qualité des données a été affectée par les difficultés suivantes : informations non disponibles, absence de réponse, réponses incomplètes et incohérence de certaines réponses. Il a fallu insister auprès des banques commerciales pour qu'elles présentent distinctement les données relatives à la seule clientèle des particuliers, en excluant les comptes corporatifs et institutionnels.

Les données statistiques recueillies ont été transposées dans un fichier Excel pour l'analyse des résultats tandis que les fiches sur les produits et services offerts ont été consolidées dans un fichier Word. Les deux fichiers ont été transmis à la BRB.

2.5 Cadre d'analyse et d'évaluation des résultats de l'enquête

Le cadre d'analyse et d'évaluation des données collectées dans les trois composantes de l'enquête est présenté au tableau 5. Ce cadre indique les différents indicateurs d'inclusion financière qui ont été calculés par rapport à l'offre, à l'accès, à l'utilisation et à la qualité des services financiers (avec une mention lorsqu'il s'agit d'un indicateur du FMI ou du FIDWG). Ces indicateurs sont présentés dans les sections suivantes du rapport.

⁸ La date butoir pour la transmission des questionnaires à DID avait été fixée au 15 avril 2012 mais les derniers questionnaires ont été transmis le 30 mai 2012.

Tableau 5– Cadre d'analyse et d'évaluation de l'enquête

N°	INDICATEURS
1.0	Relatifs à l'offre
1.1	Nombre d'IF en activité : BEF, IMF, total (FMI)
1.2	Nombre de points de service des BEF et des IMF aux niveaux national et provincial (FMI)
1.3	Nombre de points de service par institution principale aux niveaux national et provincial (FMI)
1.4	Nombre et pourcentage de points de service en zones urbaines (FMI)
1.5	Nombre de GAB aux niveaux national et provincial (FMI)
1.6	Nombre et pourcentage de GAB en zones urbaines (FMI)
1.7	Nombre d'années de fonctionnement des BEF et des IMF
1.8	Projections d'ouverture de nouveaux points de service des BEF et des IMF par province
1.9	Inventaire des produits d'épargne offerts par les IF
1.10	Inventaire des produits de crédit offerts par les IF
1.11	Nombre d'IF offrant des cartes de paiement
1.12	Nombre d'IF offrant des services de transferts de fonds nationaux et internationaux
1.13	Nombre d'IF offrant des opérations de change
1.14	Nombre d'IF offrant un service par Internet
1.15	Projections de développement de nouveaux produits et services par les BEF et les IMF
2.0	Relatifs à l'accès
2.1	Degré de connaissance générale des IF par statut socio-économique
2.2	Degré de connaissance des concepts de base en matière de services financiers par statut socio-économique
2.3	Nombre de points de service des BEF et des IMF par 10 000 adultes aux niveaux national, provincial et communal (FMI/FIDWG)
2.4	Nombre de points de service des BEF et des IMF par 100 000 adultes – comparaison internationale (FMI)
2.5	Nombre de points de service des BEF et des IMF par 1 000 km ² aux niveaux national et provincial (FMI)
2.6	Nombre de points de service des BEF et des IMF par 1 000 km ² – comparaison internationale (FMI)
2.7	Nombre de GAB par 10 000 adultes au niveau national et comparaison internationale (FMI)
2.8	Nombre de GAB par 1 000 km ² au niveau national et comparaison internationale (FMI)
2.9	Pourcentage d'entités administratives (communes) ayant au moins un point de service (FIDWG)
2.10	Pourcentage de la population adulte vivant dans les communes ayant au moins un point de service (FIDWG)
2.11	Pourcentage de la population adulte ayant un point de service d'une IF à moins de 8 km du domicile aux niveaux national et provincial par type d'institution et par statut socio-économique
2.12	Moyens de transport disponibles pour se rendre à l'IF la plus proche par statut socio-économique
2.13	Temps de transport nécessaire pour se rendre à l'IF la plus proche
2.14	Pourcentage de la population adulte ayant au moins un compte dans une IF aux niveaux national et provincial par type d'institution et par statut socio-économique (FIDWG)
2.15	Pourcentage de la population adulte ayant utilisé le compte d'une autre personne par statut socio-économique
2.16	Obstacles à l'ouverture d'un compte dans une IF
2.17	Proportion de femmes dans la clientèle des BEF et des IMF
2.18	Degré de concentration de la clientèle des BEF et des IMF
2.19	Pourcentage de la population adulte ayant demandé un crédit dans une IF au cours des douze derniers mois
2.20	Obstacles à l'obtention d'un crédit dans une IF
2.21	Pourcentage de la population adulte ayant obtenu au moins un crédit dans une IF au cours des douze derniers mois aux niveaux national et provincial et par statut socio-économique (FIDWG)
2.22	Pourcentage de la population adulte possédant une carte bancaire
2.23	Nombre de cartes bancaires émises
2.24	Nombre d'IF offrant des services de transfert de fonds
2.25	Pourcentage de la population adulte possédant une carte d'identité nationale
2.26	Pourcentage de la population adulte possédant un téléphone mobile par statut socio-économique
2.27	Pourcentage de la population adulte ayant une adresse <i>e-mail</i> par statut socio-économique

N°	INDICATEURS
3.0	Relatifs à l'utilisation
3.1	Fréquence d'utilisation des moyens de paiement par statut socio-économique
3.2	Pourcentage de la population adulte qui épargne régulièrement par statut socio-économique
3.3	Endroits préférés pour garder l'épargne
3.4	Motifs d'ouverture d'un compte dans une IF
3.5	Nombre de comptes détenus dans les IF par type d'institution
3.6	Durée d'utilisation d'un compte dans une IF
3.7	Types de comptes détenus dans les IF
3.8	Nombre de clients ayant domicilié leur salaire dans une IF
3.9	Fréquence d'utilisation des comptes détenus dans les IF
3.10	Nombre de déposants/clients des BEF et des IMF (FMI)
3.11	Nombre de déposants/clients des BEF et des IMF par 1 000 adultes au niveau national et comparaison internationale (FMI/FIDWG)
3.12	Croissance annuelle du nombre de déposants/clients dans les BEF et les IMF
3.13	Encours total et encours moyen des dépôts des particuliers dans les BEF et les IMF (FMI)
3.14	Encours des dépôts des IF par province
3.15	Croissance annuelle de l'encours total et de l'encours moyen des dépôts des particuliers dans les BEF et les IMF
3.16	Endroits préférés pour emprunter de l'argent
3.17	Nombre de crédits obtenus dans les IF par type d'institution
3.18	Utilisation des crédits par la population adulte
3.19	Nombre de crédits en cours dans les BEF et les IMF (FMI)
3.20	Encours total et encours moyen des crédits aux particuliers dans les BEF et les IMF (FMI)
3.21	Encours des crédits des IF par province
3.22	Croissance annuelle du nombre de crédits et de l'encours total des crédits aux particuliers dans les BEF et les IMF
3.23	Utilisation des crédits aux particuliers par secteur économique
3.24	Taux de conversion de l'épargne dans les BEF et les IMF
3.25	Nombre de crédits dans les BEF et les IMF par 1 000 adultes au niveau national et comparaison internationale (FMI/FIDWG)
3.26	Pourcentage de la population adulte ayant effectué un transfert d'argent à l'intérieur ou à l'extérieur du pays au cours des douze derniers mois par moyen utilisé et par statut socio-économique
3.27	Pourcentage de la population adulte ayant épargné dans un système informel au cours des douze derniers mois au niveau national, par province et par statut socio-économique
3.28	Pourcentage de la population adulte ayant obtenu un crédit auprès d'une source informelle au cours des douze derniers mois
3.29	Indicateur combiné de la profondeur dans l'utilisation des services financiers
4.0	Relatifs à la qualité
4.1	Perception générale des IF
4.2	Degré de satisfaction par rapport aux produits d'épargne offerts par les IF
4.3	Degré de satisfaction par rapport aux conditions de crédit offertes par les IF
4.4	Portefeuille à risque (PAR) à 30 jours des BEF et des IMF
4.5	Taux de provisions sur pertes sur prêts des BEF et des IMF
4.6	Degré de satisfaction par rapport aux services financiers offerts par la RNP
4.7	Degré de satisfaction par rapport aux services offerts par les IF pour les transferts de fonds
4.8	Degré de satisfaction par rapport aux conditions offertes par les systèmes informels pour l'épargne
4.9	Degré de satisfaction par rapport aux conditions offertes par les systèmes informels pour le crédit
4.10	Obstacles à l'utilisation des services financiers offerts par les IF formelles

Les sections 3.0 à 6.0 qui suivent présentent les principaux résultats de l'enquête. Les résultats ont été regroupés selon les thèmes de l'offre, de l'accès, de l'utilisation et de la qualité des services financiers. Pour chacun de ces thèmes, plusieurs critères ou indicateurs seront utilisés pour mesurer le degré d'inclusion financière, selon le cadre d'analyse et d'évaluation établi précédemment.

3.0 OFFRE DE SERVICES FINANCIERS

Au 31 décembre 2011, l'offre de services financiers formels au Burundi est assurée par 33 institutions financières dûment agréées par la BRB parmi lesquelles se trouvent 8 banques commerciales⁹, 2 établissements financiers¹⁰, 22 institutions de microfinance¹¹ (IMF) et la Régie Nationale des Postes (RNP).

À ces institutions financières formelles, il convient d'ajouter les systèmes financiers informels tels que les groupements et associations de crédit, les tontines, les « *ikirimba* » et les prêteurs usuriers. Cette dernière catégorie sera traitée dans les sections ultérieures du rapport; la présente section s'intéresse uniquement à l'offre de services financiers formels.

Aux fins de la présentation, dans la suite du rapport, les banques commerciales et les établissements financiers ont été regroupés sous une même catégorie désignée par le sigle « BEF ». Ce regroupement a pour but de respecter la confidentialité des données individuelles des institutions financières. Pour la même raison, la Régie Nationale des Postes (RNP) a été placée dans la catégorie des IMF, et ce, même si la RNP n'est pas une institution de microfinance.

Sauf indication contraire, les données présentées dans cette section se rapportent à la situation observée au 31 décembre 2011.

3.1 Nombre et localisation des points de service

Les institutions financières formelles du Burundi exploitent 492 points de service à travers le pays dont 138 appartiennent aux banques et 354 aux IMF.

Il y a lieu de constater une forte concentration des points de service dans la province Mairie de Bujumbura, laquelle regroupe 115 points de service dont 27 sièges sociaux. Avec 7,3 % de la population adulte du pays, cette province accueille 23,4 % des points de service. Les autres provinces affichant une forte présence des institutions financières sont Gitega (60 points de service), Makamba (44), Ngozi (40) et Bururi (29). Les provinces les moins bien desservies à cet égard sont Cankuzo (10), Bubanza (11), Mwaro (14), Rutana (15), Muramvya (16), Ruyigi (16) et Bujumbura (16).

Les zones urbaines¹² comptent 170 des 492 points de service, soit 34,6 % du total, alors qu'elles représentent 12,7 % de la population adulte du pays¹³.

Il existe actuellement 27 guichets automatiques de banque (GAB) en opération à travers le pays, dont 22 sont installés en Mairie de Bujumbura, deux à Ngozi et un chacun à Gitega, Rumonge et Kayanza. Le pourcentage de GAB situés en zones urbaines est donc de 96,3 %.

⁹ Il s'agit de BANCOBU, BBCI, BCB, BGF, ECOBANK, FINBANK, INTERBANK BURUNDI et DIAMOND TRUST BANK BURUNDI.

¹⁰ Il s'agit de BNDE et FPHU.

¹¹ Il s'agit de CCI-ODAG, CECAD, CECM, CORILAC, COSPEC, DIFO, DUKUZE IBIBONDO, FENACOBURUNDI, FSCJ, FSTE, FSTS, HOPE FUND BURUNDI, ISHAKA MF, KAZOZA VISION FINANCE PROGRAM, MUTEC, RECECA-INKINGI, SOLECS COOPERS, SOLIDEK, TURAME COMMUNITY FINANCE, TWITEZIMBERE, UCODE et WISE.

¹² Les zones urbaines sont constituées des treize communes de la Mairie de Bujumbura et des communes des centres urbains de Gitega, Ngozi et Rumonge.

¹³ À titre de comparaison, 145 des 422 points de service au Rwanda se trouvent en zones urbaines – soit 34,3 % du total.

Tableau 6– Points de service des institutions financières par province

Province	Siège	Agences et guichets	Total
Bubanza	–	11	11
Mairie de Bujumbura	27	88	115
Bujumbura	–	16	16
Bururi	1	28	29
Cankuzo	–	10	10
Cibitoke	1	20	21
Gitega	2	58	60
Karusi	–	14	14
Kayanza	–	25	25
Kirundo	1	20	21
Makamba	–	44	44
Muramvya	–	16	16
Muyinga	–	25	25
Mwaro	–	14	14
Ngozi	1	39	40
Rutana	–	15	15
Ruyigi	–	16	16
TOTAL	33	459	492
BEF	10	128	138
IMF	23	331	354

Les institutions ayant le plus grand nombre de points de service sont par ordre décroissant : la RNP (98 points), la FENACOBU (96), TURAME (68), IBB (36) et UCODE (31). Ces cinq institutions représentent ensemble les deux tiers de tous les points de service et 76,7 % des points de service à l'extérieur de la Mairie de Bujumbura.

Tableau 7 – Points de service des institutions financières par province et par institution principale

Province	IBB	TURAME	RNP	UCODE	FENACOBU	Autres IF	Total
Bubanza	1	–	5	–	3	2	11
Mairie Bujumbura	17	13	7	–	3	75	115
Bujumbura	2	1	9	–	1	3	16
Bururi	1	1	8	–	7	12	29
Cankuzo	1	–	5	–	4	–	10
Cibitoke	1	2	6	–	2	10	21
Gitega	2	19	8	–	11	20	60
Karusi	1	–	5	1	5	2	14
Kayanza	1	1	3	6	8	6	25
Kirundo	1	–	5	5	7	3	21
Makamba	4	19	5	–	6	10	44
Muramvya	–	4	5	–	5	2	16
Muyinga	1	1	4	7	7	5	25
Mwaro	–	–	6	–	6	2	14
Ngozi	2	5	6	12	9	6	40
Rutana	–	–	6	–	6	3	15
Ruyigi	1	2	5	–	6	2	16
TOTAL	36	68	98	31	96	163	492

Un facteur encourageant au niveau de l'offre est l'augmentation significative du nombre d'opérateurs au cours des dernières années. En effet, une nouvelle banque et treize nouvelles IMF sont arrivées sur le marché au cours des cinq dernières années.

L'adoption par le gouvernement du Burundi le 22 juillet 2006 du décret portant réglementation des activités de microfinance au Burundi a pu favoriser l'entrée de nouveaux investisseurs qui ont été sécurisés par l'existence d'un cadre juridique clair et rigoureux pour l'exercice de la profession.

Tableau 8 – Date de début d'opération des institutions financières

Date de début	BEF	IMF
Avant 1990	4	4
1990-1999	3	3
2000-2005	2	3
2006-2011	1	13

Selon les informations recueillies dans le questionnaire de l'enquête, plusieurs institutions ont l'intention d'ouvrir de nouveaux points de service au cours des trois prochaines années. Les projets de déploiement visent l'ensemble des provinces à l'exception de Bujumbura et sont davantage envisagés par les IMF plutôt que par les BEF. Par ailleurs, le fait que la province Mairie de Bujumbura ne soit plus la cible prioritaire des institutions financières en termes d'expansion future marque une évolution intéressante pour le secteur.

Tableau 9 – Ouverture planifiée de nouveaux points de service

Province	BEF	IMF	Total
Bubanza	1	1	2
Mairie de Bujumbura	1	5	6
Bujumbura	–	–	–
Bururi	1	5	6
Cankuzo	–	1	1
Cibitoke	2	2	4
Gitega	2	3	5
Karusi	1	–	1
Kayanza	–	3	3
Kirundo	–	3	3
Makamba	2	1	3
Muramvya	–	1	1
Muyinga	1	1	2
Mwaro	–	1	1
Ngozi	2	4	6
Rutana	2	–	2
Ruyigi	1	1	2
TOTAL	16	32	48

3.2 Offre de produits d'épargne

L'enquête auprès des institutions financières a permis de réaliser un inventaire exhaustif des différents produits d'épargne offerts sur le marché. Il en ressort :

- que la plupart des institutions offrent trois produits principaux, à savoir le compte de dépôt à vue (aussi appelé compte courant), le compte d'épargne et le compte de dépôt à terme (DAT¹⁴);
- qu'un nombre très limité d'institutions offrent des produits plus spécifiques tels que l'épargne scolaire, l'épargne logement et l'épargne pension complémentaire;
- qu'un certain nombre d'IMF utilisent l'épargne nantissement (aussi appelée épargne garantie, épargne obligatoire ou épargne bloquée) pour garantir une partie du montant des crédits accordés à leurs clients, notamment pour les groupes solidaires.

D'une façon générale, les banques exigent des montants de dépôt minimums beaucoup plus élevés que les IMF. Par exemple, il est possible d'ouvrir un compte courant dans une IMF avec un dépôt d'ouverture de 5 000 BIF tandis que le dépôt minimum dans une banque est habituellement de 50 000 BIF. De même, les frais de tenue de compte sont de l'ordre de 3 000 BIF par mois dans les banques et de 200 à 800 BIF par mois dans les IMF.

Les taux de rémunération offerts par les banques et les IMF sur les comptes de dépôt sont très semblables et augmentent avec la durée et le montant des engagements, allant de 0 % sur les dépôts à vue, pour se situer dans une moyenne de 3 % à 5 % par an sur les comptes d'épargne et de 4 % à 7 % sur les dépôts à terme.

Tableau 10 – Produits d'épargne offerts par les institutions financières

Produit	Nombre d'institutions	Montant minimum (BIF)	Taux d'intérêt annuel	Frais de tenue compte (BIF)
Dépôt à vue / Compte courant	17	50 000-100 000 (banques) 5 000-15 000 (IMF)	0 % (16) 3 % (1) 6 % (1)	3 000/mois (banques) 200-800/mois (IMF)
Compte d'épargne	20	50 000-500 000 (banques) 0-100 000 (IMF)	3-8 %	Aucun
Dépôt à terme (DAT)	19	200 000-1 000 000 (banques) 7 000-100 000 (IMF)	3-10,5 %	Aucun
Épargne scolaire	5	50 000-100 000	3-9 %	Aucun
Épargne logement	1	50 000	8 %	Aucun
Pension complémentaire	2	15 000	7-8 %	Aucun
Épargne nantissement	8	10 % à 20 % du montant du crédit	0-6 %	Aucun

¹⁴ La durée des comptes de DAT est habituellement négociée avec chaque client. La durée minimale du dépôt est d'un mois.

3.3 Offre de produits de crédit

L'enquête auprès des institutions financières a également permis de répertorier les différents produits de crédit offerts sur le marché. Il en ressort ce qui suit :

- Les banques commerciales offrent essentiellement quatre produits de crédit à leurs clientèles, à savoir le crédit personnel, le crédit habitat, le crédit équipement et le crédit de trésorerie aux commerçants et entrepreneurs¹⁵.
- Les deux établissements financiers proposent pour leur part des crédits spécialisés : le crédit immobilier dans le cas du FPHU, le crédit aux salariés et le crédit agricole dans le cas de la BNDE.
- Les IMF proposent les mêmes produits que les banques, se concentrant sur le crédit aux salariés, le crédit aux commerçants, le crédit agricole et le découvert. Certaines IMF ont aussi développé des produits spécifiques pour répondre aux besoins de leur clientèle, tels que le crédit solidaire, le crédit express, le crédit warrantage, le crédit scolaire et le crédit santé.
- Les montants accordés par les banques sont beaucoup plus élevés que ceux octroyés par les IMF. En général, les banques accordent des crédits individuels à partir de 500 000 BIF et acceptent d'aller jusqu'à 50 M BIF.
- Pour leur part, les IMF commencent avec des montants aussi faibles que 10 000 BIF (surtout pour les membres des groupements et associations) et elles s'arrêtent généralement à 5 M BIF. Toutefois, certaines IMF acceptent d'accorder des crédits beaucoup plus élevés, ce qui résulte en une forte concentration des ressources et des risques sur quelques clients.
- Les BEF acceptent d'accorder des termes de cinq ans, pouvant même aller jusqu'à dix ou vingt ans pour le crédit immobilier, tandis que les IMF doivent se limiter à des termes de trois ans maximum en raison du manque de ressources longues dans leur structure de financement.

Tableau 11 – Produits de crédit offerts par les institutions financières

Produit	Nombre d'institutions	Montant minimum-maximum (BIF)	Durée	Taux d'intérêt et commission
Banques et établissements financiers				
Découvert	1	–	1 mois	Commission de 0,75 % à 2 % Taux d'intérêt annuel de 16 % à 19 % dégressif Découvert 10 % par mois
Ligne de crédit	1	–	1 à 3 ans	
Crédit personnel	4	200 000 – 10 000 000	1 à 3 ans	
Crédit trésorerie	5	500 000 – 5 000 000	1 à 24 mois	
Crédit équipement	4	Min. 1 000 000	2 à 7 ans	
Crédit habitat	5	5 000 000 – 50 000 000	4 à 20 ans	
Crédit collectif	1	–	–	
Crédit agricole/élevage	1	≥ 5 000 000	5 à 10 ans	
Crédit microprojets	1	≤ 5 000 000	1 à 5 ans	
Crédit artisans	1	–	–	
Crédit services	1	–	3 à 5 ans	
Crédit commerçant	1	Max 250 000 000	1 à 5 ans	

¹⁵ Seulement deux banques ont déclaré offrir le découvert et la ligne de crédit. Toutefois, il se peut que ces deux produits soient beaucoup plus répandus et que certaines banques ne les aient tout simplement pas considérés comme des produits de crédit lors de l'enquête.

Produit	Nombre d'institutions	Montant minimum-maximum (BIF)	Durée	Taux d'intérêt et commission
Institutions de microfinance				
Découvert	10	10 000 – 10 000 000	1 à 12 mois	Commission de 0 % à 8 %
Ligne de crédit	1	10 000 000 par tranche	12 mois	
Avance salaire	3	Max 50 % du salaire mensuel	1 mois	Taux d'intérêt annuel de 6 % (1 mention) 8 % (1) 9 % (1) 10 % (3) 12 % (2) 15 % (6) 15,5 % (1) 16 % (5) 17 % (1) 18 % (4) 20 % (1) 21 % (1) 24 % (3) 25 % (1) 30 % (2) 36 % (5) 48 % (1) linéaire ou dégressif
Crédit personnel / salariés	7	50 000 – 35 000 000	Max 3 ans	
Crédit ordinaire	4	50 000 – 8 000 000	1 à 48 mois	
Crédit d'urgence / express	2	Max 500 000	3 à 12 mois	
Crédit automatique	2	–	1 à 12 mois	
Crédit commerçant	12	100 000 – 15 000 000	1 à 36 mois	
Crédit agricole / élevage / pêche	12	100 000 – 10 000 000	Max 24 mois	
Crédit warrantage	3	50 000 – 8 000 000	1 à 6 mois	
Crédit collectif / solidaire	11	50 000 – 10 000 000	1 à 12 mois	
Crédit artisans	2	Max 5 000 000	–	
Crédit équipement	7	500 000 – 10 000 000	1 à 36 mois	
Crédit de transformation	1	Max 5 000 000	–	
Crédit logement / habitat	3	Max 10 000 000	12 à 36 mois	
Crédit scolaire	3	50 000 – 400 000	1 à 6 mois	
Crédit soins de santé	2	50 000 – 5 000 000	Max 4 ans	

- Les taux d'intérêt chargés par les BEF se situent dans une fourchette étroite de 16 % à 19 % par an calculé sur le solde dégressif.
- Du côté des IMF, il existe une grande disparité dans les taux d'intérêt qui varient de 6 % à 48 % par an, avec des fréquences plus grandes pour des taux de 10 %, 15 %, 16 %, 18 %, 24 % et 36 %. De plus, les taux sont souvent calculés selon la méthode linéaire (*flat rate*).
- Les commissions exigées par les BEF sont généralement plus faibles que celles demandées par les IMF.
- Enfin, les IMF exigent souvent les mêmes garanties que les banques pour l'octroi du crédit, par exemple la domiciliation du salaire, un avaliseur du secteur formel, une hypothèque, la cession d'une parcelle, etc.

3.4 Offre de moyens de paiement

Dans l'enquête sur l'offre, trois banques ont déclaré avoir émis un total de 20 100 cartes de paiement, dont 8 500 cartes de guichet, 11 250 cartes de débit (cartes *cash*) et 350 cartes de crédit. Il est possible que d'autres banques aient émis des cartes et omis de l'indiquer dans le questionnaire. Quatre banques ont déclaré avoir effectué 4 000 opérations de change pour le compte de 600 clients en 2011.

3.5 Offre de services de transfert de fonds

Quatre banques ont déclaré offrir des services de transfert de fonds, deux en partenariat avec Western Union, une avec MoneyGram et une avec Money Contact. Du côté des IMF, seule la RNP offre des services de transfert de fonds au niveau domestique avec son nouveau produit EcoKash, en partenariat avec le fournisseur de téléphonie mobile ECONET.

3.6 Développement de nouveaux produits

Environ la moitié des institutions financières enquêtées, soit 3 BEF et 14 IMF, prévoient développer de nouveaux produits financiers au cours de l'année 2012. Cependant, la plupart des nouveaux produits envisagés ne font que répliquer les produits déjà offerts par d'autres institutions. Deux exceptions notables sont celles du développement de guichets mobiles (*Mobile Banking*) et des systèmes de transferts de fonds internationaux qui intéressent certaines IMF.

Quatre banques ont déjà commencé à offrir des services par Internet, notamment l'envoi de relevés mensuels par *email*, l'*Internet banking*, *e-Alert* et ARRIEL. Les IMF n'offrent pas encore ce type de services.

Tableau 12 – Développement de nouveaux produits prévus en 2012

Type	BEF	IMF
Produits d'épargne	Dépôt à vue (1) Épargne logement (1) Autre (1)	Compte courant (2) Dépôt à terme (2) Épargne scolaire (2) Épargne garantie (2) Découvert (1) Épargne collective (1) Épargne pension (1) Épargne équipement (1) Épargne libre (1) Pension complémentaire (1)
Produits de crédit	Crédit groupe (1) Avance salaire (1) Crédit auto (1)	Crédit scolaire (5) Crédit warrantage (2) Découvert (3) Ligne de crédit (1) Avance sur salaire (1) Crédit personnel (1) Crédit court terme (2) Crédit solidaire (2) Crédit soins de santé (1) Crédit hebdomadaire (1) Crédit express (1) Crédit plaque solaire (1) Crédit foyer amélioré (1)
Autres produits	Carte débit (1) <i>E-banking</i> (1) Gestion du patrimoine (1) Planification financière (1)	Domiciliation de salaire (1) Guichets mobiles (2) Transferts de fonds internationaux (2)

3.7 Conclusions par rapport à l'offre

L'analyse de l'offre de services financiers formels au Burundi révèle les principaux éléments suivants :

- L'offre est relativement diversifiée avec trente-trois (33) institutions en activité. Le secteur montre un certain dynamisme avec l'entrée de nouveaux opérateurs.
- L'offre est répartie dans 492 points de service, ce qui est un nombre relativement élevé, mais il y a une forte concentration de cette offre en Mairie de Bujumbura. Plusieurs provinces demeurent mal desservies.
- Les zones rurales possèdent 66 % des points de service des institutions financières alors que la proportion de la population vivant en milieu rural est de 90 %.
- Les institutions ayant le plus grand nombre de points de service sont par ordre décroissant : la RNP (98 points), la FENACOBUR (96), TURAME (68), IBB (36) et UCODE (31). Ces cinq institutions représentent ensemble les deux tiers de tous les points de service et 76,7 % des points de service à l'extérieur de la Mairie de Bujumbura.
- Les produits offerts se ressemblent beaucoup entre les banques et les IMF.
- L'offre de services des banques s'adresse essentiellement à la clientèle du secteur formel de l'économie. Les IMF ont commencé par cibler la même clientèle que les banques, mais elles ont récemment développé des produits pouvant intéresser la clientèle du secteur informel.
- Les montants minimums exigés pour l'ouverture d'un compte et les frais de tenue de compte, notamment dans les banques, ont pour effet de restreindre l'accès des populations plus démunies. Les conditions d'accès à un compte sont plus abordables dans les IMF.
- Il existe une forte concurrence dans les taux d'intérêt offerts sur l'épargne par les institutions financières qui cherchent à attirer les dépôts de la clientèle.
- Au niveau du crédit, les banques accordent des montants beaucoup plus élevés et des termes plus longs que les IMF.
- Les garanties exigées tant par les banques que par les IMF ont pour effet de limiter l'accès au crédit pour une grande majorité de la population qui n'est pas salariée.
- Les taux d'intérêt et les commissions appliqués sur les crédits par les banques sont comparables entre eux et généralement moins élevés que ceux demandés par les IMF. Les taux d'intérêt appliqués par les IMF varient énormément et sont souvent calculés de façon linéaire, ce qui cache le taux effectif payé par le client.
- L'offre de cartes de paiement est limitée aux banques et demeure très peu développée.
- Les services de transfert de fonds internationaux sont disponibles à travers les banques et les agences spécialisées. La RNP a introduit récemment un service de transfert de fonds domestique en partenariat avec un fournisseur de téléphonie mobile.
- La plupart des nouveaux produits envisagés par les institutions financières ne font que répliquer les produits déjà offerts sur le marché. Quelques IMF projettent de développer des guichets mobiles et des services de transferts de fonds internationaux, ce qui ne pourra se faire sans l'autorisation préalable de la BRB.
- L'analyse de l'offre de services dans le secteur financier burundais montre que les banques et les IMF doivent opérer un virage important afin d'accroître la portée de leurs services. Ce virage concerne principalement les aspects suivants : le rapprochement des services en zones rurales; l'assouplissement des conditions d'éligibilité à l'épargne et au crédit; une plus grande transparence dans le coût réel des services; le développement de produits mieux adaptés aux besoins de la majorité de la population qui évolue dans le secteur informel de l'économie.

4.0 ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

Cette section aborde la question de l'accès aux services financiers sous les angles suivants :

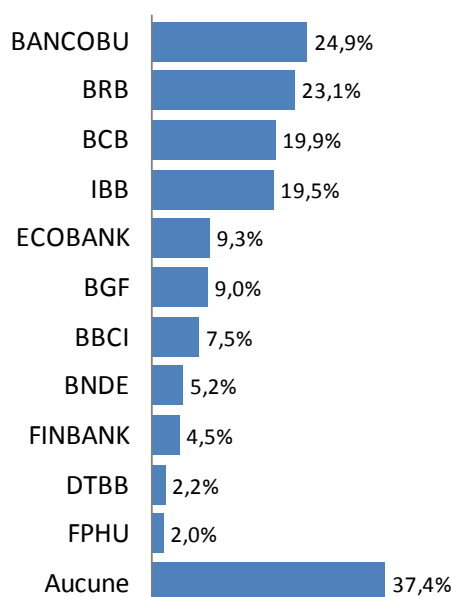
- La connaissance des services financiers;
- L'accès physique aux institutions financières;
- L'accès à un compte;
- L'accès au crédit;
- L'accès à d'autres instruments financiers.

4.1 Connaissance des services financiers

L'accès aux services financiers pour la population burundaise commence par une bonne connaissance des institutions pouvant leur offrir de tels services. Le sondage réalisé auprès de plus de 3 200 adultes révèle que 63 % des répondants peuvent citer le nom d'une banque opérant dans le pays, tandis que 85 % connaissent au moins une IMF.

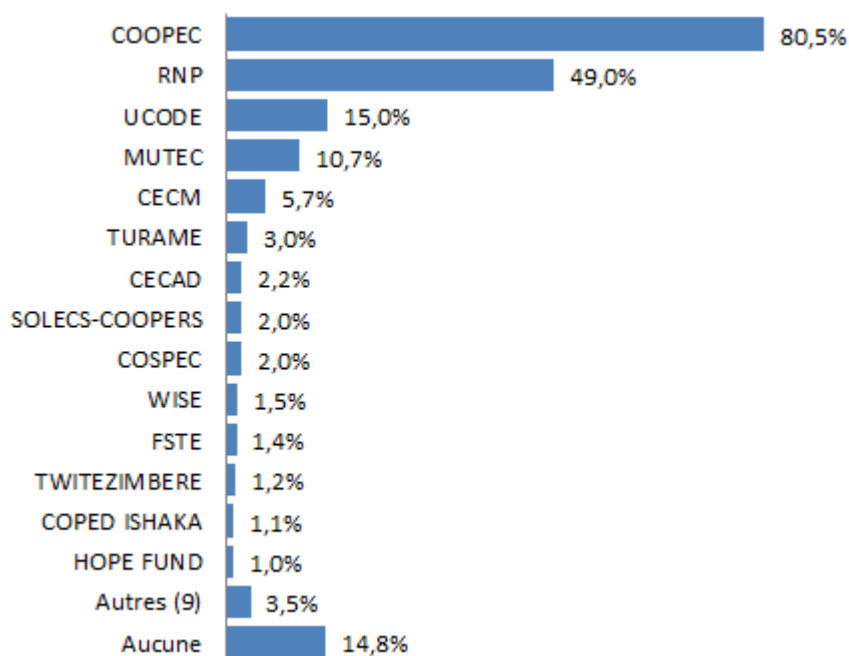
La BANCOBU, la BRB, la BCB et l'IBB sont les banques qui enregistrent la plus forte notoriété, même si elles ne sont reconnues que par 20 à 25 % des répondants. Les autres banques et établissements financiers sont reconnus par moins de 10 % des répondants.

Graphique 2 – Connaissance des banques (n = 3 220)



Durant les groupes de discussion, ce sont les mêmes noms de banques qui ont été cités le plus souvent par les participants; la BGF, la BBCI et ECOBANK recueillent aussi plusieurs mentions. C'est dans les provinces de Kirundo, Muyinga, Ruyigi et Cankuzo que les banques sont les moins bien connues.

Les COOPEC sont connues de 80 % des répondants au sondage, tandis que la Régie Nationale des Postes jouit d'une notoriété auprès de 49 % d'entre eux. Parmi les autres IMF, l'UCODE est la structure la plus connue (15 % des répondants) tandis que la MUTEC et la CECM sont citées par 10,7 % et 5,7 % des personnes sondées, respectivement. Les autres structures de microfinance sont citées par moins de 5 % des répondants.

Graphique 3 – Connaissance des IMF (n = 3 220)

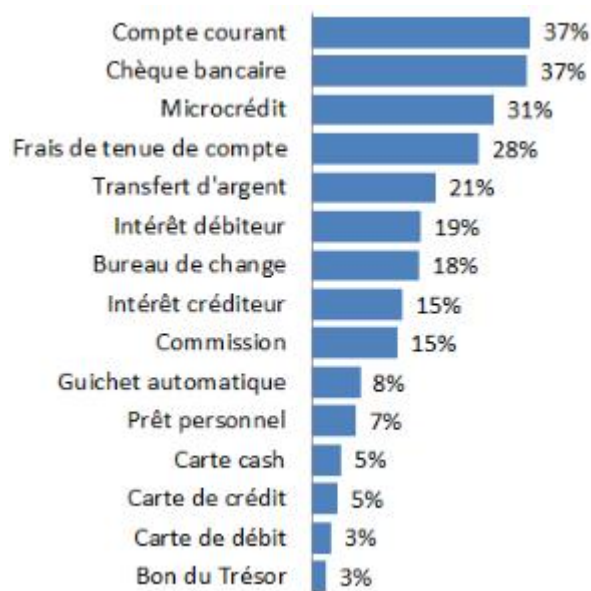
Les groupes de discussion ont confirmé que les IMF sont généralement peu connues à travers le pays. En général, moins de 10 % des participants ont pu citer une IMF en dehors des COOPEC, de MUTEK, de l'UCODE et de TURAME. Par contre, environ la moitié des participants ont déclaré connaître les services financiers de la poste.

L'analyse sociodémographique des réponses du sondage montre que la connaissance des institutions financières est plus répandue chez les hommes que chez les femmes et davantage en zones urbaines qu'en zones rurales. Cette connaissance augmente significativement avec le niveau de scolarité et le revenu des répondants. Par contre, le degré de connaissance ne varie pas en fonction de l'âge.

Tableau 13 – Connaissance des IF selon le sexe et le lieu de résidence

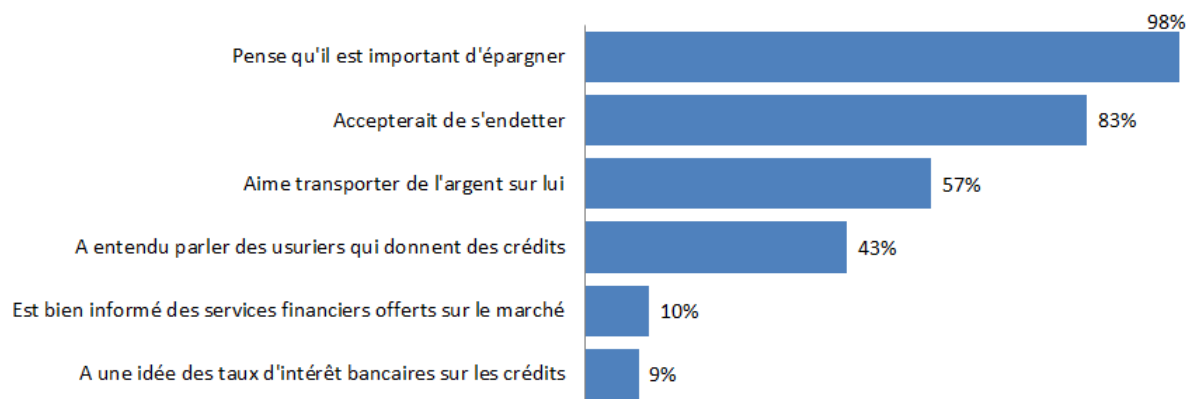
Proportion des répondants qui ne connaissent aucune institution dans les catégories suivantes		
Répondants	BEF	IMF
Hommes	24 %	8 %
Femmes	50 %	21 %
Zones urbaines	7 %	8 %
Zones rurales	42 %	16 %

L'accès aux services financiers suppose aussi une certaine familiarité avec les concepts de base utilisés dans le domaine financier. À cet égard, le sondage met en évidence les lacunes actuelles au niveau de l'éducation financière de la population burundaise. Ainsi, seulement 37 % des personnes interrogées connaissent la signification des termes « compte courant » et « chèque bancaire », tandis que le degré de compréhension d'autres termes fréquemment utilisés comme « microcrédit », « transfert d'argent », « bureau de change », « guichet automatique », « prêt personnel » ou « carte de crédit » s'avère très faible.

Graphique 4 – Connaissance des termes financiers (n = 3 220)

L'analyse sociodémographique des réponses montre que la connaissance des termes financiers est plus répandue chez les hommes que chez les femmes, et beaucoup plus en zones urbaines par rapport aux zones rurales. Cette connaissance augmente significativement avec le niveau de scolarité et le revenu des répondants. Par contre, le degré de connaissance ne varie pas en fonction de l'âge.

Pour ce qui est de la connaissance des services financiers, seulement 10 % des répondants disent être bien informés des différents services offerts sur le marché, ce qui est préoccupant. À peine 9 % ont une idée des taux d'intérêt demandés sur les crédits bancaires, par contre 43 % ont entendu parler des usuriers qui accordent des crédits à des taux extrêmement élevés. Un fait encourageant pour l'avenir des services financiers dans le pays est que 98 % des répondants croient qu'il est important d'épargner et 83 % seraient prêts à s'endetter.

Graphique 5 – Connaissance des services financiers (n = 3 220)

4.2 Accès physique aux institutions financières

L'analyse de l'offre montre que la population burundaise, à l'échelle du pays, a accès à 492 points de services financiers formels. Toutefois, cet accès est réparti de manière inégale à travers le territoire. Le tableau 14 indique la répartition des points de service relativement à la superficie de chaque province. Il existe une forte concentration des points de service en Mairie de Bujumbura. Dans les autres provinces, le ratio du nombre de points de service par 1 000 km² est le plus élevé dans Gitega, Ngozi, Muramvya, Makamba et Kayanza; le ratio est le plus faible dans Cankuzo, Ruyigi, Rutana, Karusi et Bubanza.

Tableau 14– Points de service des provinces par 1 000 km²

Province	Points de service	Superficie en km ²	Points de service par 1 000 km ²
Bubanza	11	1 089	10,1
Mairie de Bujumbura	115	87	1321,8
Bujumbura	16	1 232	13,0
Bururi	29	2 465	11,8
Cankuzo	10	1 965	5,1
Cibitoke	21	1 636	12,8
Gitega	60	1 979	30,3
Karusi	14	1 457	9,6
Kayanza	25	1 233	20,3
Kirundo	21	1 703	12,3
Makamba	44	1 960	22,4
Muramvya	16	696	23,0
Muyinga	25	1 836	13,6
Mwaro	14	840	16,7
Ngozi	40	1 474	27,1
Rutana	15	1 959	7,7
Ruyigi	16	2 339	6,8
TOTAL	492	27 816¹⁶	17,7

Le tableau 15 indique la répartition et la densité des points de service par 10 000 adultes par province et par commune. Il permet de calculer les indicateurs suivants du FIDWG : 95,4 % des communes ont au moins un point d'accès aux services financiers formels; ces communes représentent 97,0 % de la population totale du pays et 97,0 % de la population âgée de 18 ans et plus.

Au niveau des provinces, il ressort à nouveau une forte concentration des points de service en Mairie de Bujumbura. Dans les autres provinces, le ratio du nombre de points de service par 10 000 adultes est le plus élevé dans Makamba, Gitega et Ngozi, et le moins élevé dans Bujumbura, Bubanza, Karusi et Kirundo.

Le plus grand nombre de points de service se retrouvent dans les communes de Rohero (70 points), Gitega (32), Nyanza-Lac (16), Buyenzi (14), Ngozi (12), Makamba (12), Kayanza (12), Rumonge (11), Muyinga (10) et Rugombo (10). Vingt-neuf communes ne sont desservies que par un seul point de service tandis que six communes n'en possèdent aucun¹⁷.

¹⁶ La répartition de la superficie nationale par province n'intègre pas les espaces occupés par les eaux.

¹⁷ Il s'agit des communes suivantes : Mubimbi et Nyabiraba (province de Bujumbura), Ryansoro (province de Gitega), Shombo (province de Karusi), Butezi (province de Ruyigi) et Buterere (Mairie de Bujumbura).

Tableau 15– Points de service des provinces et des communes par 10 000 adultes

Commune	Population âgée de 18 ans et +	Nombre de points de service			Nombre par 10 000 habitants âgés de 18 ans et +
		Siège	Agences	TOTAL	
Buterere	13 424			0	0,00
Buyenzi	26 623		14	14	5,26
Bwiza	23 256		4	4	1,72
Cibitoke	27 191		1	1	0,37
Gihosha	22 766		5	5	2,20
Kamenge	26 361		4	4	1,52
Kanyosha	29 202		1	1	0,34
Kinama	24 598		3	3	1,22
Kinindo	13 775		5	5	3,63
Musaga	26 061		3	3	1,15
Ngagara	20 013	1	3	4	2,00
Nyakabiga	13 267		1	1	0,75
Rohero	12 576	26	44	70	55,66
Total -- Mairie de Bujumbura	279 113	27	88	115	4,12
Bubanza	39 977		4	4	1,00
Gihanga	28 665		2	2	0,70
Mpanda	26 889		3	3	1,12
Musigati	37 948		1	1	0,26
Rugazi	30 051		1	1	0,33
Total -- Bubanza	163 530	0	11	11	0,67
Bugarama	13 713		1	1	0,73
Isare	37 083		1	1	0,27
Kabezi	23 261		1	1	0,43
Kanyosha	37 449		1	1	0,27
Mubimbi	19 858			0	0,00
Mugongo-Manga	14 847		1	1	0,67
Muhuta	28 493		1	1	0,35
Mukike	11 592		1	1	0,86
Mutambu	19 697		1	1	0,51
Mutimbuzi	32 888		8	8	2,43
Nyabiraba	25 179			0	0,00
Total -- Bujumbura	264 060	0	16	16	0,61
Burambi	26 647		1	1	0,38
Bururi	40 432		4	4	0,99
Buyengero	26 626		1	1	0,38
Matana	20 199		3	3	1,49
Mugamba	28 721		3	3	1,04
Rumonge	68 021	1	10	11	1,62
Rutovu	20 983		2	2	0,95
Songa	24 728		2	2	0,81
Vyanda	14 160		2	2	1,41
Total -- Bururi	270 517	1	28	29	1,07
Cankuzo	22 906		3	3	1,31
Cendajuru	14 794		2	2	1,35
Gisagara	26 385		2	2	0,76
Kigamba	19 126		1	1	0,52
Mishiha	22 078		2	2	0,91
Total -- Cankuzo	105 289	0	10	10	0,95

Commune	Population âgée de 18 ans et +	Nombre de points de service			Nombre par 10 000 habitants âgés de 18 ans et +
		Siège	Agences	TOTAL	
Buganda	32 103		2	2	0,62
Bukinanyana	32 579		2	2	0,61
Mabayi	29 245		2	2	0,68
Mugina	39 591		3	3	0,76
Murwi	37 336		2	2	0,54
Rugombo	36 937	1	9	10	2,71
Total -- Cibitoke	207 791	1	20	21	1,01
Bugendana	55 522		3	3	0,54
Bukirasazi	15 866		4	4	2,52
Buraza	23 095		3	3	1,30
Giheta	36 613		3	3	0,82
Gishubi	27 548		5	5	1,82
Gitega	78 591	2	30	32	4,07
Itaba	25 797		2	2	0,78
Makebuko	29 959		3	3	1,00
Mutaho	32 210		4	4	1,24
Nyarusange	20 122		1	1	0,50
Ryansoro	17 151			0	0,00
Total -- Gitega	362 474	2	58	60	1,66
Bugenyuzi	36 729		2	2	0,54
Buhiga	32 263		5	5	1,55
Gihogazi	30 502		1	1	0,33
Gitaramuka	36 156		2	2	0,55
Mutumba	18 133		1	1	0,55
Nyabikere	22 600		3	3	1,33
Shombo	21 790			0	0,00
Total -- Karusi	198 173	0	14	14	0,71
Butaganzwa	24 914		2	2	0,80
Gahombo	18 458		1	1	0,54
Gatara	29 591		2	2	0,68
Kabarore	27 449		1	1	0,36
Kayanza	44 923		11	11	2,45
Matongo	33 902		3	3	0,88
Muhanga	30 880		2	2	0,65
Muruta	27 365		2	2	0,73
Rango	39 981		1	1	0,25
Total -- Kayanza	277 463	0	25	25	0,90

Commune	Population âgée de 18 ans et +	Nombre de points de service			Nombre par 10 000 habitants âgés de 18 ans et +
		Siège	Agences	TOTAL	
Bugabira	39 815		2	2	0,50
Busoni	64 682		3	3	0,46
Bwambarangwe	30 669		3	3	0,98
Gitobe	27 446		2	2	0,73
Kirundo	43 600	1	6	7	1,61
Ntega	46 744		1	1	0,21
Vumbi	37 309		3	3	0,80
Total -- Kirundo	290 265	1	20	21	0,72
Kayogoro	38 223		7	7	1,83
Kibago	20 088		1	1	0,50
Mabanda	21 388		6	6	2,81
Makamba	43 875		12	12	2,74
Nyanza-Lac	49 939		16	16	3,20
Vugizo	20 583		2	2	0,97
Total -- Makamba	194 096	0	44	44	2,27
Bukeye	32 004		2	2	0,62
Kiganda	23 931		4	4	1,67
Mbuye	26 769		2	2	0,75
Muramvya	39 465		3	3	0,76
Rutegama	19 180		5	5	2,61
Total -- Muramvya	141 349	0	16	16	1,13
Buhinyuza	25 124		1	1	0,40
Butihinda	44 999		3	3	0,67
Gashoho	31 935		4	4	1,25
Gasorwe	36 653		2	2	0,55
Giteranyi	65 669		4	4	0,61
Muyinga	64 491		10	10	1,55
Mwakiro	20 162		1	1	0,50
Total -- Muyinga	289 033	0	25	25	0,86
Bisoro	15 865		2	2	1,26
Gisozi	14 594		2	2	1,37
Kayokwe	25 092		4	4	1,59
Ndava	28 555		1	1	0,35
Nyabihanga	30 366		2	2	0,66
Rusaka	21 754		3	3	1,38
Total -- Mwaro	136 226	0	14	14	1,03

Commune	Population âgée de 18 ans et +	Nombre de points de service			Nombre par 10 000 habitants âgés de 18 ans et +
		Siège	Agences	TOTAL	
Busiga	29 976		7	7	2,34
Gashikanwa	26 492		2	2	0,75
Kiremba	42 699		8	8	1,87
Marangara	32 592		2	2	0,61
Mwumba	28 668		3	3	1,05
Ngozi	58 677	1	11	12	2,05
Nyamurenza	26 730		2	2	0,75
Ruhororo	28 621		1	1	0,35
Tangara	34 732		3	3	0,86
Total -- Ngozi	309 187	1	39	40	1,29
Bukemba	15 714		4	4	2,55
Giharo	39 846		2	2	0,50
Gitanga	19 582		2	2	1,02
Mpinga	24 323		2	2	0,82
Musongati	25 114		2	2	0,80
Rutana	25 817		3	3	1,16
Total -- Rutana	150 396	0	15	15	1,00
Butaganzwa	29 131		3	3	1,03
Butezi	17 936			0	0,00
Bweru	17 208		1	1	0,58
Gisuru	43 386		2	2	0,46
Kinyinya	23 077		2	2	0,87
Nyabitsinda	22 360		2	2	0,89
Ruyigi	27 060		6	6	2,22
Total -- Ruyigi	180 158	0	16	16	0,89
GRAND TOTAL	3 819 120	33	459	492	1,29

Deux indicateurs fréquemment utilisés pour mesurer l'accès physique aux services financiers sont le nombre de points de services bancaires par 100 000 adultes et par 1 000 km² à l'échelle nationale. Le tableau 16 montre les valeurs de ces deux indicateurs pour le Burundi et cinq pays de la sous-région. Par rapport à la population adulte, la situation du Burundi se compare avantageusement à celle du Rwanda, de la Tanzanie et de la RDC, tout en accusant du retard sur celle du Kenya et de l'Afrique du Sud. Par rapport à la superficie, le Burundi devance tous les pays à l'exception du Rwanda.

Le ratio de GAB par 100 000 adultes au Burundi est comparable à celui observé au Rwanda mais demeure nettement moins élevé que dans les autres pays de la sous-région. Le ratio par 1 000 km² est supérieur à ceux de la RDC et de la Tanzanie, mais moindre que celui du Rwanda.

Tableau 16 – Points de service bancaire : comparaison internationale

Pays	Points de service bancaire par 100 000 adultes	Points de service bancaire par 1 000 km ²	GAB par 100 000 adultes	GAB par 1 000 km ²
Rwanda	2,26	5,15	0,84	1,91
Tanzanie	1,86	0,49	3,39	0,90
Kenya	4,53	1,77	7,46	2,91
RDC	2,42	0,15	1,26	0,08
Afrique du Sud	8,10	2,25	52,4	14,55
Burundi	3,61	4,96	0,71	0,97

Sources : Données d'enquête 2012 pour le Burundi; Banque Mondiale pour les autres pays (2009).

En incluant le nombre de points de service des autres institutions de dépôt (non bancaires)¹⁸, le ratio des points de service par 100 000 adultes au Burundi en 2011 se compare avantageusement à ceux du Rwanda, du Kenya et de la Tanzanie en 2009.

Tableau 17– Points de service incluant les autres institutions de dépôt : comparaison internationale

Pays	Points de service des AID par 100 000 adultes	Points de service bancaire + AID par 100 000 adultes	Points de service des AID par 1 000 km ²	Points de service bancaire + AID par 1 000 km ²
Rwanda	9,40	11,66	21,40	26,55
Tanzanie	2,10	3,96	0,56	1,05
Kenya	5,05	9,58	1,97	3,74
RDC	n/d	N/D	N/D	N/D
Afrique du Sud	16,84	24,94	4,67	6,92
Burundi	9,27	12,88	12,73	17,69

Sources : Données d'enquête 2012 pour le Burundi; Banque Mondiale pour les autres pays (2009).

N/D : Donnée non disponible.

Un autre critère important utilisé pour mesurer l'accès physique aux services financiers est la proximité des points de service des institutions financières. Aux fins de la présente enquête, la BRB a défini cet indicateur comme suit : « être domicilié à moins de 8 km d'un point de services financiers formel offrant la possibilité d'effectuer des dépôts, des retraits et des paiements ».

Les résultats du sondage pour cet indicateur important sont les suivants :

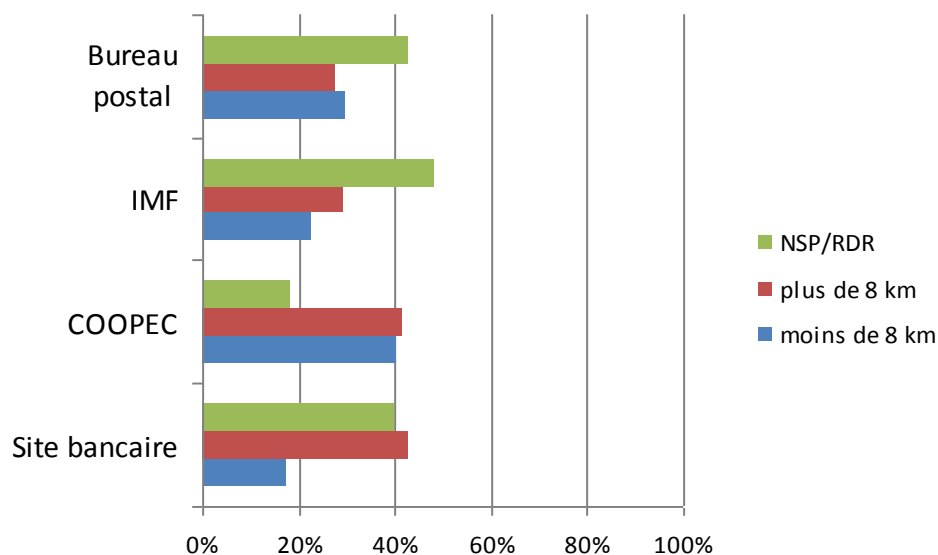
- 17 % des répondants résident à moins de 8 km d'une banque, agence bancaire ou guichet bancaire, 43 % résident à plus de 8 km et 40 % ne savent pas ou ne donnent pas de réponse (NSPPDR).
- 40 % des répondants résident à moins de 8 km d'une COOPEC, 42 % résident à plus de 8 km et 18 % NSPPDR.
- 23 % des répondants résident à moins de 8 km d'une IMF, 29 % résident à plus de 8 km et 48 % NSPPDR.
- 30 % des répondants résident à moins de 8 km d'un bureau postal, 28 % résident à plus de 8 km et 42 % NSPPDR.

Globalement, 49,4 % des répondants déclarent avoir au moins un point de service à moins de 8 km de leur domicile.

¹⁸ Il est à noter que les données du Burundi pour les AID incluent les IMF de troisième catégorie qui ne collectent pas l'épargne.

Le pourcentage très élevé de non-réponse (NSPPDR) à cette question est très décevant du point de vue de la recherche et peut signifier deux choses : soit les répondants ne connaissent pas la localisation exacte des institutions financières dans leur région; soit ils en connaissent la localisation mais sont incapables de mesurer la distance qui les sépare de leur domicile; la première hypothèse est sans doute plus probable. Dans tous les cas, seules les réponses affirmatives devraient être prises en compte aux fins du calcul de l'indicateur d'accès physique car il n'est pas possible de présumer que ceux qui n'ont pas répondu se trouvent à moins de 8 km d'un point de service financier formel.

Graphique 6 – Distance du point de service le plus près (n = 3 220)



L'analyse sociodémographique des réponses ne montre aucune différence significative dans l'indicateur d'accès physique entre les hommes et les femmes. Par contre, la proportion de ceux qui vivent à moins de 8 km d'un point de service est en moyenne 4 fois plus élevée en zone urbaine qu'en zone rurale.

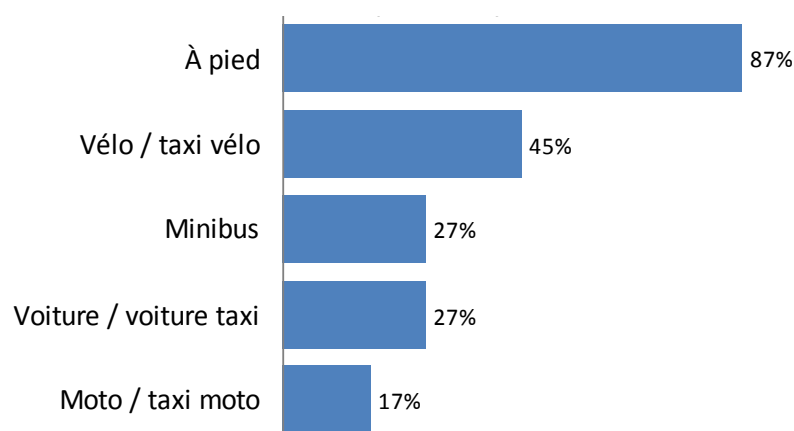
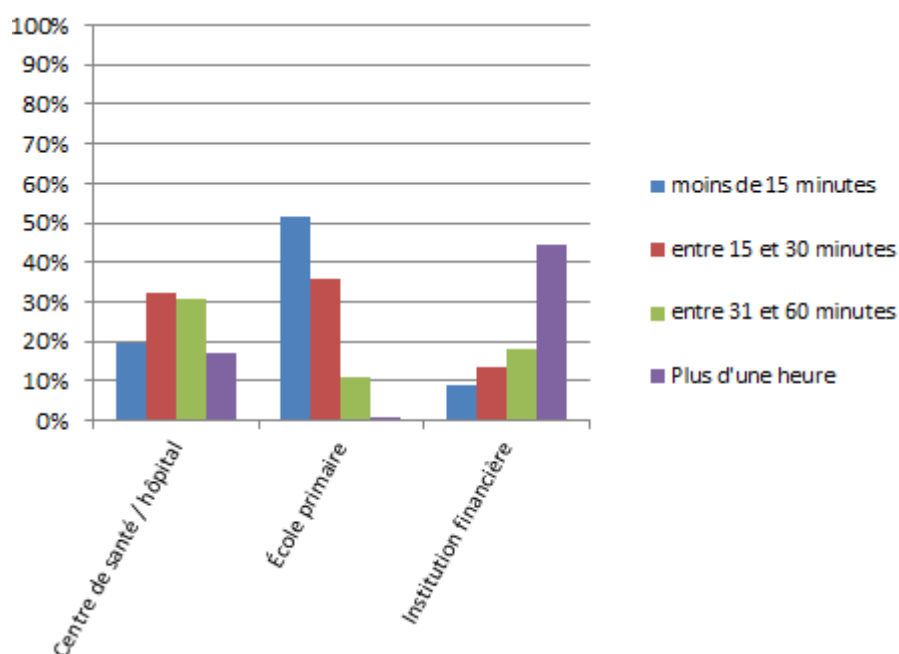
L'indicateur d'accès physique varie énormément entre les provinces. Ce résultat est directement lié à la distribution inégale des points de service des institutions financières à travers le territoire, tel que décrit dans la section sur l'offre. Ainsi, en Mairie de Bujumbura, la proportion des répondants vivant à moins de 8 km d'un point de service financier formel atteint 94 %. À l'autre extrême, cette proportion ne dépasse pas 11 % en province de Ruyigi. Les autres provinces où l'accès physique aux points de service des banques et des IMF est limité sont : Cankuzo (30 %), Rutana (32 %), Ngozi (37 %), Makamba (37 %), Karusi (41 %), Muyinga (41 %), Kirundo (42 %) Bujumbura (42 %), Cibitoke (44 %) et Bubanza (45 %).

Tableau 18– Proximité des points de service par province

Province	% des répondants vivant à moins de 8 km du point de service				
	Banque	COOPEC	IMF	RNP	Ensemble des IF
Bubanza	2 %	37 %	13 %	34 %	45 %
Mairie de Bujumbura	90 %	75 %	81 %	85 %	94 %
Bujumbura	0 %	15 %	3 %	32 %	42 %
Bururi	37 %	59 %	15 %	51 %	63 %
Cankuzo	1 %	29 %	7 %	18 %	30 %
Cibitoke	17 %	25 %	33 %	29 %	44 %
Gitega	11 %	48 %	22 %	29 %	56 %
Karusi	0 %	39 %	5 %	10 %	41 %
Kayanza	11 %	42 %	35 %	18 %	50 %
Kirundo	9 %	38 %	25 %	17 %	42 %
Makamba	26 %	36 %	14 %	31 %	37 %
Muramvya	24 %	59 %	6 %	41 %	59 %
Muyinga	1 %	29 %	29 %	1 %	41 %
Mwaro	9 %	60 %	5 %	42 %	72 %
Ngozi	1 %	32 %	28 %	4 %	37 %
Rutana	0 %	32 %	4 %	11 %	32 %
Ruyigi	1 %	7 %	0 %	7 %	11 %
TOTAL	17 %	40 %	23 %	30 %	49 %

Une autre mesure de l'accès physique aux institutions financières est la disponibilité d'un moyen de transport pour s'y rendre. Selon les données du sondage, 87 % des répondants ont la possibilité de s'y rendre à pied, 45 % en vélo, 27 % en minibus ou en voiture et 17 % en moto. Au total, 34 % des répondants ont accès à au moins un moyen de transport motorisé pour se rendre à une institution financière. Cette proportion est de 39 % chez les hommes et de 29 % chez les femmes; elle atteint 81 % pour les résidents des zones urbaines et 27 % chez ceux des zones rurales. La disponibilité d'un transport motorisé augmente significativement avec le niveau de scolarité et de revenu des répondants.

Il est intéressant de comparer le temps nécessaire pour se rendre à une institution financière par rapport à d'autres institutions importantes de service. Ainsi, 22 % des répondants au sondage déclarent avoir besoin de 30 minutes ou moins pour se rendre à l'institution financière la plus proche de leur domicile, tandis que cette proportion atteint 88 % pour l'école primaire la plus proche et 53 % pour l'hôpital ou le centre de santé le plus proche. 44 % des répondants estiment avoir besoin de plus de 60 minutes pour se rendre à une institution financière, ce qui constitue certainement un obstacle majeur à l'accès aux services financiers.

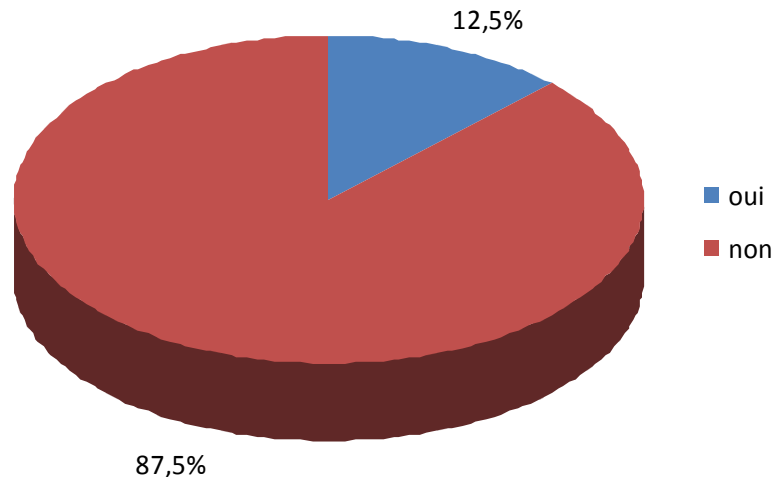
Graphique 7 – Moyen de transport disponible pour se rendre à l'IF la plus près (n = 2 817)**Graphique 8 – Temps de transport nécessaire pour se rendre à l'IF la plus près (n = 3 220)**

4.3 Accès à un compte

Une mesure fondamentale de l'inclusion financière à travers le monde est le pourcentage de la population adulte ayant un compte dans une institution financière formelle. D'après les données du sondage, ce pourcentage atteint 12,5 % en 2012 au Burundi, ce qui signifie qu'environ 480 000 personnes participent aujourd'hui au système financier formel; à l'inverse, environ 3,3 millions de personnes en sont exclues.

Selon le sondage, 3,7 % des répondants ont un compte dans une banque, 3,7 % ont un compte dans une IMF, 4,1 % ont un compte dans une COOPEC et 2,3 % ont un compte à la RNP. Le total cumulé dépasse 12,5 % car certaines personnes ont un compte dans plus d'une institution financière.

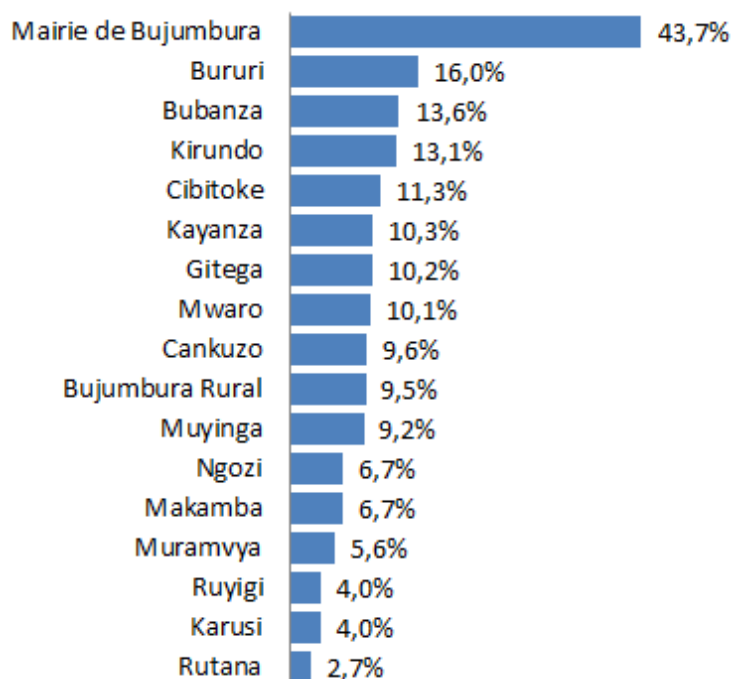
Graphique 9 – Pourcentage de la population adulte ayant un compte dans une institution financière (n = 3 220)



Le taux de possession d'un compte varie sensiblement d'une province à l'autre. Ainsi, ce taux atteint 43,7 % en Mairie de Bujumbura pour diminuer à 16 % dans la province de Bururi, qui se classe au deuxième rang à ce chapitre. Dans les provinces de Bubanza, Kirundo, Cibitoke, Kayanza, Gitega et Mwaro, entre 10 % et 14 % de la population adulte possèdent un compte dans une institution financière. Dans les autres provinces, ce taux se situe sous les 10 % et même sous les 5 % dans les provinces de Ruyigi, Karusi et Rutana, étant les moins favorisées à ce chapitre.

L'analyse révèle des écarts importants concernant la possession d'un compte selon diverses variables sociodémographiques :

- Les hommes sont deux fois plus nombreux que les femmes à posséder un compte dans une institution financière.
- Les résidents des zones urbaines sont cinq fois plus nombreux à posséder un compte que les résidents des zones rurales, toutes proportions gardées.
- Les 18-29 ans sont deux fois moins nombreux à posséder un compte que les plus de 30 ans, toutes proportions gardées.
- Le taux de possession d'un compte s'accroît rapidement avec le niveau de scolarité et le niveau du revenu. Par exemple, le taux atteint 78,7 % chez ceux qui ont fréquenté l'université et 89 % chez ceux qui ont un revenu supérieur à 500 000 BIF.
- Les employés du secteur formel participent en grand nombre au système financier, contrairement aux travailleurs du secteur informel qui en sont majoritairement exclus. Ainsi, le taux de possession d'un compte atteint 89,5 % chez les salariés de l'État, 52,1 % chez les salariés du secteur privé, 30,1 % chez les commerçants et 5,3 % chez les exploitants d'une parcelle agricole.

Graphique 10 – Pourcentage des répondants ayant un compte dans une institution financière par province

Seulement 5,5 % des répondants n'ayant pas un compte en leur nom propre déclarent utiliser le compte d'un tiers pour effectuer des transactions bancaires; dans la moitié des cas, il s'agit du compte d'un membre de la famille. Les hommes et les femmes sont également nombreux à se livrer à cette pratique. Ces personnes ne sont pas considérées comme participant au système financier.

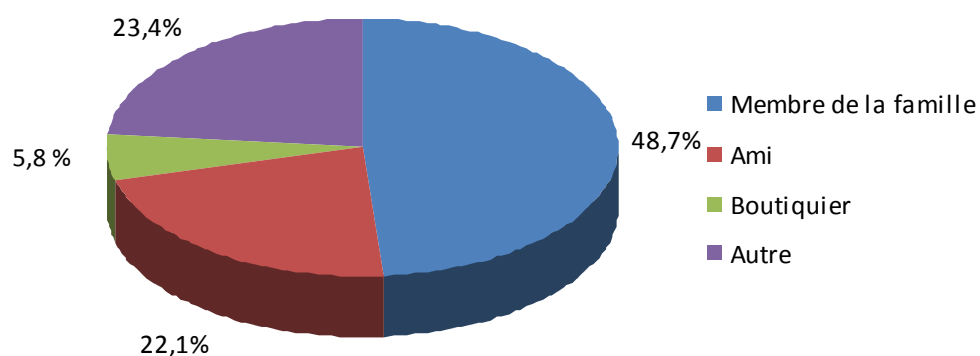
Graphique 11 – Utilisation du compte d'un tiers (n = 154)

Tableau 19 – Pourcentage des répondants ayant un compte dans une institution financière par statut socio-économique (n = 3 220)

Sexe		Lieu de résidence	
Homme	17,6 %	Urbain	41,0 %
Femme	7,9 %	Rural	8,5 %

Âge		État matrimonial	
18-29 ans	7,1 %	Marié	14,8 %
30-39 ans	19,3 %	Célibataire	11,7 %
40-49 ans	13,6 %	Conjoint de fait	8,2 %
50-59 ans	13,9 %	Veuf/ve	4,2 %
60 ans et plus	12,7 %	Divorcé(e)	8,8 %

Niveau d'études		Confession religieuse	
Jamais fréquenté	3,4 %	Catholique	12,2 %
Primaire (1 ^{re} -3 ^e)	4,9 %	Protestant	11,1 %
Primaire (4 ^e -6 ^e)	10,9 %	Musulman	28,9 %
Collège (7 ^e -10 ^e)	17,8 %	Adventiste	24,2 %
Lycée (11 ^e -14 ^e)	53,8 %	Autres	29,4 %
Université	78,7 %	Aucune	7,2 %

Revenu mensuel moyen (BIF)		Occupation principale	
Aucun	0,0 %	Salarié de l'État	89,5 %
Moins de 25 000	2,3 %	Salarié du privé	52,1 %
25 000-49 999	12,5 %	Commerce	30,1 %
50 000-99 999	28,9 %	Agriculture/élevage	5,3 %
100 000-199 999	57,8 %	Journalier/ouvrier	0,0 %
200 000-499 999	68,2 %	Étudiant	16,4 %
500 000 et plus	89,3 %	Retraité	36,4 %
		Aucune/chômeur	25,5 %

TOUS LES RÉPONDANTS	12,5 %
----------------------------	---------------

Les principaux motifs évoqués par les répondants au sondage pour ne pas avoir de compte dans une institution financière sont le manque de revenu en argent (84 % des répondants) et l'incapacité à épargner (29 % des répondants). Ces résultats sont corroborés par les informations recueillies dans les groupes de discussion à l'effet que la pauvreté constitue le principal facteur freinant la participation au système financier.

Il est intéressant de constater que les conditions proposées par les institutions financières pour l'ouverture d'un compte ne semblent pas représenter un obstacle majeur pour la grande majorité des répondants. Ainsi, seulement 15 % disent ne pas savoir comment procéder pour ouvrir un compte, 10 % estiment qu'ils ne sont pas acceptés ou éligibles, 6 % déclarent que les institutions financières sont trop éloignées et 2 % que le dépôt minimum exigé est trop élevé. Seulement 5 % disent préférer garder leur argent chez eux.

Il convient toutefois de nuancer ces résultats par les propos des participants aux groupes de discussion, qui ont attiré l'attention sur la difficulté de réunir le montant exigé pour l'ouverture d'un compte. Le dépôt minimum exigé par les banques se situe entre 50 000 et 500 000 BIF, ce qui constitue probablement un frein pour la majorité de la population étant donné que 80 % des répondants au sondage déclarent gagner moins de 50 000 BIF par mois. À cet égard, le dépôt minimum de 5 000 à 10 000 BIF exigé par la plupart des IMF est jugé beaucoup plus abordable.

Graphique 12 – Obstacles à l'ouverture d'un compte dans une institution financière (n = 2 816)



Les groupes de discussion ont également mis en évidence les obstacles suivants à l'ouverture d'un compte dans une institution financière :

- Les agriculteurs pensent que les banques sont destinées aux fonctionnaires de l'État.
- Les revenus monétaires sont trop faibles et utilisés immédiatement pour couvrir les besoins de base.
- Plusieurs préfèrent épargner en investissant dans des parcelles ou d'autres biens.
- Les gens ne sont pas au courant des conditions exigées et doivent être orientés vers les procédures à suivre.
- C'est difficile de réunir le montant minimum exigé en une seule tranche.
- Il faut défrayer le coût d'achat du livret.
- Il faut avoir les moyens financiers pour continuer à approvisionner le compte et éviter qu'il soit fermé.
- Les frais de tenue de compte et de transaction absorbent très vite le montant épargné.

La participation des femmes dans le secteur financier doit être prise en compte dans toute analyse de l'inclusion financière puisque l'accès aux services financiers leur permet de contribuer davantage à l'activité économique et à l'amélioration des revenus et des conditions de vie des ménages. Il a été relevé plus haut que le taux de possession d'un compte chez les femmes se situe à 7,9 % soit la moitié de celui des hommes.

Les données obtenues des institutions financières confirment cet état de fait. Ce qui est toutefois surprenant, c'est de constater que les femmes sont relativement moins nombreuses dans les IMF que dans les BEF. En effet, les femmes constituent 29,3 % de la clientèle des BEF et seulement 28,3 % de la clientèle des IMF en 2011. Cette situation est en décalage avec celle observée dans la plupart des autres pays où les femmes sont majoritairement représentées dans le secteur de la microfinance. Les femmes burundaises demeurent majoritaires au sein de la clientèle des groupements et des associations, comptant pour 57,5 % du total. Enfin, il faut s'inquiéter que la

proportion de femmes ait diminué en 2011 par rapport à l'année précédente, et ce, tant dans les BEF que dans les IMF.

Tableau 20 – Proportion de femmes dans la clientèle des institutions financières

Catégorie	2010	2011
BEF	31,3 %	29,3 %
IMF	28,4 %	28,3 %
TOTAL	29,1 %	28,5 %

L'accès physique aux services financiers peut être compromis lorsqu'il se développe une trop grande concentration au niveau du secteur financier, ce qui a pour effet de limiter le choix et la diversité des services offerts à la population. De plus, la concentration des services peut accroître la discrimination de la clientèle par les institutions étant donné qu'il est plus rentable de servir un « client ayant un profil de risque plus faible et détenant un revenu régulier » qu'un petit épargnant.

À cet égard, il importe d'analyser séparément le secteur bancaire et le secteur de la microfinance car ces deux catégories d'institutions attirent des clientèles très différentes et constituent en pratique deux marchés distincts, tel que discuté ultérieurement dans ce rapport. L'analyse des données de l'enquête sur l'offre montre que le secteur bancaire burundais est relativement plus concentré que celui de la microfinance. Dans ce dernier secteur, il faudrait plutôt craindre des risques de faillite ou de fermeture de certaines IMF qui n'atteignent pas le volume d'activité minimal pour assurer leur viabilité.

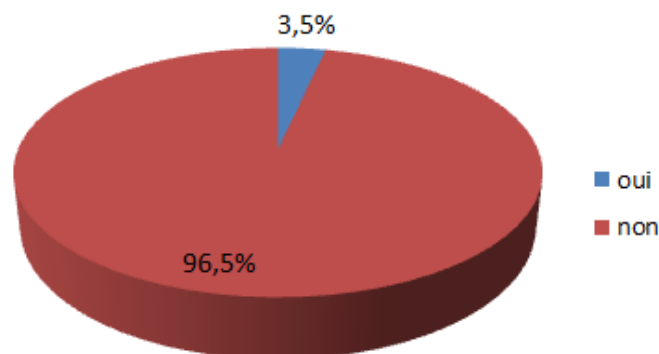
Tableau 21 – Degré de concentration de la clientèle des IF

Classement par importance décroissante de la clientèle	Nombre de clients			
	BEF		IMF	
	% total	% cumulatif	% total	% cumulatif
3 plus grands établissements	70,9 %	70,9 %	65,8 %	65,8 %
3 suivants	23,7 %	94,6 %	15,8 %	81,6 %
4 suivants	5,4 %	100,0 %	8,6 %	90,2 %

4.4 Accès au crédit

En matière d'inclusion financière, l'accès au crédit est tout aussi important que l'accès à un compte ou à l'épargne. Selon les données du sondage, à peine 3,5 % des répondants ont demandé un crédit ou un découvert dans une institution financière formelle au cours des douze derniers mois.

Graphique 13 – Pourcentage des répondants ayant demandé un crédit ou un découvert au cours des 12 derniers mois (n = 3 220)



Les facteurs liés à la situation économique difficile et au manque d'éducation financière des répondants figurent parmi les principaux motifs cités pour ne pas demander un crédit, notamment :

- le fait de ne pas savoir où aller ou comment procéder (34 % des répondants);
- l'incapacité à rembourser (34 %);
- la perception que le crédit est pour les riches (24 %) ou le fait de ne pas être à sa place dans une institution financière (19 %);
- la peur de s'endetter (18 %);
- « Pas besoin du crédit » (10 %).

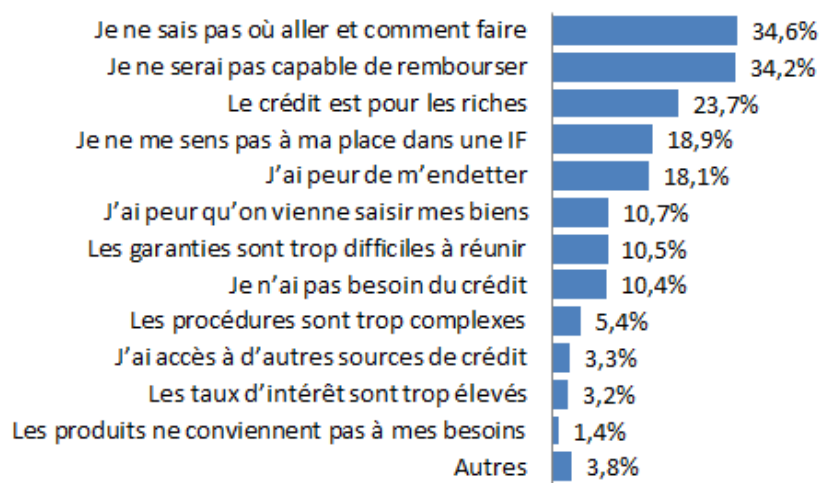
Les autres obstacles pour accéder au crédit incluent :

- les garanties exigées (11 %);
- la peur de faire saisir ses biens (11 %);
- les procédures trop complexes (5 %);
- les taux d'intérêt trop élevés (3 %);
- les produits non adaptés (1 %).

Les groupes de discussion ont permis d'attirer l'attention sur les éléments suivants pouvant empêcher l'accès au crédit dans les institutions financières :

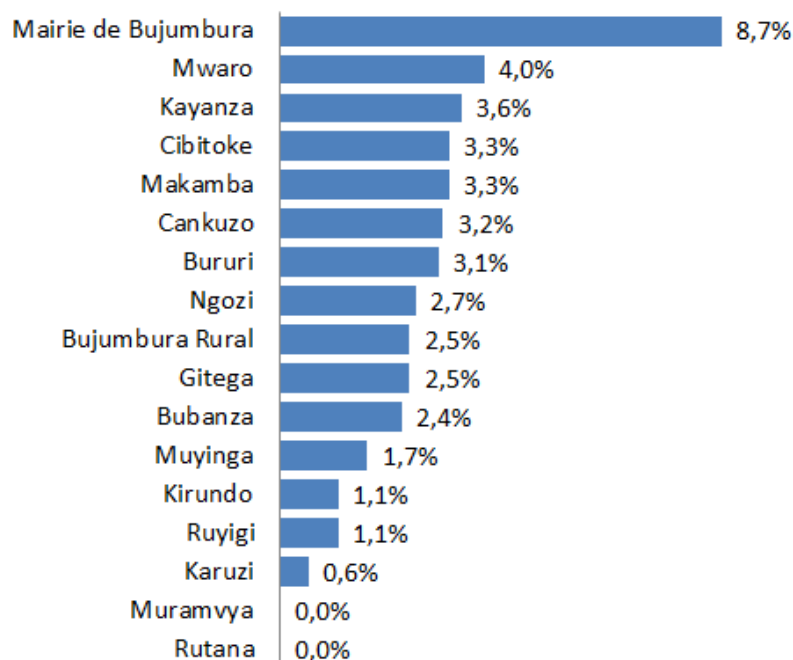
- l'ouverture préalable d'un compte;
- le manque d'information sur les conditions du crédit et les procédures à suivre;
- la préférence des institutions financières à prêter aux salariés et aux commerçants;
- les taux d'intérêt trop élevés;
- les garanties – difficiles à remplir – exigées tant par les banques que par les IMF : nantissement de l'épargne, domiciliation du salaire, avaliseur, hypothèque, bien immobilier, l'appartenance à une association, etc.

Les participants déplorent en particulier l'exigence pour les non-salariés d'obtenir l'aval d'un tiers diplômé, ce qui ne peut souvent être obtenu qu'en échange d'une commission et peut donc s'avérer très coûteux.

Graphique 14 – Raisons empêchant de demander un crédit (n = 3 108)

Seulement 2,9 % ont effectivement obtenu ou déposé un crédit dans une institution financière au cours des douze derniers mois. Cette proportion est de 4,2 % chez les hommes et 1,8 % chez les femmes, 8,8 % chez les résidents des zones urbaines et 2,2 % chez ceux des zones rurales, 1,3 % chez les 8-29 ans et 3,5 % chez les 30 ans et plus, 35,5 % chez les salariés de l'État, 12,7 % chez les salariés du secteur privé, 5,5 % chez les commerçants et enfin 1,1 % chez les exploitants d'une parcelle agricole.

La proportion des emprunteurs varie sensiblement d'une province à l'autre. Ainsi, cette proportion atteint 8,7 % en Mairie de Bujumbura mais ne dépasse pas 4 % dans les autres provinces. Aucun répondant au sondage n'a obtenu de crédit dans les provinces de Muramvya et Rutana.

Graphique 15 – Pourcentage des répondants ayant obtenu un crédit dans une institution financière au cours des 12 derniers mois par province

4.5 Accès à d'autres instruments financiers

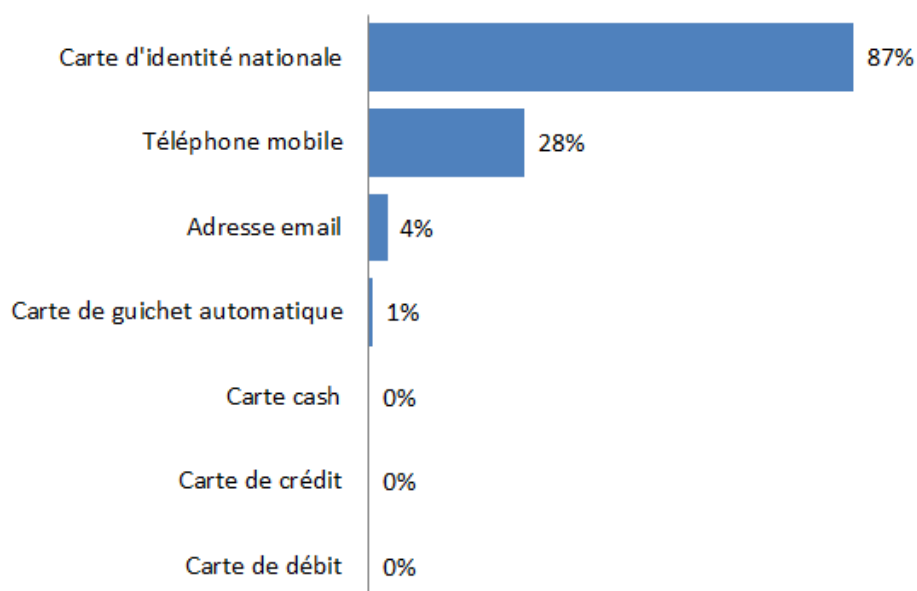
Le sondage révèle que 87 % des répondants possèdent une carte d'identité nationale, un document qui peut faciliter l'ouverture d'un compte dans une institution financière.

Le sondage montre aussi que le taux de pénétration du téléphone mobile demeure assez faible à 28 %. Le taux est de 37 % chez les hommes et de 20 % chez les femmes, de même que de 78 % en milieu urbain et 21 % en milieu rural. Cela pourrait freiner le développement des services financiers par téléphone mobile comme il a été observé dans d'autres pays de la sous-région; au Kenya par exemple, plus de 90 % de la population adulte possède un téléphone mobile¹⁹.

Seulement 4,3 % des hommes et 2,8 % des femmes enquêtés, habitant tous en zones urbaines, déclarent avoir une adresse *email*, ce qui ne se prête pas à une expansion rapide des services financiers par Internet.

L'accès aux cartes bancaires reste extrêmement limité et concerne moins de 1 % des répondants— en majorité des hommes, résidents des zones urbaines, scolarisés et salariés.

Graphique 16 – Accès à d'autres instruments financiers (n = 3 220)



¹⁹ Information basée sur une étude de marché réalisée par DID dans le secteur de la microfinance au Kenya.

4.6 Conclusions par rapport à l'accès

L'analyse de l'accès aux services financiers au Burundi révèle les principaux éléments suivants :

- Le sondage a mis en évidence de grandes lacunes au niveau de l'éducation financière de la population burundaise. Seulement 10 % des répondants disent être bien informés des différents services offerts sur le marché.
- La plupart des institutions financières sont mal connues du public. Cela est particulièrement vrai des IMF.
- Le nombre de points de service par 100 000 adultes est plus élevé au Burundi que dans les autres pays de la sous-région.
- Par rapport à la population, les points de service sont relativement plus nombreux dans les provinces Mairie de Bujumbura, Makamba, Gitega et Ngozi, et relativement moins nombreux dans les provinces de Bujumbura, Bubanza, Karusi et Kirundo.
- La très grande majorité des communes ont au moins un point d'accès aux services financiers formels. Toutefois, 29 communes ne sont desservies que par un seul point de service, tandis que 6 communes n'en possèdent aucun.
- Les GAB sont très peu nombreux et concentrés en Mairie de Bujumbura.
- En dehors de la Mairie de Bujumbura, la distance des points de service et la non-disponibilité de moyen de transport motorisé sont des facteurs importants qui freinent l'accès aux services financiers.
- 12,5 % de la population adulte possèdent un compte dans une institution financière, ce qui signifie qu'environ 480 000 personnes participent aujourd'hui au système financier formel; à l'inverse, environ 3,3 millions de personnes en sont exclues.
- Le taux de possession d'un compte est cinq fois plus élevé en zones urbaines qu'en zones rurales; le taux ne dépasse pas 5 % dans les provinces de Ruyigi, Karusi et Rutana.
- Le taux de possession d'un compte varie énormément selon les catégories socioéconomiques. Les hommes sont deux fois plus nombreux que les femmes à posséder un compte. Les 18-29 ans sont deux fois moins nombreux que les plus de 30 ans. Le taux atteint 89,5 % chez les salariés de l'État, 52,1 % chez les salariés du secteur privé, 30,1 % chez les commerçants et 5,3 % chez les exploitants d'une parcelle agricole.
- Les femmes ne constituent que 28,3 % de la clientèle des IMF. Cette situation est en décalage avec celle observée dans la plupart des autres pays où les femmes sont majoritairement représentées dans le secteur de la microfinance.
- Les principaux obstacles à l'ouverture d'un compte sont le manque de revenu en argent, l'incapacité à épargner et la difficulté de réunir le montant minimum exigé.
- Seulement 2,9 % des répondants ont obtenu un crédit dans une institution financière au cours des douze derniers mois.
- Les principaux obstacles pour accéder au crédit sont liés à la pauvreté monétaire et au manque d'information.
- En définitive, les institutions financières doivent faire davantage d'efforts pour rendre leurs services plus accessibles aux femmes, aux jeunes et aux travailleurs du secteur informel notamment en milieu rural.

5.0 UTILISATION DES SERVICES FINANCIERS

Cette section aborde la question de l'utilisation des services financiers en examinant successivement les produits et services suivants :

- Les moyens de paiement;
- L'épargne;
- Le crédit;
- Le transfert de fonds;
- Les systèmes financiers informels.

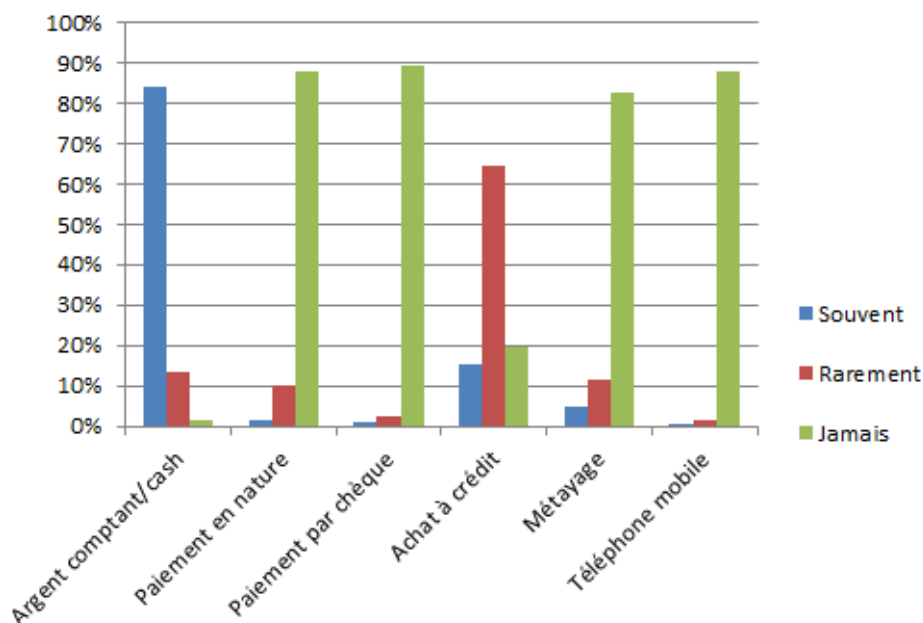
Le concept d'utilisation tel que défini par l'AFI fait référence à la « profondeur » et à la « pérennité » de l'utilisation des produits et services financiers. La « profondeur » fait appel à l'utilisation d'une diversité de produits et services financiers. C'est ainsi que, plus un individu utilise de produits et de services financiers, plus l'utilisation est considérée comme étant « profonde ». La « pérennité » fait appel à l'utilisation dans la durée de produits et services financiers. C'est ainsi que, plus la fréquence d'utilisation est importante et la durée d'utilisation longue, plus l'utilisation est considérée comme étant « pérenne ».

5.1 Utilisation des moyens de paiement

La grande majorité des répondants au sondage privilégient le paiement en argent comptant : 84 % déclarent utiliser souvent ce mode de paiement par rapport à 15 % pour l'achat à crédit, 5 % pour l'achat par contrat de métayage²⁰, 2 % pour le paiement en nature (troc) et 1 % pour le paiement par chèque. De plus, 64 % des répondants déclarent faire des achats à crédit sur une base occasionnelle. Moins de 1 % des répondants effectuent des transactions par téléphone mobile.

Les habitudes d'achat ne varient pratiquement pas en fonction du statut socio-économique des répondants.

Graphique 17 – Fréquence d'utilisation des moyens de paiement (n = 3 220)



²⁰ Le métayage consiste en un contrat de location d'un terrain à un tiers en échange d'une partie de la récolte.

Dans les groupes de discussion, la très grande majorité des participants ont déclaré utiliser le paiement en argent comptant pour leurs achats de nourriture et de vêtements, les frais de scolarité des enfants, les soins de santé, les semences, les équipements agricoles, etc. Règle générale, les vendeurs n'acceptent que le paiement en espèces.

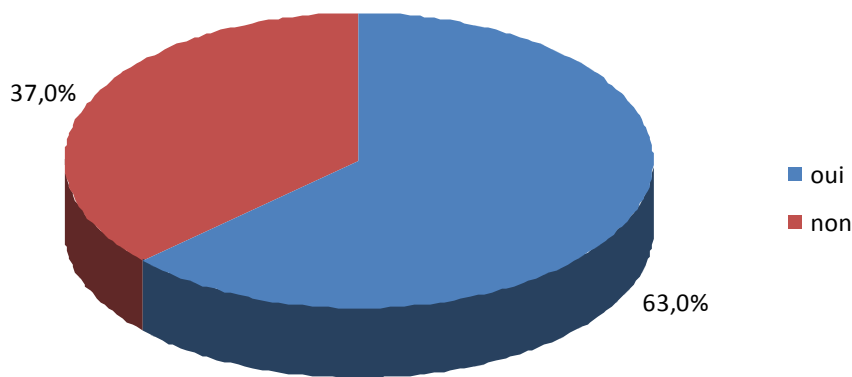
Toutefois, les cas suivants ont été relevés dans les réponses fournies par les participants :

- Les commerçants font davantage confiance aux salariés pour le crédit, les agriculteurs n'ayant pas de revenus certains pour garantir le remboursement.
- Certains disent arriver parfois à faire des achats courants à crédit pour de courtes périodes (quelques semaines).
- Pour les frais de scolarité, un délai peut être accordé mais le paiement doit intervenir avant la fin du trimestre. À noter que la plupart des participants ont des enfants qui bénéficient de la gratuité. Le versement à la banque est exigé par certaines universités.
- Pour les soins de santé, le crédit peut être consenti moyennant la consignation de la carte d'identité ou une caution d'une autorité bien connue de l'hôpital ou du centre de santé.
- Certains propriétaires préfèrent se faire verser le loyer par chèque. À noter qu'il y a très peu de locataires parmi les participants.
- Le paiement par chèque est parfois accepté lorsqu'il s'agit d'un gros montant (pour l'achat d'un terrain, par exemple).
- Dans le cas de l'achat de marchandises pour un commerce, il est possible d'acheter à crédit lorsqu'on est bien connu du vendeur.
- Le crédit semences peut être accordé pour les productions agricoles avec des cycles courts qui sont destinés à la commercialisation (légumes, riz, pomme de terre).
- Les engrais sont chers et non disponibles à crédit.
- Le troc est fréquemment utilisé pour l'échange de produits alimentaires, de semences et même de terrains entre voisins sur les collines.
- La location de terrains peut se faire à crédit jusqu'à la récolte.
- Certains travailleurs agricoles se font rémunérer en nature (en vivres) ou en échange de la location gratuite d'un terrain pour l'équivalent du coût de la main-d'œuvre fournie.

5.2 Utilisation de l'épargne

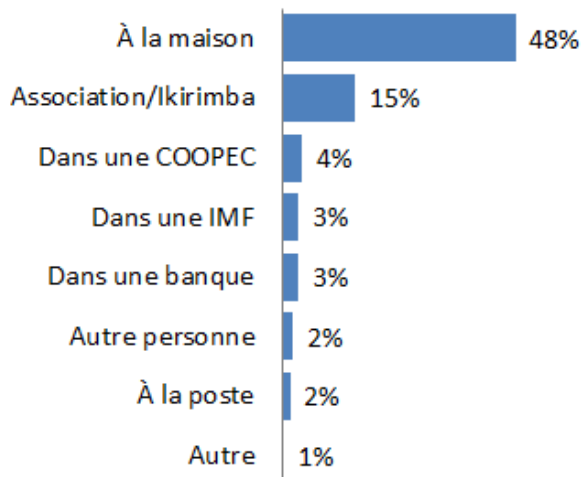
D'après les données du sondage, 63 % des répondants déclarent épargner sur une base régulière. Cette proportion est de 68 % chez les hommes et 58 % chez les femmes de même que 67 % en zones urbaines et 62 % en zones rurales. Le taux d'épargnants ne varie pas significativement selon l'âge et le niveau de scolarité mais a tendance à augmenter avec le niveau de revenu des répondants.

Graphique 18 – Pourcentage des répondants qui épargnent sur base régulière (n = 3 220)



Une majorité de la population burundaise arrive donc à épargner régulièrement, mais cette épargne échappe en grande partie aux institutions financières. En effet, près de la moitié des répondants disent conserver leurs économies à la maison et 15 % disent épargner dans une association ou un « *ikirimba* ». Seulement 12 % disent placer leur épargne dans le système financier formel (dans une banque, une COOPEC, une IMF ou à la Poste). Ce résultat correspond à la proportion des répondants ayant déclaré avoir un compte dans une institution financière.

Graphique 19 – Emplacement de l'épargne (n = 2 028)



Les réponses obtenues lors des groupes de discussion quant au meilleur endroit pour garder l'épargne permettent de nuancer les résultats du sondage. Il convient ici de rappeler que les participants provenaient des chefs-lieux des différentes provinces et que cela pouvait influencer leur jugement sur cette question, par rapport aux répondants du sondage qui eux provenaient de toutes les communes.

Environ 35 % des participants dans les groupes de discussion ont dit préférer garder leur épargne à la banque pour les motifs suivants :

- Plus de sécurité, les faillites sont très rares.
- Surtout pour les gros montants à cause du solde minimum élevé.
- Les retraits peuvent se faire à tout moment et partout où la banque a une agence.
- Les dépôts vont rapporter des intérêts.
- Peu de pannes de courant ou d'ordinateurs.
- Possibilité d'obtenir un crédit consistant.
- Elles offrent des cartes de débit et de guichet automatique.
- Les IMF sont exposées aux faillites.

Environ 40 % préfèrent placer leur épargne dans une IMF pour les motifs suivants :

- Surtout pour les petits montants car les IMF acceptent de petits dépôts.
- Les IMF (COOPEC, poste) sont à proximité du lieu de résidence.
- Le montant minimum pour ouvrir un compte est faible.
- Les frais de transaction et de tenue de compte sont faibles.
- Les retraits sont faciles.
- Les banques chassent les petits demandeurs de crédit.
- On peut obtenir un crédit équivalent à un multiple de son épargne.
- On peut obtenir un crédit rapidement.

Environ 25 % préfèrent placer leur épargne dans des biens pour le motif suivant :

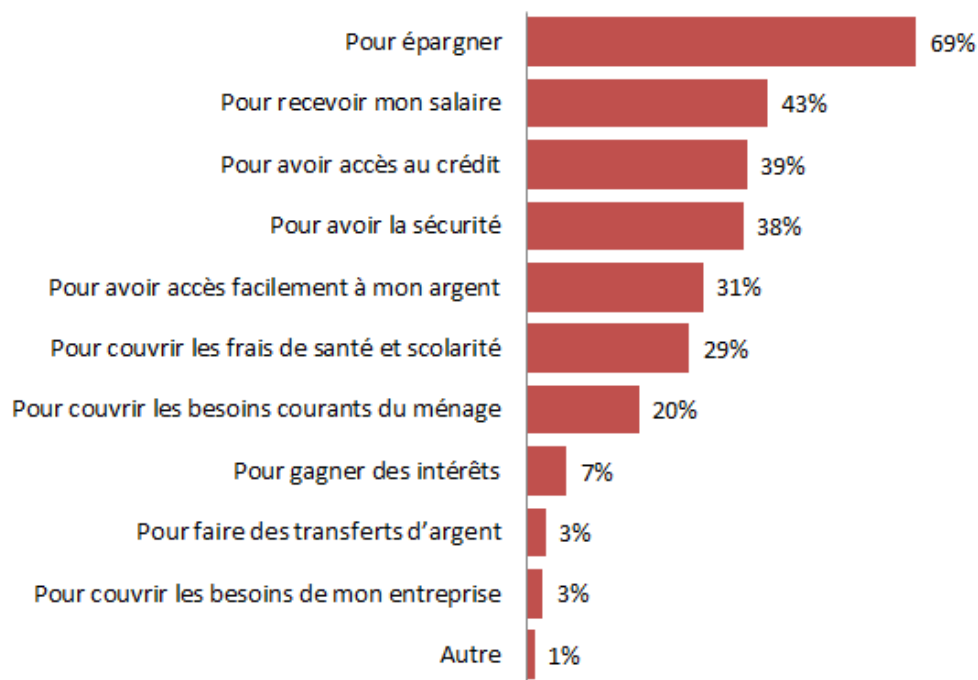
- Selon les circonstances, les investissements dans des biens (terrains, bétail, intrants, marchandises, etc.) peuvent s'avérer plus rentables que les placements dans les banques ou les IMF.

Moins de 1 % préfèrent garder leur épargne à la maison pour les motifs suivants :

- Les agences des banques et des IMF sont trop éloignées.
- Permet d'avoir la liquidité en permanence.
- Par manque d'information.

Les principales raisons citées par les répondants au sondage pour ouvrir un compte dans une institution financière incluent le désir d'épargner, la capacité de recevoir son salaire, le désir d'accéder au crédit, la sécurité des lieux et la possibilité d'avoir facilement accès à son argent. Toutefois, des motifs tels que la possibilité de gagner des intérêts, d'effectuer des transferts d'argent et de couvrir les besoins de son entreprise arrivent loin derrière et ne sont cités que par 3 à 7 % des répondants.

Graphique 20 – Motifs d'ouverture d'un compte dans une institution financière (n = 404)



Parmi les répondants au sondage qui possèdent un compte dans une institution financière, la très grande majorité – soit 93,7 % -- ne détient qu'un seul compte. En moyenne, le nombre de comptes est de 1,18 par détenteur.

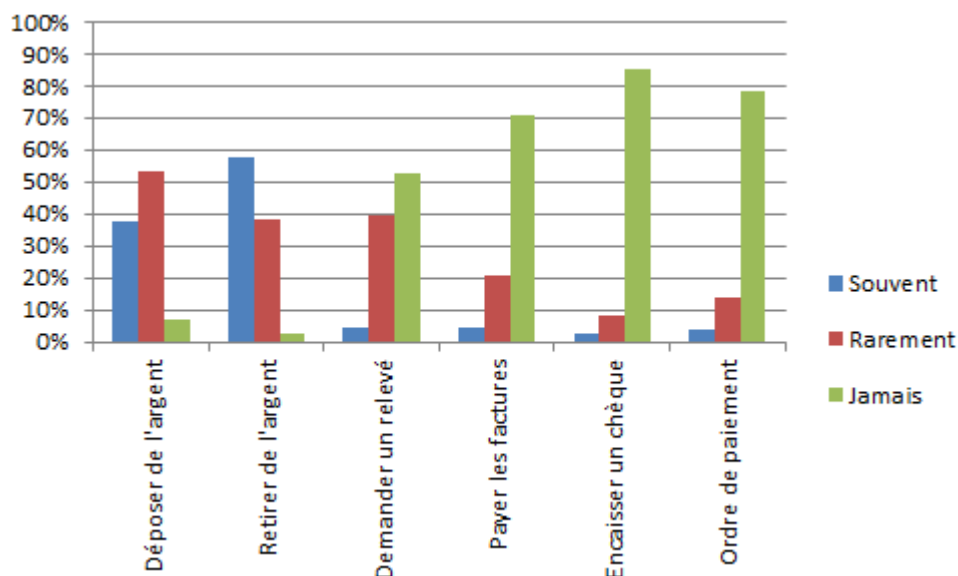
Tableau 22 – Nombre de comptes détenus dans une institution financière (n = 404)

Institution	Nombre de comptes				Total	% des répondants
	1	2	3	Plus de 3		
Banque	103	11	3	1	118	3,7 %
IMF	111	9	0	0	120	3,7 %
COOPEC	129	3	0	0	132	4,1 %
Bureau postal	74	1	0	0	75	2,3 %
TOTAL	417	24	3	1	445 ²¹	13,8 %

Concernant la pérennité dans l'utilisation, 41 % de ceux possédant un compte dans une institution financière y sont depuis plus de cinq ans et 49 % y sont depuis plus d'un an; seulement 10 % y ont ouvert un compte au cours de la dernière année.

Un autre indicateur de la pérennité des services financiers a trait à la fréquence d'utilisation des produits disponibles par les usagers. À ce chapitre, les détenteurs de compte déclarent effectuer le plus souvent les deux transactions suivantes : déposer et retirer de l'argent (respectivement 38 % et 58 % des répondants). Des transactions comme la demande d'un relevé, le paiement de factures, l'encaissement d'un chèque et l'ordre de paiement ne sont effectuées sur une base régulière que par moins de 5 % des répondants.

Graphique 21 – Fréquence d'utilisation des comptes (n = 404)



²¹ Le total des réponses est supérieur au nombre de répondants car certains répondants possèdent un compte dans plus d'une institution.

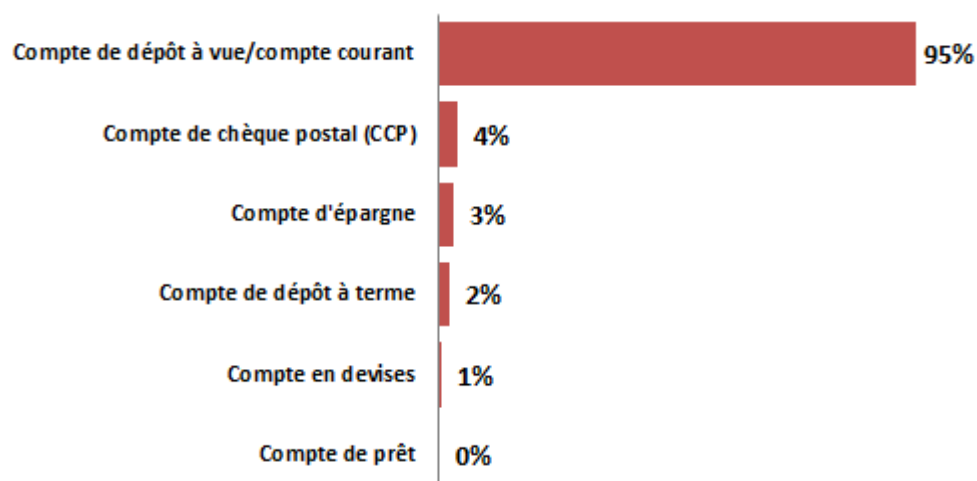
Le tableau 23 montre qu'il existe une certaine corrélation entre la durée et la fréquence d'utilisation des services financiers.

Tableau 23 – Durée et fréquence d'utilisation d'un compte (n = 404)

% des répondants qui effectuent souvent les transactions suivantes parmi ceux qui ont un compte depuis :			
Transaction	Moins d'un an	1 à 5 ans	Plus de 5 ans
Déposer de l'argent	32 %	42 %	35 %
Retirer de l'argent	30 %	60 %	63 %
Demander un relevé	0 %	5 %	6 %
Payer les factures	0 %	4 %	6 %
Encaisser un chèque	0 %	3 %	2 %
Ordre de paiement	0 %	5 %	4 %

Pour ce qui est de la diversité des instruments d'épargne utilisés, les données du sondage indiquent que 95 % des clients des institutions financières possèdent un compte de dépôt à vue (compte courant) alors que le taux d'adhésion pour les autres produits d'épargne est beaucoup plus faible, se situant à 4 % pour le compte de chèque postal (CCP), 3 % pour le compte d'épargne, 2 % pour le dépôt à terme (DAT) et 1 % pour le compte en devises.

Graphique 22 – Types de comptes détenus dans les institutions financières selon le sondage (n = 404)



Les données du sondage sont corroborées par celles fournies par les institutions financières²². Il existe des différences significatives dans les types de comptes utilisés entre les banques et les IMF. En particulier, les IMF font beaucoup plus appel au compte d'épargne obligatoire ou bloquée pour servir de garantie contre un crédit et ne sont pas autorisées à ouvrir de compte en devises. La RNP déclare avoir 153 000 comptes de chèque postaux.

²² Une banque et quatre IMF n'ont pas fourni les informations sur la ventilation de leurs comptes de dépôts par type de compte.

Tableau 24 – Types de comptes déclarés par les institutions financières

Type de compte	% de l'ensemble des comptes	
	Banques	IMF
Compte de dépôt à vue / compte courant	75,9 %	39,3 %
Compte d'épargne	8,3 %	7,7 %
Compte d'épargne obligatoire / bloquée	0,0 %	9,3 %
Compte de dépôt à terme	1,3 %	1,9 %
Compte en devise	14,5 %	–
Compte de chèque postal	–	41,8 %
TOTAL	100,0 %	100,0 %

Seulement trois (3) banques ont fourni l'information sur le nombre de clients ayant domicilié leur salaire, pour un total de 10 350 clients; dix (10) IMF ont fourni cette information pour un total de 33 600 clients.

L'enquête sur l'offre indique qu'au 31 décembre 2011 les banques et établissements financiers (BEF) déclarent avoir 183 386 déposants²³, pendant que les IMF (incluant la RNP) en déclarent 648 068, pour un total 831 454 individus ayant un compte dans une institution financière formelle. Ainsi le secteur de la microfinance attire aujourd'hui 78 % de la clientèle du secteur financier formel burundais.

Le nombre de déposants déclarés par les institutions financières est beaucoup plus élevé que l'estimation de 480 000 individus participant au secteur financier qui résulte du sondage. La raison principale en est que les institutions financières ont plusieurs comptes inactifs qui, pour diverses raisons, ne sont pas officiellement fermés. Par exemple, entre 20 % et 40 % des comptes dans les IMF peuvent être inactifs²⁴. De plus, certains individus peuvent détenir plusieurs comptes dans une même institution ou dans plusieurs institutions, comme mentionné plus haut.

Il n'est pas possible de ventiler la clientèle des institutions financières par province car le système d'information de gestion (SIG) de plusieurs établissements ne leur permet pas de fournir cette information. De plus, il existe des difficultés d'ordre pratique à classer les clients qui peuvent ouvrir un compte dans une agence en Mairie de Bujumbura tout en résidant dans une autre province.

La croissance annuelle du nombre de clients dans le secteur financier constitue un indicateur très révélateur de l'évolution de l'inclusion financière dans le pays. Selon les données fournies par les institutions financières²⁵, le nombre de clients aurait crû de 25 % entre 2011 et 2010, le taux de croissance atteignant 27,1 % pour les BEF et 24,1 % pour les IMF. Il s'agit d'une performance remarquable qui augure bien pour les années à venir.

Le Burundi affiche un ratio de 48 déposants bancaires par 1 000 adultes, ce qui le place nettement en deçà des autres pays de la sous-région à l'exception de la RDC. Toutefois, le ratio de déposants/clients par 1 000 adultes des autres institutions de dépôt (AID) au Burundi est le plus élevé des cinq pays retenus aux fins de la comparaison. Pour l'ensemble des institutions financières, le ratio par 1 000 adultes est de 218 au Burundi par rapport à 165 en Tanzanie et 351 au Rwanda.

²³ Dans les banques, il existe parfois des écarts importants entre le nombre de comptes et le nombre de clients. Dans pareil cas, le chiffre le plus bas fut retenu. Dans les IMF, le nombre de comptes est généralement égal au nombre de clients.

²⁴ Cette estimation est basée sur différents travaux réalisés par DID avec les IMF du Burundi au cours des dernières années.

²⁵ Les données utilisées pour ce calcul excluent une banque et une IMF qui n'ont pas pu fournir les informations sur le nombre de déposants pour 2010.

Tableau 25 – Nombre de déposants par habitant : comparaison internationale

Pays	Nombre de déposants/clients bancaires par 1 000 adultes	Nombre de déposants/clients des AID par 1 000 adultes	Nombre de déposants/clients des banques et AID par 1 000 adultes
Rwanda	224	127	351
RDC	21	N/D	N/D
Tanzanie	135	30	165
Kenya	379	49	428
Afrique du Sud	839	39	878
Burundi	48	170	218

Sources : Données d'enquête 2012 pour le Burundi; Banque Mondiale pour les autres pays (2009).

N/D : Donnée non disponible.

Un autre indicateur du degré d'utilisation des services d'épargne par la population est le volume total des dépôts placés dans les institutions financières du pays. Les données de l'enquête sur l'offre révèlent un encours total de dépôts des individus dans le secteur financier burundais de 554,5 G BIF au 31 décembre 2011. Avec seulement 22 % des épargnants, les banques attirent 85 % de l'ensemble des dépôts. Cela est dû au fait que les clients des banques épargnent en moyenne un montant vingt fois plus élevé que ceux des IMF. Il est clair que le marché de produits et services financiers est segmenté en fonction d'une clientèle bancaire aisée et d'une clientèle de microfinance moins favorisée, le troisième segment étant constitué des 87,5 % d'adultes burundais démunis qui n'ont pas accès à un compte.

Tableau 26– Encours des dépôts des institutions financières au 31 décembre 2011

Catégorie	Nombre d'épargnants	Encours des dépôts (millions BIF)	Encours moyen par épargnant (BIF)
BEF	183 386	471 107	2 569 000
IMF	648 068	83 393	129 000
TOTAL	831 454	554 500	667 000

Le FMI utilise le ratio des dépôts dans les institutions financières par rapport au PIB comme indicateur de l'inclusion financière. Toutefois, il n'est pas possible de calculer ce ratio pour le Burundi puisque l'enquête auprès des institutions financières portait uniquement sur les dépôts des individus, à l'exclusion des dépôts corporatifs et institutionnels.

Le tableau 27 présente la répartition de l'encours des dépôts par province²⁶. Le volume des dépôts est fortement concentré en Mairie de Bujumbura en raison de l'importance de l'activité économique et des points de service des institutions financières dans cette province. Il sort aussi qu'une grande partie de l'épargne des provinces est rapatriée aux sièges sociaux situés en Mairie de Bujumbura.

²⁶ Le total du tableau 27 est inférieur à celui du tableau 26 parce que quatre IMF n'ont pu fournir les informations relatives à la ventilation de leurs encours de dépôts par province.

Tableau 27 – Encours des dépôts par province au 31 décembre 2011

Province	Encours des dépôts (millions BIF)
Bubanza	2 634
Mairie de Bujumbura	374 538
Bujumbura	1 496
Bururi	8 633
Cankuzo	3 232
Cibitoke	4 247
Gitega	25 010
Karusi	1 771
Kayanza	7 783
Kirundo	7 000
Makamba	8 346
Muramvya	3 100
Muyinga	11 404
Mwaro	4 414
Ngozi	17 495
Rutana	4 509
Ruyigi	4 581
TOTAL	490 095

L'encours des dépôts dans les institutions financières s'est accru de 24 % en 2011 par rapport à 2010, ce qui représente une augmentation considérable²⁷. La croissance a été de 19,3 % dans les banques et de 40,9 % dans les IMF.

5.3 Utilisation du crédit

Les participants dans les groupes de discussion ont indiqué leurs préférences quant à l'endroit où ils préféreraient emprunter. Ainsi, environ 15 % des participants dans les groupes de discussion ont dit vouloir emprunter dans une banque pour les motifs suivants :

- Il y a toujours de l'argent disponible à condition d'avoir un compte.
- La gamme de produits est large.
- On peut obtenir de gros montants.
- On est assuré de la confidentialité.
- C'est sécuritaire.
- Le crédit peut être remboursé par une retenue sur le salaire.

Environ 20 % préfèrent emprunter dans une IMF pour les motifs suivants :

- Le montant exigé pour ouvrir un compte est faible.
- Les distances à parcourir sont faibles.
- Les IMF sont accessibles pour les petites gens.
- Elles accordent de petits crédits rapidement à condition d'avoir un compte.
- Le taux d'intérêt est faible.

²⁷ Le calcul du taux de croissance des dépôts exclut deux banques qui n'ont pas fourni cette information pour 2010.

Environ 40 % préfèrent emprunter chez un ami, un voisin ou un parent pour les motifs suivants :

- Quand on n'a pas de compte dans une institution financière.
- Pour de petits montants, c'est sans formalité.
- Ils ne demandent pas de garantie, on peut donner en gage un bien comme sa voiture ou un terrain.
- Ils ne demandent pas d'intérêts.
- C'est plus rapide, surtout pour des crédits d'urgence comme en cas de maladie.
- En cas de difficulté de remboursement, on peut faire reporter l'échéance.

Environ 25 % préfèrent emprunter chez un commerçant ou un commissionnaire (usurier) pour les motifs suivants :

- Quand on n'a pas de compte dans une institution financière.
- Pour régler des engagements très urgents et incontournables, c'est très rapide même si le coût est élevé (10 % à 30 % par mois).
- C'est à proximité.
- On peut obtenir un crédit contre des récoltes sur plants.

Tel qu'indiqué à la section précédente, seulement 2,9 % des répondants au sondage ont bénéficié d'un crédit auprès d'une institution financière au cours des douze derniers mois. Cela représente environ 110 000 personnes ayant obtenu un crédit. Ces crédits sont surtout concentrés dans les IMF, comme le montre le tableau 27.

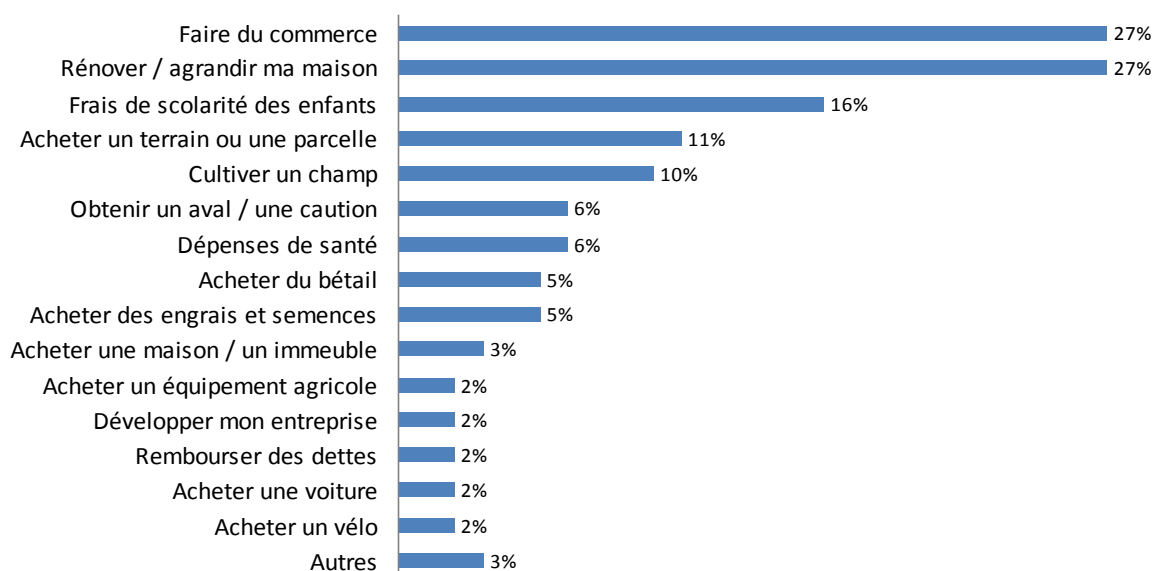
Peu de répondants ont obtenu plus d'un crédit dans une même ou dans plusieurs institutions; le nombre moyen de crédits obtenus par individu est de 1,24.

Tableau 28– Nombre de crédits détenus dans une institution financière(n= 94)

Institution	1	2	3 ou plus	Total
Banque	20	2	1	23
EF	10	0	0	10
IMF	35	6	0	41
COOPEC	17	1	0	18
Bureau postal	4	2	2	8
TOTAL	86	11	3	100²⁸

Les répondants au sondage qui ont obtenu un crédit dans une institution financière l'ont utilisé aux fins suivantes : rénover leur maison, acheter un terrain, une maison ou un immeuble (41 %), faire du commerce ou développer leur entreprise (29 %), entreprendre des activités agricoles ou d'élevage (22 %), payer les frais de scolarité ou les dépenses de santé des enfants (22 %) etenfin acheter une voiture ou un vélo (4 %). Il en ressort que le crédit à l'habitat et le crédit productif sont les deux utilisations les plus importantes.

²⁸ Le total des réponses est supérieur au nombre de répondants car certains répondants ont obtenu un crédit dans plus d'une institution.

Graphique 23– Utilisation du crédit (n = 94)

Un autre indicateur du degré d'utilisation des services de crédit par la population est l'encours total des crédits détenus par les institutions financières du pays. Les données de l'enquête sur l'offre révèlent un encours total de crédits aux particuliers dans le secteur financier burundais de 329,6 G BIF au 31 décembre 2011.

Le nombre de crédits en cours atteint 117 812 dans les IMF et 45 577 dans les BEF. Sur la base des données fournies par les institutions financières, il est donc possible de calculer que 4,3 % des adultes burundais possèdent un compte de crédit dans une institution formelle.

Le nombre de crédits déclarés par les institutions financières est de 50 % plus élevé que l'estimation de 110 000 individus (soit 2,9 % de la population adulte) ayant déclaré dans le sondage avoir obtenu un crédit au cours des douze derniers mois. Parmi les raisons pouvant expliquer cet écart, il faut mentionner le fait que les portefeuilles de crédits des institutions contiennent des crédits ayant été accordés il y a plus d'un an et incluent également des crédits non performants qui n'ont pas été radiés. De plus, certains individus peuvent détenir plusieurs crédits dans une même institution ou dans plusieurs institutions. Par ailleurs, près de 40 % des crédits détenus par les institutions sont des découverts bancaires et il est possible que ce type de crédit ait été sous-déclaré dans le sondage. Enfin, certains répondants au sondage ont pu délibérément omettre de déclarer un crédit pour des motifs qui leur appartiennent.

Avec seulement 28 % des crédits accordés, les banques et établissements financiers constituent 78 % de l'encours total. Cela est dû au fait que le montant moyen de crédit accordé par les BEF est neuf fois plus élevé que celui des IMF. L'encours moyen de crédits des IMF est d'environ 500 \$US, ce qui correspond à la moyenne observée dans les autres pays de la sous-région. Ce montant démontre aussi que les IMF desservent une clientèle plus démunie.

Tableau 29– Encours des crédits aux particuliers des institutions financières au 31 décembre 2011

Catégorie	Nombre de crédits	Encours des crédits (millions BIF)	Encours moyen par emprunteur (BIF)
BEF	45 577	256 131	5 620 000
IMF	117 812	73 459	624 000
TOTAL	163 389	329 590	2 017 000

Le nombre de crédits en cours dans les institutions financières s'est accru de 10,8 % en 2011 par rapport à 2010, tandis que l'encours des crédits s'est pour sa part accru de 31,1 % durant la même période. Même si ces données ne couvrent pas l'ensemble des institutions, le volume de crédits semble avoir progressé plus rapidement que le volume des dépôts (celui-ci a augmenté de 24 % en 2011). De plus, le montant moyen des crédits semble avoir augmenté par un facteur de l'ordre de 20 %.

Tableau 30– Croissance annuelle des crédits aux particuliers dans les institutions financières (2010-2011)

Catégorie	Croissance du nombre de crédits	Croissance de l'encours des crédits
BEF	6,8 % ²⁹	31,0 % ³⁰
IMF	12,4 % ³¹	31,6 % ³²
TOTAL	10,8 %	31,1 %

Le tableau 31 présente la classification de l'encours des crédits par secteur³³. Les découverts et les lignes de crédit représentent les deux produits les plus importants des BEF. Pour les IMF, c'est le crédit à l'habitat et immobilier qui constitue le produit le plus important. Le crédit commercial aux entreprises représente environ 14 % de l'encours total pour les deux catégories d'institution et le crédit agricole environ 5 %.

Tableau 31– Utilisation des crédits aux particuliers par secteur économique au 31 décembre 2011

Classification	BEF	IMF	Total
Déouvert / ligne de crédit	43,4 %	21,9 %	38,6 %
Crédit personnel / consommation	16,0 %	8,2 %	14,2 %
Crédit habitat / immobilier	17,5 %	44,0 %	23,5 %
Crédit agricole	4,1 %	5,8 %	4,5 %
Crédit commercial / entreprise	13,8 %	14,3 %	13,9 %
Autres	5,2 %	5,8 %	5,3 %
TOTAL	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Le tableau 32 présente la répartition de l'encours des crédits par province. Ce tableau doit être interprété prudemment puisque les données ne concernent que 22 institutions, représentant 65 % de l'encours total³⁴. Le portefeuille de crédit est fortement orienté sur la Mairie de Bujumbura en raison de la concentration de l'activité économique et des points de service des institutions financières dans cette province. Également, les provinces de Gitega et Ngozi attirent une part respectable des crédits. Dans les autres provinces, le volume du crédit demeure très faible.

²⁹ Exclut trois banques qui n'ont pas pu fournir cette information.

³⁰ Exclut quatre banques qui n'ont pas pu fournir cette information.

³¹ Exclut deux IMF qui n'ont pas pu fournir cette information.

³² Exclut une IMF qui n'a pas pu fournir cette information.

³³ Les données excluent trois banques et une IMF qui n'ont pas pu fournir cette information.

³⁴ Six BEF et cinq IMF n'ont pas pu fournir cette information.

Tableau 32 – Encours des crédits aux particuliers par province au 31 décembre 2011

Province	Encours des crédits (millions BIF)
Bubanza	978
Mairie de Bujumbura	157 563
Bujumbura	799
Bururi	4 792
Cankuzo	572
Cibitoke	2 341
Gitega	11 520
Karusi	619
Kayanza	6 261
Kirundo	3 712
Makamba	3 288
Muramvya	797
Muyinga	3 794
Mwaro	311
Ngozi	11 986
Rutana	1 620
Ruyigi	1 973
TOTAL	212 924

Le taux de conversion de l'épargne en crédit³⁵ est un indicateur de l'efficacité des institutions à assurer l'intermédiation financière entre ceux qui veulent épargner et ceux qui veulent emprunter. Il est donc important que les institutions maîtrisent cet indicateur afin d'assurer l'accès au crédit pour le plus grand nombre compte tenu des ressources financières disponibles. Dans le secteur de la microfinance, plusieurs considèrent qu'un taux de conversion de 80 % est optimal du point de vue de l'efficacité et de la rentabilité des établissements, tout en respectant les critères de liquidité et de prudence dans la gestion des ressources mobilisées³⁶. Dans le secteur bancaire, particulièrement en Afrique, le taux de conversion est habituellement plus faible en raison du manque d'opportunités offertes pour financer de grands projets viables dans l'économie locale.

Selon les données de l'enquête, le taux de conversion de l'épargne dans le secteur financier burundais est actuellement de 88 % pour les IMF et de 54 % pour les BEF. Cette situation peut être considérée comme étant globalement satisfaisante, même si elle cache des disparités importantes entre les institutions.

En termes de comparaison internationale, le Burundi affiche un ratio de 12 crédits bancaires en cours par 1 000 adultes, ce qui le place nettement en deçà des autres pays de la sous-région à l'exception de la RDC. Toutefois, le ratio de crédits par 1 000 adultes des autres institutions de dépôt (AID) au Burundi est le plus élevé des cinq pays retenus aux fins de la comparaison. Pour l'ensemble des institutions financières, le ratio par 1 000 adultes est de 43 au Burundi par rapport à 36 en Tanzanie et 47 au Rwanda.

³⁵ Le taux de conversion de l'épargne est calculé comme suit : (encours des crédits / encours des dépôts) * 100.

³⁶ En principe, le calcul du taux de conversion ne doit pas tenir compte des ressources affectées qui sont mises à la disposition des IMF par les bailleurs de fonds.

Tableau 33 – Nombre de crédits par habitant : comparaison internationale

Pays	Nombre de crédits bancaires par 1 000 adultes	Nombre de crédits des AID par 1 000 adultes	Nombre de crédits des banques et AID par 1 000 adultes
Rwanda	30	17	47
RDC	3	N/D	N/D
Tanzanie	31	5	36
Kenya	75	6	81
Afrique du Sud	422	1	423
Burundi	12	31	43

Sources : DID pour le Burundi (2011); Banque Mondiale pour les autres pays (2009).

N/D : Donnée non disponible.

Le FMI utilise le ratio de l'encours des crédits dans les institutions financières par rapport au PIB comme indicateur de l'inclusion financière. Toutefois, il n'est pas possible de calculer ce ratio pour le Burundi puisque l'enquête auprès des institutions financières portait uniquement sur les crédits accordés aux individus, à l'exclusion des crédits corporatifs et institutionnels.

5.4 Utilisation des services de transfert de fonds

Les données du sondage indiquent que 13,2 % des répondants ont effectué des transferts de fonds à l'intérieur ou à l'extérieur du pays au cours des douze derniers mois; ce pourcentage inclut ceux qui ont reçu et ceux qui ont envoyé de l'argent. Extrapolé à l'ensemble de la population adulte burundaise, ce pourcentage représente environ 500 000 utilisateurs de ces services dans le pays.

Seulement la moitié des transferts de fonds sont effectués par l'entremise du système financier formel. Une analyse plus détaillée montre que les hommes sont deux fois plus nombreux que les femmes à utiliser les systèmes de transfert formels mais que les femmes utilisent les systèmes informels (« autre moyen ») aussi souvent que les hommes. Les répondants des zones urbaines sont deux fois plus nombreux que ceux des zones rurales à avoir recours aux services de transfert de fonds formels.

Tableau 34– Pourcentage des répondants ayant effectué un transfert de fonds³⁷ au cours des 12 derniers mois (n= 3 220)

Moyen utilisé	Plusieurs fois	Une fois	Total
Banque	1,3 %	1,1 %	2,4 %
Poste	0,5 %	0,7 %	1,2 %
Western Union	0,9 %	0,8 %	1,7 %
MoneyGram	0,3 %	0,2 %	0,5 %
Autre moyen	5,2 %	2,2 %	7,4 %
TOTAL	8,2 %	5,0 %	13,2 %

Les données fournies par les institutions financières sur leurs opérations de transfert de fonds sont très partielles. Quatre banques ont déclaré avoir effectué 57 000 transactions internationales de transfert de fonds en 2011. La RNP a déclaré avoir effectué 43 900 transactions avec son produit EcoCash/ECONET durant la même année. Les sociétés Western Union et MoneyGram ne faisaient pas partie de l'enquête.

³⁷ À l'intérieur ou à l'extérieur du pays.

Durant les groupes de discussion, à peine 5 % des participants ont dit utiliser les services formels de transfert de fonds; plusieurs ont admis ne pas connaître ces services. Les participants ont déclaré préférer avoir recours aux méthodes suivantes pour effectuer un transfert : remettre les fonds à une autre personne en mains propres (60 % des participants), transférer des unités téléphoniques à un revendeur qui donnera l'argent en espèces aux destinataires (13 %), faire un virement bancaire (11 %) et, enfin, confier les fonds à une agence de voyage (5 %).

5.5 Utilisation combinée des services financiers

Le degré de profondeur dans l'utilisation des services financiers formels peut être mesuré en faisant une analyse transversale des taux d'utilisation des différents produits par les individus. Sur la base des données du sondage, seulement 3,9 % des individus utilisent au moins deux produits et 0,8 % utilisent trois produits. La même analyse révèle que 85,7 % n'utilisent aucun produit.

Tableau 35– Profondeur dans l'utilisation des services financiers

Degré d'utilisation	Proportion des répondants
Ont seulement un compte	7,9 %
Ont seulement un crédit	0,3 %
Utilisent seulement les services de transfert de fonds	1,4 %
Ont un compte et un crédit seulement	1,8 %
Ont un compte et utilisent les services de transfert de fonds seulement	2,0 %
Ont un crédit et utilisent les services de transfert de fonds seulement	0,1 %
Ont un compte, un crédit et utilisent les services de transfert de fonds	0,8 %
N'utilisent aucun produit	85,7 %
TOTAL	100,0 %

5.6 Utilisation des systèmes financiers informels

Il existe au Burundi divers systèmes financiers informels (associations et « *ikirimba* ») qui organisent la collecte de l'épargne et donnent des crédits aux membres à tour de rôle sur la base de leurs cotisations hebdomadaires. Ces systèmes regroupent généralement quelques dizaines de membres et les cotisations varient de 300 à 1 000 BIF par semaine. Les crédits sont accordés pour de petits montants (typiquement 10 000 à 20 000 BIF), sur de courtes durées (typiquement trois mois) et à des taux d'intérêt supérieurs à ceux pratiqués par les institutions financières (entre 5 et 10 % par mois). Des associations d'agriculteurs et de commerçants jouent le même rôle. Ces systèmes ne sont pas supervisés ni contrôlés par la BRB, ils comportent donc des risques plus élevés pour ceux qui y ont recours.

Le sondage indique que 14 % des répondants ont épargné régulièrement dans de tels systèmes au cours des douze derniers mois, dont 12 % dans un groupement ou une association et 2 % dans un « *ikirimba* ». Ce taux de participation signifie qu'environ 540 000 personnes épargneraient dans le secteur financier informel au Burundi.

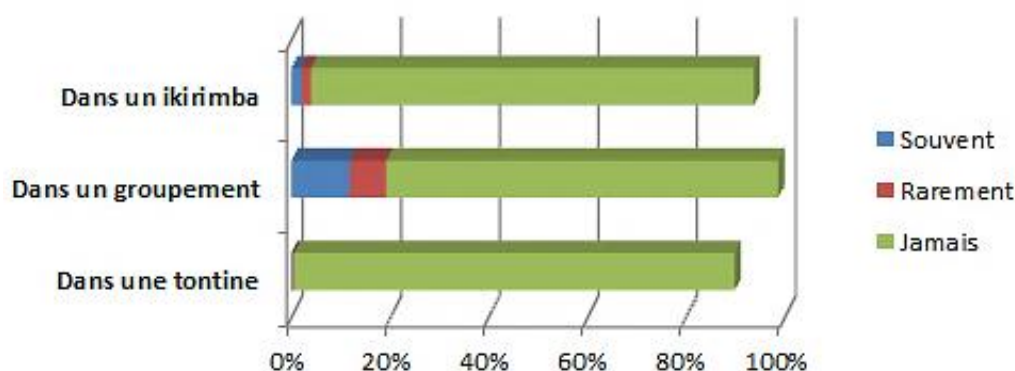
Ces systèmes sont répandus dans toutes les provinces du pays, y compris celles comme Cibitoke, Makamba, Muramvya et Bururi où l'on trouve un nombre relativement important de points de service des institutions financières formelles. La province de Ruyigi affiche le taux de participation dans les systèmes informels le plus bas du pays (5,7 %). Le taux de participation est également peu élevé en Mairie de Bujumbura (8,4 %) où l'offre de services financiers est très développée.

La participation dans ces systèmes ne connaît pas de variation significative par rapport au sexe, à l'âge, au lieu de résidence, au niveau de scolarité et au statut économique des répondants.

Plus de 80 % des participants dans les systèmes d'épargne informels y ont obtenu également un crédit au cours des douze derniers mois. Durant la même période, un nombre relativement important de répondants déclarent avoir obtenu un crédit auprès d'un ami (46 %), d'un membre de la famille (28 %), d'un commerçant (28 %), de leur employeur (3 %) ou d'un fournisseur (2 %). Seulement 1 % des répondants disent avoir pris un crédit chez un commissionnaire.

Durant les groupes de discussion, les deux tiers des participants ont dit connaître ces systèmes et le tiers ont déclaré être membres de telles associations, avec un taux d'adhésion dépassant 50 % chez les participants venant des provinces de Kirundo, Kayanza, Mwaro, Ruyigi et Cankuzo.

Graphique 24– Épargne dans les systèmes financiers informels au cours des 12 derniers mois (n = 3 220)



Graphique 25 – Pourcentage des répondants ayant obtenu un crédit auprès d'une source informelle au cours des 12 derniers mois (n = 3 220)

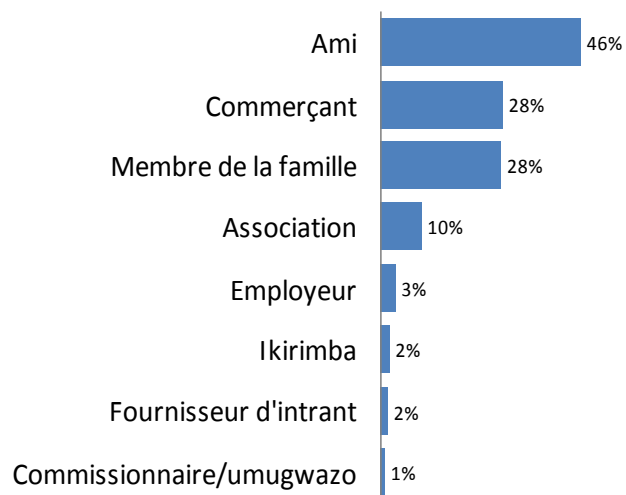


Tableau 36 – Taux de participation dans les systèmes d'épargne informels par province

Province	Taux de participation
Bubanza	12,0 %
Mairie de Bujumbura	8,4 %
Bujumbura	14,5 %
Bururi	16,9 %
Cankuzo	10,4 %
Cibitoke	23,3 %
Gitega	12,7 %
Karusi	10,9 %
Kayanza	12,5 %
Kirundo	19,4 %
Makamba	20,7 %
Muramvya	16,0 %
Muyinga	17,2 %
Mwaro	20,1 %
Ngozi	13,8 %
Rutana	12,0 %
Ruyigi	5,7 %
TOTAL	14,1 %

5.7 Conclusions par rapport à l'utilisation

L'analyse de l'utilisation des services financiers au Burundi révèle les principaux éléments suivants :

- Une majorité de la population burundaise déclare épargner régulièrement, mais cette épargne échappe en grande partie aux institutions financières.
- Le nombre de déposants/clients et le nombre d'emprunteurs par 1 000 adultes au Burundi est le plus faible de la sous-région pour les banques et le plus élevé pour les IMF. Ces ratios portent à croire que le secteur bancaire burundais est particulièrement « exclusif » et que le secteur des IMF est beaucoup plus « inclusif ».
- L'utilisation des services financiers est très peu profonde :
 - 12,5 % utilisent un compte d'épargne;
 - 2,9 % ont un crédit;
 - la très grande majorité des déposants ne possèdent qu'un seul compte et la très grande majorité des emprunteurs ne détiennent qu'un seul crédit;
 - 4,7 % utilisent au moins deux produits;
 - 85,7 % n'utilisent aucun produit.
- L'utilisation des services financiers est peu pérenne :
 - seulement 41 % de ceux possédant un compte dans une institution financière y sont depuis plus de cinq ans;
 - les détenteurs de compte effectuent le plus souvent des dépôts et des retraits d'argent. Des transactions comme la demande d'un relevé, le paiement de factures, l'encaissement d'un chèque et l'ordre de paiement sont très peu utilisées.
- Le montant moyen d'épargne par client est vingt fois plus élevé dans les banques que dans les IMF et le montant moyen de crédit y est neuf fois plus élevé. Cela démontre que ces deux catégories d'institutions évoluent sur des marchés distincts.
- Le volume des dépôts est fortement concentré sur la Mairie de Bujumbura où se trouvent les sièges sociaux des institutions. Cela peut freiner l'octroi du crédit à l'intérieur du pays.
- Le portefeuille de crédits est également concentré sur la Mairie de Bujumbura. Les provinces de Gitega et Ngozi attirent également une part respectable des crédits. Dans les autres provinces, le volume du crédit demeure très faible.
- 13,2 % des répondants au sondage ont effectué des transferts de fonds à l'intérieur ou à l'extérieur du pays au cours des douze derniers mois, mais seulement la moitié des transferts de fonds sont effectués par l'entremise du système financier formel.
- 14 % des répondants ont épargné dans les systèmes informels au cours des douze derniers mois, ce qui représente environ 540 000 personnes. Le nombre de crédits obtenus à travers ces systèmes serait de 3 à 4 fois plus élevé que le nombre de crédits accordés par les institutions financières.
- En résumé, la population burundaise utilise davantage les systèmes financiers informels que les services offerts par des institutions financières, que ce soit pour épargner, emprunter ou effectuer des transferts de fonds. Le recours aux systèmes informels peut résulter de nombreux facteurs incluant la plus grande accessibilité de ces systèmes, le manque d'éducation financière et de connaissance des institutions financières, l'éloignement des points de service des institutions et les obstacles réels ou perçus pour accéder à leurs services, ainsi que d'autres facteurs socioculturels. Le défi des institutions financières consiste donc à informer et convaincre la population quant aux avantages liés aux services financiers modernes par rapport aux systèmes informels ou traditionnels.

6.0 QUALITÉ DES SERVICES FINANCIERS

6.1 Principaux indicateurs de qualité

La qualité des services financiers est un aspect important de l'inclusion financière dans la mesure où la population doit non seulement avoir accès aux services des institutions financières et les utiliser, mais encore doit-elle se montrer satisfaite des services effectivement reçus.

Il est inévitablement plus difficile de mesurer la qualité des services par rapport aux dimensions de l'accès ou du degré d'utilisation. Aux fins de la présente enquête, le questionnaire du sondage a inclus quelques questions fermées portant sur le degré relatif de satisfaction des répondants par rapport aux produits d'épargne, aux conditions de crédit et aux services de transfert de fonds offerts par les institutions financières formelles ainsi que sur le degré relatif de confiance dans les systèmes financiers informels. De plus, les groupes de discussion ont été orientés de manière à documenter certains aspects plus qualitatifs relatifs à l'offre et à la demande de services financiers.

Concernant la perception générale des institutions financières :

- les banques ont la réputation de s'intéresser uniquement aux salariés et aux grandes sociétés commerciales (57 % des répondants au sondage). Par contre, elles sont perçues comme plus fiables que les systèmes informels ou le domicile pour protéger l'épargne (93 % des répondants);
- 49 % des répondants croient que les coopératives d'épargne et de crédit sont des institutions qui appartiennent à leurs membres et sont gérées par leurs membres;
- 43 % des répondants croient que les IMF sont de petites banques qui servent les plus vulnérables.

Il existe donc une mauvaise perception par les répondants de la mission de certaines institutions par rapport à ce qu'elle devrait être.

Concernant la satisfaction des usagers par rapport aux services d'épargne offerts par les institutions financières :

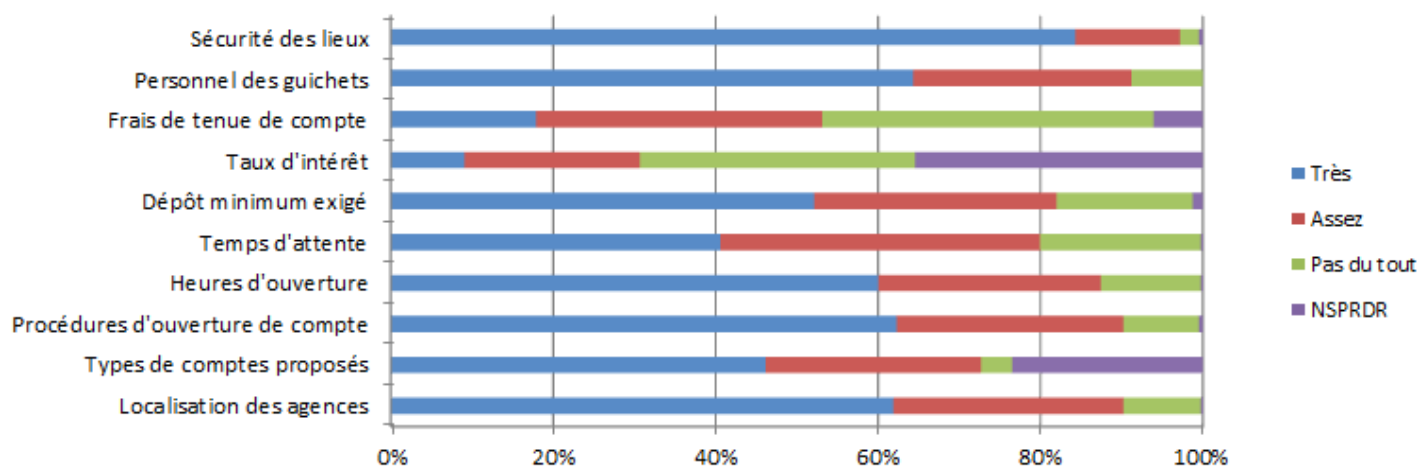
- le taux de satisfaction³⁸ est le plus élevé pour la sécurité des lieux (95 % des répondants), la localisation des agences (89 %), les procédures d'ouverture de compte (88 %), les heures d'ouverture (86 %) et le dépôt minimum exigé (80 %);
- le taux de satisfaction est le plus faible vis-à-vis des frais de tenue de compte (53 % des répondants) et du taux d'intérêt versé sur l'épargne (30 %).

Concernant la satisfaction des usagers par rapport aux services de crédit offerts par les institutions financières :

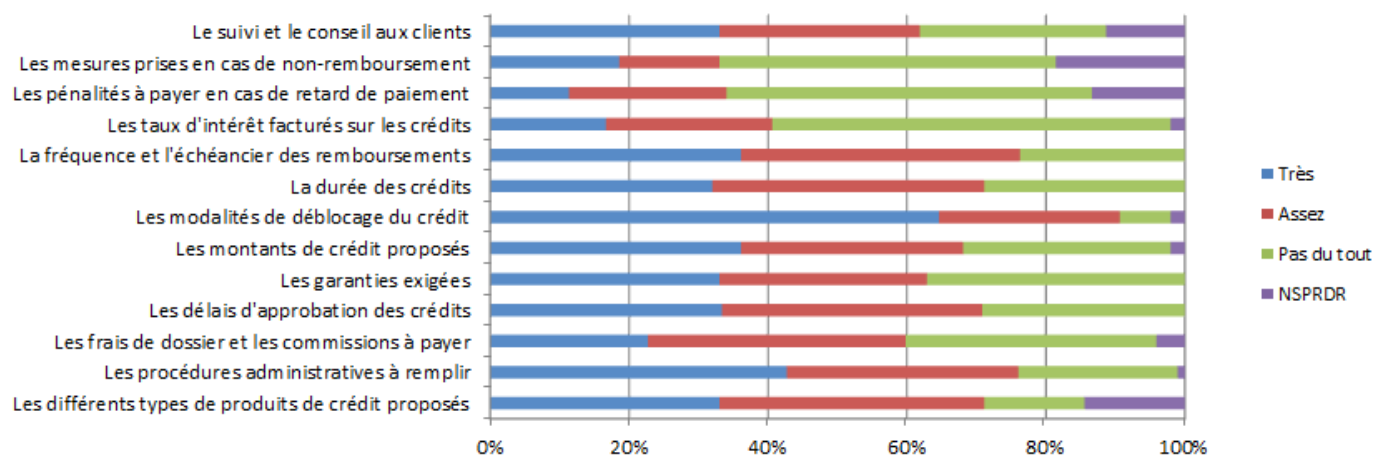
- le taux de satisfaction est le plus élevé pour les modalités de déblocage du crédit (87 % des répondants), l'échéancier de remboursement (74 %), les procédures administratives à remplir (73 %), les types de produits proposés (69 %), la durée des crédits (69 %), les délais d'approbation (68 %) et les montants proposés (66 %);
- le taux de satisfaction est le plus faible vis-à-vis des garanties exigées (61 % des répondants), le suivi et le conseil aux clients (60 %), les frais de dossier et commissions à payer (58 %), les taux d'intérêt (39 %), les pénalités de retard (33 %) et les mesures prises en cas de non-remboursement (32 %).

³⁸ Les répondants qui se disent « très » et « assez » satisfaits sont inclus dans le taux de satisfaction.

Graphique 26 – Satisfaction par rapport aux services d'épargne des institutions financières (n = 404)



Graphique 27 – Satisfaction par rapport aux services de crédit offerts par les institutions financières (n = 94)



Vu de la perspective des institutions financières, un indicateur important de la qualité des services de crédit est le pourcentage du portefeuille à risque (PAR) et le taux de provision pour créances douteuses. La plupart des institutions ont fourni des informations sur ces deux indicateurs dans le questionnaire de l'enquête; cependant, la prudence est de mise dans l'interprétation de ces chiffres en l'absence de tout contrôle externe des informations. De plus, plusieurs établissements ont indiqué un taux de PAR à 90 jours plus élevé que le taux de PAR à 30 jours, ce qui n'est pas possible.

Gardant à l'esprit ces réserves, les BEF déclarent un PAR à 30 jours variant de 0 % à 6 % avec une moyenne de 2,8 % et un taux de provision des pertes sur prêts variant de 0,1 % à 4,4 % avec une moyenne de 2 %³⁹. Pour leur part, les IMF déclarent un PAR à 30 jours variant de 0 % à 50 % avec une moyenne de 13 % pour les crédits individuels et une moyenne de 7 % pour les crédits de groupe. Le taux déclaré de provision est de 4 % en moyenne, soit deux fois plus élevé que chez les BEF⁴⁰.

³⁹ Six institutions ont fourni ces informations.

⁴⁰ Dix-sept institutions ont fourni ces informations.

En ce qui a trait à la satisfaction par rapport aux services financiers offerts par la Poste, voici les observations formulées par les participants des groupes de discussion par ordre décroissant d'importance :

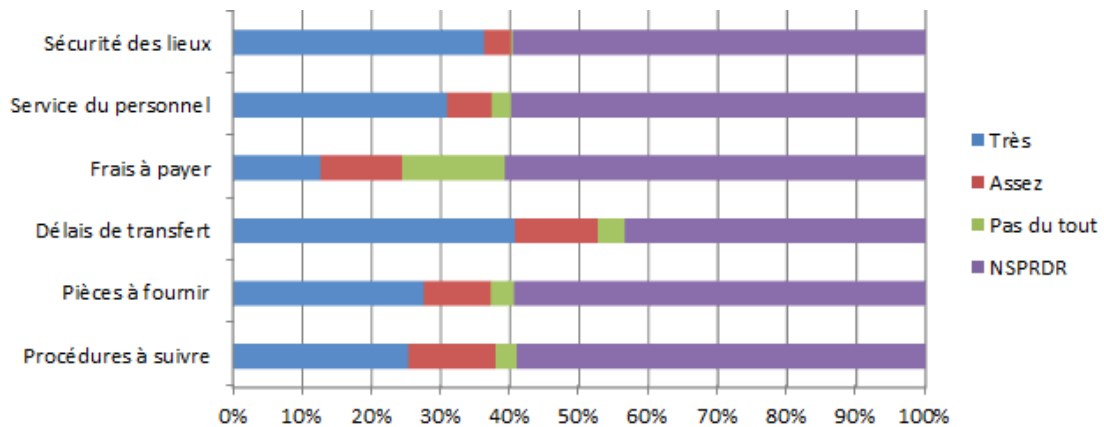
- La Poste doit sensibiliser la population à ses services car ils sont trop peu connus.
- La Poste doit améliorer son service à la clientèle : l'espace d'accueil est trop étroit et mal équipé; il y a lenteur et manque d'ordre dans le service.
- La Poste doit diversifier son offre de produits de crédit.
- La Poste doit réduire son taux d'intérêt et les frais de tenue de compte et de transaction.
- Les services de transfert de fonds et de paiement des salaires sont rapides.
- La Poste doit changer sa façon de travailler et améliorer sa gestion.
- La Poste est au service des fonctionnaires.
- La Poste doit développer son réseau d'agences.

Pour ce qui est de la satisfaction par rapport aux services de transfert de fonds offerts par Western Union, MoneyGram et la poste, la quasi-totalité des participants des groupes de discussion ont dit ne pas connaître ces services et exprimé le souhait d'être mieux informés à leur sujet. Ils ont aussi estimé que ces services semblent très pratiques mais que la pauvreté monétaire empêche de les utiliser. Certains participants ont exprimé les avis suivants :

- Western Union est un moyen exceptionnel de transfert d'argent, tellement il est rapide. Cependant, les frais de transaction sont très élevés, ce qui limite l'utilisation pour transférer de petits montants à l'intérieur du pays.
- Il en est de même pour EcoCash, étant un moyen de transfert d'argent facile, rapide et sûr mais avec des commissions très élevées.
- Il faudrait que les transferts reçus de l'étranger soient payés dans la monnaie de l'expéditeur.

Pour leur part, les répondants au sondage qui utilisent les services de transfert de fonds apprécient dans leur grande majorité les délais de transfert, la sécurité des lieux, le service du personnel et les procédures à suivre. Ils apprécient moins les frais à payer (38 % d'insatisfaits).

Graphique 28 – Satisfaction par rapport aux services de transfert de fonds (n = 203)



Plus de 80 % des répondants au sondage disent faire moins confiance aux systèmes informels (associations, « *ikirimba* ») qu'aux institutions financières en matière d'épargne. Quoique cette proportion soit rassurante, il faut noter que 4,2 % de ces derniers font autant confiance au secteur informel et que 1,9 % lui font davantage confiance.

Quant aux participants des groupes de discussion, ils ont exprimé les principaux avis suivants sur les systèmes d'épargne informels :

- C'est une façon facile d'éviter de consommer tout son revenu.
- Le crédit est rapide, accordé au moment opportun et sans garantie.
- Le crédit est accordé sans intérêt ou à un taux très bas.
- Pour les cas d'urgence, les membres se cèdent le rang.
- On mobilise plus facilement le capital nécessaire pour réaliser son projet alors que l'on ne saurait obtenir cet argent autrement.
- La faible capacité financière du groupe fait que les crédits ne peuvent être accordés à plusieurs membres à la fois et de façon satisfaisante.
- Ces systèmes permettent d'établir de nouvelles relations sociales.
- Les associations accordent une aide financière non remboursable en cas de survenance de problèmes sociaux (comme un décès).
- L'épargne n'est pas sécurisée et est exposée au risque de vol des fonds car les cotisations sont conservées chez un membre de l'association (le trésorier).
- On est exposé à l'escroquerie des membres qui ne versent pas leur cotisation ou quittent le groupe dès qu'ils ont reçu un crédit, ce qui compromet la poursuite des activités du groupe et empêche les autres d'accéder au crédit.
- Les tribunaux refusent de traiter les cas de conflits issus de ce genre d'association sans statut légal.

Au sujet des crédits accordés par les usuriers (commissionnaires et commerçants) :

- On n'a pas d'autre choix car les banques et les IMF ne nous font pas confiance.
- L'accès au crédit est très rapide et permet de répondre à des besoins urgents.
- Il n'est pas nécessaire d'ouvrir un compte; aucune épargne préalable n'est exigée.
- Les taux d'intérêt sur les crédits sont très élevés (de 10 à 30 % par mois).
- Les garanties demandées sont plus accessibles que dans une banque ou une IMF (une voiture, un frigo, des meubles, un terrain, une plantation, un boisement, etc.).
- Le crédit permet de régler une urgence et non d'investir dans un projet consistant et profitable.
- On recourt à ce genre d'emprunt pour l'achat de vivres en période de soudure, pour l'achat d'intrants agricoles, en cas de maladie ou d'accident, en cas de retard dans le paiement du salaire, en cas de menace d'emprisonnement pour cause de non-remboursement d'une dette, pour payer les frais de scolarité des enfants, etc.
- Ceux qui font appel à ce système sont généralement des militaires et des enseignants.
- Les opérations ne sont pas sécurisées en l'absence d'une réglementation.
- Souvent à l'échéance, on est dans l'incapacité de rembourser et on est obligé de liquider à vil prix un bien pour éviter la prison.
- L'emprunteur est perdant lorsqu'il est obligé de vendre sa récolte sur pied car, à ce moment, il ne connaît pas encore le rendement final et le prix du marché.
- Quand le créancier vient récupérer les biens familiaux donnés en gage, le ménage éclate.
- De nombreuses affaires du genre finissent au tribunal.
- En définitive, ces crédits sont liés à la pauvreté mais ils ne font qu'aggraver la situation de l'emprunteur.

Enfin, les participants aux groupes de discussion mentionnent les principales raisons suivantes qui les empêchent d'utiliser les services financiers offerts par les banques, les IMF et la poste :

- Le premier obstacle, c'est la pauvreté monétaire, c'est-à-dire la faiblesse des revenus en milieu rural (« *ubukene* »).
- Le manque d'information sur les services financiers disponibles.
- L'éloignement des institutions financières.
- Le montant trop élevé qui est exigé pour ouvrir un compte.
- Le montant élevé des frais de tenue de compte.
- Les garanties – difficiles à obtenir – exigées par les banques et les IMF.
- L'exigence d'être avalisé par un salarié pour avoir un crédit.
- Les biens qui pourraient servir d'hypothèque ne sont pas enregistrés ni reconnus.
- Les crédits accordés par les banques et les IMF ne sont pas adaptés aux besoins des agriculteurs.
- La carence de petits crédits pour financer les activités génératrices de revenus (AGR) en milieu rural.
- La peur de prendre du crédit et de s'endetter.

6.2 Conclusions par rapport à la qualité

L'analyse de la qualité des services financiers au Burundi révèle les principaux éléments suivants :

- Il existe au sein de la population une mauvaise perception de la mission de certaines institutions par rapport à ce qu'elle devrait être.
- Concernant les services d'épargne offerts par les institutions financières, le taux de satisfaction est élevé pour la sécurité des lieux, la localisation des agences, les procédures d'ouverture de compte, les heures d'ouverture et le dépôt minimum exigé. Le taux de satisfaction est plus faible vis-à-vis des frais de tenue de compte et l'intérêt versé sur l'épargne.
- Plus de 80 % des répondants au sondage disent faire moins confiance aux systèmes informels qu'aux institutions financières en matière d'épargne.
- Concernant les services de crédit, le taux de satisfaction est élevé pour les modalités de déblocage du crédit, l'échéancier de remboursement, les procédures administratives à remplir, les types de produits proposés, la durée des crédits, les délais d'approbation et les montants proposés. Le taux de satisfaction est plus faible vis-à-vis des garanties exigées, le suivi et le conseil aux clients, les frais de dossier et commissions à payer, les taux d'intérêt, les pénalités de retard et les mesures prises en cas de non-remboursement.
- Concernant la qualité du portefeuille de crédit, le PAR à 30 jours est globalement estimé à 13 % pour les IMF, ce qui est nettement au-dessus de la norme acceptable de 5 %. Cette situation doit faire l'objet d'une attention particulière de la part des IMF concernées.
- Au sujet des crédits accordés par les usurers, les participants des groupes de discussion estiment que l'accès est très rapide et facile mais que ce type d'emprunt ne fait qu'aggraver la situation de pauvreté de la population.
- Pour ce qui est des services de transfert de fonds offerts par Western Union, MoneyGram et la RNP, les participants ont dit ne pas connaître ces services et exprimé le souhait d'être mieux informés à leur sujet.
- Les participants ont identifié la pauvreté monétaire comme étant le principal obstacle à l'utilisation des services offerts par les institutions financières.
- Il appert que la qualité des services offerts par les institutions financières n'est pas remise en cause. La majorité des participants à l'enquête déclarent préférer les services des banques et des IMF par rapport à d'autres alternatives, mais dans les faits ils sont peu nombreux à les utiliser. Ce paradoxe peut s'expliquer par la faiblesse des revenus monétaires chez une grande partie de la population qui limite la capacité réelle à participer au système financier. Ultimement, c'est le relèvement économique du pays qui constituera le principal moteur de l'accès plus généralisé aux services financiers.

7.0 PRINCIPAUX CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

7.1 Mesure globale de l'inclusion financière au Burundi

Sur la base des résultats de l'enquête, il est maintenant possible de dresser le profil de l'inclusion financière au Burundi en 2012. Les principaux indicateurs développés par l'AFI, le FMI et le FIDWG sont repris dans le tableau ci-dessous.

Tableau 37– Principaux indicateurs d'inclusion financière du Burundi

Indicateur	Référence	Valeur
Nombre d'institutions financières agréées	FMI	33
Nombre de points de service	FMI	492
% de points de service dans les milieux urbains	FMI	34,6 %
Nombre de points de service par 1 000 km ²	FMI	17,7
Nombre de points de service par 100 000 adultes	FMI / FIDWG	12,9
Nombre de GAB	FMI	27
% de GAB dans les milieux urbains	FMI	96,3 %
Nombre de GAB par 100 000 adultes	FMI	0,7
% de communes ayant au moins un point de service	FIDWG	95,4 %
% de la population adulte vivant dans des communes ayant au moins un point de service	FIDWG	97,0 %
% de la population adulte domicilié à moins de 8 km d'un point de services financiers formel	BRB	49,4 %
% de la population adulte ayant au moins un compte de dépôt dans une institution financière agréée	FIDWG	12,5 %
Nombre de comptes/clients	FMI	831 454
Nombre de comptes/clients par 1 000 adultes	FMI / FIDWG	218
Encours total des dépôts des particuliers (millions BIF)	FMI	554 500
% de la population adulte ayant au moins un compte de crédit dans une institution financière agréée	FIDWG	2,9 %
Nombre de crédits en cours	FMI	163 389
Nombre de crédits en cours par 1 000 adultes	FMI / FIDWG	43
Encours total des crédits aux particuliers (millions BIF)	FMI	329 590

Source : Données d'enquête 2012.

Le tableau 38 compare la situation du Burundi à celle de deux pays voisins ayant atteint des niveaux de développement comparables -- le Rwanda et la Tanzanie -- pour quelques indicateurs clés de l'inclusion financière. Il en ressort que :

- pour ce qui est de la densité des points de service par rapport à la population, le Burundi se compare avantageusement aux deux pays voisins;
- pour ce qui est des GAB, leur déploiement est comparable à celui observé au Rwanda mais nettement inférieur à celui de la Tanzanie;
- le nombre de déposants/clients par 1 000 adultes au Burundi est beaucoup plus faible dans les banques et beaucoup plus élevé dans les IMF, par rapport aux deux pays de comparaison;
- le nombre d'emprunteurs par rapport à la population est comparable entre les trois pays.

Toutes choses étant égales par ailleurs, ces comparaisons suggèrent que les banques burundaises en particulier ont des efforts importants à faire pour intégrer une plus grande partie de la population dans leur clientèle.

Tableau 38– Indicateurs choisis d'inclusion financière pour le Burundi, le Rwanda et la Tanzanie

Indicateur	Burundi	Rwanda	Tanzanie
Points de service bancaire par 100 000 adultes	3,6	2,3	1,9
Points de service des AID par 100 000 adultes	9,3	9,4	2,1
Nombre de GAB par 100 000 adultes	0,7	0,8	3,4
Nombre de déposants/clients bancaires par 1 000 adultes	48	224	135
Nombre de déposants/clients des AID par 1 000 adultes	170	127	30
Nombre d'emprunteurs des banques et AID par 1 000 adultes	43	47	36

Sources : Données d'enquête 2012 pour le Burundi; Banque Mondiale pour les autres pays (2009).

Une autre mesure fréquemment utilisée est l'échelle d'inclusion financière⁴¹ qui a été développée à travers les différentes enquêtes FinScope réalisées par la société FinMark Trust en Afrique de l'Est et australe au cours des dernières années⁴². Cette échelle classe la population adulte⁴³ en quatre groupes distincts comme suit :

- Le premier groupe est constitué de ceux qui ont un compte dans une banque; au Burundi, ce groupe représente 3,7 % de la population adulte. Cela place le Burundi loin derrière les pays comme la Tanzanie, le Rwanda, le Kenya et l'Ouganda.
- Le second groupe est constitué de ceux qui ont un compte dans une autre institution financière formelle non bancaire; au Burundi, ce groupe représente 8,8 % de la population adulte. Cela place le Burundi au premier rang de la sous-région puisque cette proportion varie entre 2 % et 9 % selon les pays.
- Le troisième groupe est constitué de ceux qui ne possèdent pas de compte dans le secteur financier formel mais qui sont membres d'un système financier informel (non reconnu légalement) tel que les associations d'épargne et de crédit. Ce segment est important car il constitue le groupe le plus susceptible d'être intégré au secteur financier formel au cours des prochaines années; au Burundi, ce groupe représente 14,2 % de la population adulte. Cela place le Burundi derrière le Rwanda, la Tanzanie, l'Ouganda et le Kenya.
- Enfin, le quatrième groupe est composé de ceux qui sont entièrement exclus du système financier; au Burundi, ce groupe représente 73,3 % de la population adulte. Cela place le Burundi au dernier rang de tous les pays de la sous-région. À titre comparatif, le taux d'exclusion atteint 27 % en Afrique du Sud, 30 % en Ouganda, 52 % au Rwanda, 54 % en Tanzanie, 55 % au Malawi et 63 % en Zambie.

⁴¹ *Financial Access Strand*, en anglais.

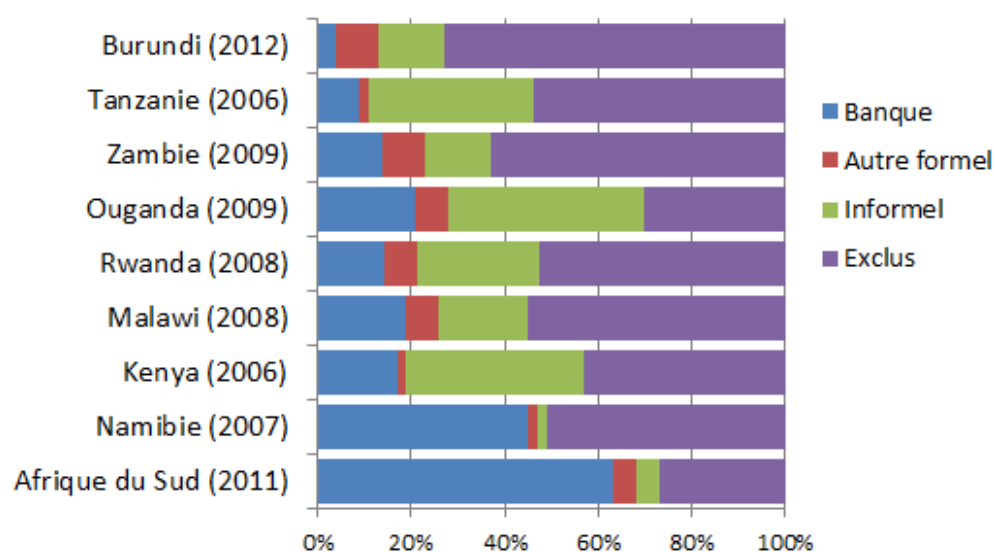
⁴² Dans cette comparaison internationale, il faut noter que les données des autres pays remontent à quelques années et que leur taux d'inclusion financière a pu évoluer.

⁴³ La définition de la population adulte peut varier d'un pays à l'autre. Au Burundi, il s'agit de la population âgée de 18 ans et plus.

Tableau 39– Échelle d'inclusion financière : comparaison internationale

Pays	% de la population adulte ayant un compte dans			% exclus (aucun compte)
	Une banque	Une autre IF formelle	Un système informel	
Burundi	4 %	9 %	14 %	73 %
Rwanda	14 %	7 %	26 %	52 %
Tanzanie	9 %	2 %	35 %	54 %
Ouganda	21 %	7 %	42 %	30 %
Malawi	19 %	7 %	19 %	55 %
Zambie	14 %	9 %	14 %	63 %
Kenya	17 %	2 %	38 %	43 %
Namibie	45 %	2 %	2 %	51 %
Afrique du Sud	63 %	5 %	5 %	27 %

Sources : Données d'enquête 2012 pour le Burundi; FinMark Trust pour les autres pays.

Graphique 29 – Profil de l'inclusion financière : comparaison internationale

Sources : Données d'enquête 2012 pour le Burundi; FinMark Trust pour les autres pays.

7.2 Mesure globale de l'inclusion financière par province

Le tableau 40 reprend trois indicateurs principaux relatifs à l'accès et à l'utilisation des services financiers par province. Il s'agit des indicateurs suivants :

- le nombre de points de service par 10 000 adultes (indicateur du FMI et du FIDWG);
- le% de la population adulte vivant à moins de 8 km d'un point de service (indicateur de la BRB);
- le% de la population adulte ayant au moins un compte dans une institution financière (indicateur du FIDWG).

Pour chaque indicateur, un indice a été attribué à chaque province sur la base du calcul suivant :

$$(\text{Valeur de l'indicateur de la province} / \text{Valeur de l'indicateur national}) * 100$$

La moyenne arithmétique des indices pour chacun des trois indicateurs permet de trouver un indicateur global d'inclusion financière pour chaque province.

Cet indicateur révèle ce qui suit :

- la province Mairie de Bujumbura se trouve dans une classe à part et devance très largement toutes les autres provinces sur le plan de l'inclusion financière. Les indicateurs dans cette province montrent un taux d'inclusion financière satisfaisant avec notamment 94 % de la population adulte vivant à moins de 8 km d'un point de service et 43,7 % possédant au moins un compte dans une institution financière;
- quatre (4) autres provinces se situent au-dessus de la moyenne nationale pour ces trois indicateurs, soit Bururi, Gitega, Mwaro et Makamba. Cependant le taux d'inclusion financière dans ces provinces n'est pas satisfaisant;
- quatre (4) provinces se situent à environ 15 % sous la moyenne nationale, soit Cibitoke, Kayanza, Muramvya et Bubanza;
- cinq (5) provinces se situent de 25 % à 30 % sous la moyenne nationale, soit Ngozi, Muyinga, Kirundo, Cankuzo et Bujumbura;
- trois (3) provinces se situent de 40 % à 60 % sous la moyenne nationale, soit Karusi, Rutana et Ruyigi.

La BRB a donc un rôle important à jouer pour inciter les institutions financières à développer davantage leur offre de services dans les provinces les plus mal desservies.

Tableau 40 – Indicateur combiné d'inclusion financière par province

Province	Points de service par 10 000 adultes	Indice	% vivant à moins de 8 km d'un point de service	Indice	Taux de possession d'un compte	Indice	INDICATEUR COMBINÉ (voir note)
Mairie de Bujumbura	4,12	319	94%	192	43,7%	350	287
Bubanza	0,67	52	45%	92	13,6%	109	84
Bujumbura	0,61	47	42%	86	9,5%	76	70
Bururi	1,07	83	63%	129	16,0%	128	113
Cankuzo	0,95	74	30%	61	9,6%	77	71
Cibitoke	1,01	78	44%	90	11,3%	90	86
Gitega	1,66	129	56%	114	10,2%	82	108
Karusi	0,71	55	41%	84	4,0%	32	57
Kayanza	0,90	70	50%	102	10,3%	82	85
Kirundo	0,72	56	42%	86	10,3%	82	75
Makamba	2,27	176	37%	76	6,7%	54	102
Muramvya	1,13	88	59%	120	5,6%	45	84
Muyinga	0,86	67	41%	84	9,2%	74	75
Mwaro	1,03	80	72%	147	10,1%	81	103
Ngozi	1,29	100	37%	76	6,7%	54	76
Rutana	1,00	78	32%	65	2,7%	22	55
Ruyigi	0,89	69	11%	22	4,0%	32	41
TOTAL - Burundi	1,29	100	49%	100	12,5%	100	100

Note: L'indicateur combiné est obtenu en faisant la moyenne arithmétique simple des trois indices.

7.3 Rappel des principaux constats de l'enquête

La première enquête nationale sur l'inclusion financière au Burundi aboutit aux principaux constats suivants.

Constats relatif à l'offre

1. L'offre de services financiers au Burundi est relativement diversifiée avec 33 institutions offrant leurs services à la population dont 8 banques, 2 établissements financiers, 22 IMF et la Régie Nationale des Postes.
2. Avec 492 points de service, la couverture géographique des institutions financières paraît relativement adéquate. Toutefois, la répartition des points de service est très inégale sur le territoire et un certain nombre de provinces et de communes demeurent mal desservies. D'une façon générale, les populations des zones rurales ont surtout accès aux COOPEC et aux bureaux postaux de la RNP.
3. Les IMF ont commencé par offrir les mêmes produits que les banques mais cherchent de plus en plus à innover et à développer des produits mieux adaptés aux besoins spécifiques de la clientèle à faible revenu.
4. Il existe une grande disparité dans les taux d'intérêt appliqués sur les crédits dans le secteur de la microfinance. Ces taux peuvent varier de 6 à 48 % par an. De plus, les taux sont souvent calculés selon la méthode linéaire qui cache le taux effectif chargé aux clients.
5. La RNP s'est lancée récemment dans une expansion de ses services financiers, notamment par l'introduction d'un service de transfert d'argent par téléphone mobile qui enregistre déjà un certain succès.

Constats relatif à l'accès

6. Environ 50 % de la population adulte vit à plus de 8 km de l'institution financière la plus proche et 44 % ont besoin de plus de 60 minutes pour s'y rendre. La distance à parcourir pour atteindre un point de service constitue donc un obstacle majeur à l'accès aux services financiers.
7. Seulement 12,5 % de la population adulte possède un compte dans une institution financière. 3,7 % des adultes ont un compte dans une banque, 3,7 % dans une IMF, 4,1 % dans une COOPEC et 2,3 % à la RNP. Environ 3,3 millions d'adultes n'ont pas de compte.
8. La proportion des exclus est plus élevée chez les femmes, les jeunes, les populations rurales, les gens à faible revenu, les exploitants agricoles et les autres travailleurs du secteur informel.
9. La clientèle des institutions financières est composée essentiellement des fonctionnaires et autressalariés du secteur formel et, de manière moins marquée, des commerçants. Son niveau de scolarité et de revenu est au-dessus de la moyenne.
10. Le taux de possession d'un compte est le plus bas dans les provinces de Ruyigi, Karusi et Rutana où il ne dépasse pas 5 % de la population adulte.
11. Les femmes ne constituent que 28 % de la clientèle des IMF, ce qui est en décalage avec la situation vécue dans la plupart des autres pays.
12. La proportion des adultes déclarant épargner sur une base régulière atteint 63 %, mais la grande majorité préfère conserver ou investir leurs économies en dehors du système financier.
13. L'accès aux services financiers est principalement limité par la pauvreté monétaire qui sévit chez une grande partie de la population, par la méconnaissance des services financiers disponibles, par le manque d'éducation financière et par l'éloignement des points de service dans les zones rurales. L'accès aux banques est aussi freiné par les exigences de dépôt minimum et d'approvisionnement régulier du compte qui dépassent la capacité financière de la majorité des gens. Les IMF sont beaucoup moins exigeantes à ce niveau mais la grande majorité d'entre elles ne sont pas connues du grand public.
14. Le phénomène de la cavalerie des clients qui a été observé dans de nombreux pays africains ne semble pas encore avoir touché le Burundi. Peu de personnes déclarent faire affaire avec plusieurs institutions financières, que ce soit pour l'épargne ou le crédit.

Constats relatifs à l'utilisation

15. À peine 3 % de la population adulte a pu bénéficier d'un crédit au cours des douze derniers mois. Les principaux obstacles pour accéder au crédit sont la difficulté d'ouvrir un compte, l'inadéquation entre les produits offerts par les institutions financières et les besoins de la population (notamment les travailleurs du secteur informel) et la difficulté de réunir les garanties réelles exigées tant par les banques que par les IMF.
16. À part le découvert, le crédit à l'habitat ou immobilier représente la plus grande part du volume de crédits accordé par les institutions financières. Le crédit productif est aussi en forte demande, que ce soit pour les activités agricoles, le commerce ou les AGR.
17. Une très grande partie des dépôts est gardée dans les sièges des institutions financières en Mairie de Bujumbura, ce qui peut freiner les activités de crédit en région.
18. L'encours de crédits des institutions est concentré à 85 % dans les provinces Mairie de Bujumbura, Gitega et Ngozi.
19. L'encours moyen de dépôts est vingt fois plus élevé dans les banques que dans les IMF, tandis que l'encours moyen de crédits y est neuf fois plus élevé. Force est donc de constater que ces deux catégories d'institutions évoluent sur des marchés distincts.
20. Les banques et les IMF ont connu une très forte croissance de leurs activités en 2011 par rapport à 2010, et ce, tant pour la mobilisation des dépôts que pour l'octroi du crédit. Cela reste à voir si 2011 s'avère un véritable point tournant pour le secteur ou une simple année exceptionnelle.
21. Environ 500 000 personnes effectuent des transferts de fonds au moins une fois dans l'année, mais moins de la moitié d'entre elles le font par l'entremise du secteur financier formel.
22. À peine 1 % de la population possède une carte de crédit, de débit ou de guichet automatique. Le nombre de guichets automatiques bancaires (GAB) est très limité et concentré en Mairie de Bujumbura.
23. L'exclusion du secteur financier formel a pour effet de favoriser le développement de systèmes alternatifs non réglementés comme les associations d'épargne et de crédit (« *ikirimba* »). Environ 14 % des adultes déclarent épargner régulièrement dans ces associations et 80 % disent y avoir obtenu un crédit au cours des douze derniers mois. Cela représente environ 440 000 crédits accordés à travers ces associations, par rapport à 110 000 par les institutions financières durant la même période.
24. D'autres se tournent vers les prêteurs usuriers pour obtenir des crédits en situation d'urgence. Cependant, les taux d'intérêt appliqués sont extrêmement élevés et peuvent entraîner la dépréciation ou la perte des biens donnés en garantie en plus d'entraîner les emprunteurs dans un cercle vicieux de pauvreté.

Constats relatifs à la qualité

25. Il existe au sein de la population une mauvaise perception de la mission de certaines institutions par rapport à ce qu'elle devrait être.
26. Le taux de satisfaction par rapport aux services d'épargne offerts par les institutions financières est généralement élevé : 75 % des participants aux groupes de discussion disent préférer épargner dans une institution financière plutôt que de placer leur épargne dans des biens ou la garder à la maison.
27. Le taux de satisfaction vis-à-vis des services de crédit offerts par les institutions financières est plus faible en raison des garanties exigées, des frais de dossier et commissions à payer, des taux d'intérêt, des pénalités de retard et des mesures prises en cas de non-remboursement. Seulement 35 % des participants aux groupes de discussion disent préférer emprunter dans une banque ou une IMF plutôt qu'auprès d'une source informelle.

7.4 Recommandations

Cette section présente des recommandations quant aux orientations et aux mesures à prendre par les intervenants du secteur en vue de promouvoir l'inclusion financière au Burundi.

La définition de l'inclusion financière adoptée par la BRB va comme suit :

« L'accès permanent de la population adulte à un ensemble de produits et services financiers(i) offerts par des institutions financières formelles et pérennes, régies par une réglementation adéquate,(ii) diversifiés, abordables et adaptés aux besoins de la population et (iii) utilisés par celle-ci dans le but de contribuer à l'amélioration de ses conditions de vie socio-économiques. »

Aux fins de la discussion, les recommandations ont été regroupées autour des thèmes suivants :

- Le rôle du gouvernement;
- Le rôle des banques et établissements financiers;
- Le rôle des COOPEC et de la FENACOBUR;
- Le rôle des autres IMF;
- Le rôle des associations sectorielles;
- Le rôle de la BRB.

En effet, les défis sont nombreux, variés et complémentaires; il est donc important que chacun des intervenants mette l'épaule à la roue et apporte les contributions qui sont attendues de lui dans la promotion et le développement d'un secteur financier inclusif. Ce format de présentation a aussi le mérite de placer les responsabilités sur des intervenants précis, ce qui facilitera le suivi et l'évaluation des progrès accomplis par la BRB et le gouvernement du Burundi.

Le rôle du gouvernement

Comme dans toutes les autres sphères de la vie publique, le gouvernement a la responsabilité de veiller au bien-être de la population burundaise en mettant en place les actions, les infrastructures et les programmes requis pour assurer un meilleur accès aux services financiers. Chacun sait que l'existence d'un secteur financier ouvert et dynamique est une condition *sine qua non* du développement des potentialités de l'économie nationale. L'accès au crédit, en particulier, permet de répondre aux aspirations de la population quant à l'amélioration de ses conditions d'emploi (y compris l'autoemploi) et de vie.

Les recommandations s'adressant au gouvernement sont les suivantes :

- i. Mettre en œuvre la Stratégie Nationale et le Plan d'Action du Développement du Secteur Financier et adopter le document de Politique et Stratégie Nationale de Microfinance qui a été élaboré à l'initiative du ministère des Finances et de la Planification du Développement économique en janvier 2012.
- ii. Mettre en place un programme accéléré et abordable d'enregistrement des terrains et des bâtiments construits au cadastre communal. Depuis un certain nombre d'années, plusieurs gouvernements ont vu l'importance de fournir un titre légal de propriété aux plus démunis afin de leur permettre d'utiliser un tel document pour garantir un crédit. En facilitant l'accès au crédit pour le plus grand nombre, les programmes de titrisation ont un impact direct sur le développement de l'entrepreneuriat local et sur la réduction de la pauvreté.
- iii. Développer un programme d'éducation financière qui peut être inséré dans le curriculum du niveau collégial de façon à sensibiliser la population des jeunes de 12 à 16 ans à des principes de base sur la valeur de l'argent, le fonctionnement du secteur financier, la connaissance des institutions financières, la connaissance des concepts et des termes utilisés dans le domaine financier, l'élaboration d'un projet économique, la bonne utilisation du crédit, les droits et la protection du consommateur, etc. Cette mission concerne aussi la BRB.

- iv. Éviter autant que possible d'intervenir directement dans le secteur financier par la création d'établissements financiers à propriété publique, par le contrôle direct ou indirect de la gouvernance et de la gestion des institutions financières, par la mise en place de programmes de crédit subventionnés ou par l'imposition de taxes et autres redevances spécifiques aux opérateurs. À titre exceptionnel, l'État burundais pourrait vouloir intervenir dans le secteur afin de corriger des problèmes structurels dans l'offre de services financiers ou prévenir des situations de faillite menaçant la stabilité du secteur.

D'une manière plus générale, force est de constater que le faible taux d'inclusion financière résulte de la pauvreté monétaire et du faible taux de scolarisation qui prévalent dans le pays. À cet égard, le gouvernement est invité à poursuivre ses programmes de réduction de la pauvreté et ses investissements dans le secteur de l'éducation. Ultimement, c'est le relèvement économique et social du pays qui constituera le principal moteur de l'accès plus généralisé aux services financiers.

Le rôle des banques et établissements financiers

Le taux de bancarisation de la population burundaise est très bas en comparaison des autres pays de la sous-région. À l'évidence, les banques burundaises ne se sont pas préoccupées d'inclusion financière jusqu'à présent et se sont contentées de cibler le marché des salariés de l'État et du secteur privé structuré de même que, dans une moindre mesure, les commerçants (en plus des comptes institutionnels et corporatifs qui constituent le gros de leurs activités). En même temps, aucune mesure réglementaire n'oblige les banques à ouvrir leurs portes et adapter leurs conditions à une clientèle plus démunie. En fait, elles n'y trouvent pas leur intérêt car cette clientèle coûte beaucoup plus cher à servir et rapporte beaucoup moins; le rapport coût-bénéfice n'est pas du tout favorable.

Les recommandations aux BEF concernent donc les options suivantes :

- i. Faire des efforts pour rejoindre une clientèle plus large sans renoncer pour autant aux objectifs de rentabilité en adoptant l'une ou l'autre des stratégies suivantes de *downscaling* :
 - Création d'une filiale à part entière dédiée à la clientèle de microfinance. Cette stratégie peut avoir du sens dans la mesure où la banque dispose d'un excédent de liquidités qui peuvent rapporter davantage en étant investies dans un portefeuille de microcrédit (à condition qu'il soit bien géré). De plus, elle permet à la banque de redorer son image auprès de la population et de remplir sa mission de responsabilité corporative.
 - Mise en place d'un guichet dédié à la clientèle des micro, petites et moyennes entreprises à l'intérieur de la banque. Dans la plupart des pays incluant le Burundi, cette clientèle est généralement mal desservie car elle a des besoins de crédit qui se situent au-dessus des IMF et en-dessous des banques (typiquement entre 5 et 50 M BIF). Les experts réfèrent à cette situation comme étant le « *gap in the middle* ». Le rapport coût-bénéfice pour cette clientèle est plus avantageux que pour le segment de la microfinance. Cette stratégie serait particulièrement adaptée à la BNDE étant donné sa mission fondamentale.
 - Déploiement d'un réseau de correspondants bancaires dans les zones rurales du pays. Au cours des dernières années, cette stratégie a été implantée avec succès dans des pays comme le Kenya et l'Inde, ayant des populations rurales importantes qui étaient exclues du secteur financier en raison de leur éloignement des grands centres. Le correspondant bancaire est en fait un commerçant du village qui est choisi en fonction de critères rigoureux pour agir comme représentant de la banque dans sa communauté. Le commerçant est équipé d'un guichet miniaturisé (*mini ATM*) qui lui permet d'effectuer les transactions de base de dépôt, retrait, décaissement et remboursement de crédit en échange d'une commission. Les clients peuvent être identifiés de façon sécuritaire à l'aide d'une carte à puce. Ce modèle d'affaires permet effectivement aux banques de rejoindre une nouvelle clientèle à un coût extrêmement bas sans avoir à investir dans des constructions et du personnel.

- Mise en place d'un système de transactions financières par téléphonie cellulaire en partenariat avec un opérateur de télécommunication. L'exemple le plus connu de ce système est M-PESA qui rejoint aujourd'hui des millions de personnes au Kenya et en Tanzanie. Le téléphone cellulaire permet aux utilisateurs de procéder à des transactions financières de base sans même avoir à se déplacer par l'envoi ou la réception d'unités téléphoniques, ce qui est particulièrement intéressant pour les commerçants et les agriculteurs. De plus, les utilisateurs peuvent accumuler de l'épargne dans leur téléphone, devenant en quelque sorte un portefeuille électronique. Le système est simplement sécurisé par un code d'accès. La banque peut ainsi rejoindre une vaste clientèle qui lui serait autrement inaccessible sans avoir à investir dans de nouvelles infrastructures. La banque doit payer une commission à l'opérateur téléphonique mais réalise des économies au niveau de son personnel d'accueil aux guichets.
- Mise à disposition de lignes de crédit pour les IMF de façon à leur permettre d'accroître leurs volumes de crédit. Il s'agit d'une manière indirecte pour une banque d'élargir son marché et de diversifier son portefeuille de crédits tout en évitant d'avoir à gérer sur une base quotidienne la clientèle de microfinance.

Le rôle des COOPEC et de la FENACOBU

Avec des agences situées dans près de 100 communes, le réseau des COOPEC constitue aujourd'hui la principale institution financière de proximité au Burundi. Le réseau compte officiellement 223 000 membres, ce qui en fait de loin le principal point d'accès aux services financiers dans le pays. Il est clair que ce réseau – et sa structure faïtière FENACOBU – peut jouer un rôle majeur dans l'amélioration de l'inclusion financière au Burundi. Malheureusement, les COOPEC demeurent trop souvent associées à la clientèle des salariés. Les produits de crédit offerts ne sont pas adaptés au profil de la population burundaise, laissant un grand segment de la population sans services financiers formalisés; par conséquent, ils ne répondent pas toujours aux besoins de la majorité de la population qui vit de l'agriculture, de l'élevage, du petit commerce et autres AGR. Le sociétariat demeure faible dans plusieurs agences et le mode de gouvernance est *top-down* au lieu de l'approche *bottom-up* qui devrait caractériser un réseau coopératif. Le système d'information de gestion n'est pas performant; toutes ces lacunes doivent être corrigées rapidement afin de susciter un intérêt renouvelé et une plus forte adhésion dans le réseau.

Les recommandations aux dirigeants du réseau ont donc trait aux actions suivantes :

- i. Planifier sur un horizon maximal de cinq ans la réouverture de toutes les COOPEC fermées durant la crise de manière à établir une couverture complète de tout le territoire national. Cet effort doit se faire en étroite concertation avec les autorités communales et les populations concernées.
- ii. S'assurer que les assemblées générales annuelles soient tenues dans toutes les COOPEC avec une participation élevée des membres. Il faut aussi s'assurer que durant les AG, le rapport d'activité et le rapport financier soient dûment présentés aux membres par le président du conseil d'administration et que des élections des membres des différents organes soient tenues en appliquant le principe de rotation des élus. À noter que la BRB a un rôle de surveillance à jouer par rapport à la réalisation effective de cette action.
- iii. Poursuivre le processus d'informatisation du réseau en créant des centres de traitement informatisé à distance pour les agences les plus petites ou n'ayant pas accès à l'électricité sur une base régulière.
- iv. Développer de nouveaux produits de crédit adaptés aux besoins et aux capacités des travailleurs du secteur informel de l'économie, élaborer l'instrumentation et du renforcement de capacité appropriés et assurer la formation des gérants et des agents de crédit pour la commercialisation effective de ces produits.
- v. Augmenter le taux de conversion de l'épargne au sein du réseau de son niveau actuel de 35 % jusqu'à 80 % sur un horizon de cinq ans avec des objectifs annuels de décaissement permettant d'y arriver.
- vi. Organiser des journées portes ouvertes accompagnées de campagnes d'adhésion de nouveaux membres afin de mieux faire connaître les COOPEC et leurs services dans leur communauté.

Le rôle des autres IMF

En général, le secteur de la microfinance connaît une forte expansion de son rayonnement et semble être sur la bonne voie pour contribuer de façon significative aux objectifs d'inclusion financière en matière d'accès, d'utilisation et de qualité des services financiers. Beaucoup de chemin a été parcouru depuis le début des années 2000 où l'on ne trouvait que la CECM et l'ONG TWITEZIMBERE pour s'intéresser sérieusement à cette activité. Aujourd'hui, le secteur rejoint environ 500 000 personnes⁴⁴ dans toutes les provinces du pays et plusieurs IMF ont atteint un volume d'activité important. Malgré tout, les IMF offrent souvent les mêmes produits, appliquent les mêmes méthodes et visent la même clientèle salariée que les banques. Cela est particulièrement vrai des garanties exigées pour l'octroi des crédits, ce qui n'est pas normal vu les montants beaucoup plus faibles qui sont accordés. De plus, ces exigences ont pour effet de freiner l'accès au crédit pour la vaste majorité de la population qui ne peut les réunir. Bref, le secteur est déjà passé en deuxième vitesse mais doit maintenant viser l'échelon supérieur lui permettant de rejoindre le plus grand nombre de gens.

Les recommandations aux opérateurs du secteur de la microfinance visent les aspects suivants :

- i. Privilégier un mode de développement vertical plutôt qu'horizontal⁴⁵ de façon à rentabiliser le réseau des points de service actuels avant de songer à l'étendre. Les programmes de subvention à la construction d'agences – même s'ils étaient bien intentionnés – peuvent avoir abouti, dans certains cas, à un étalement économiquement non justifié de l'offre de service, il est donc nécessaire de faire une pause afin de mieux évaluer la pérennité de ces implantations sur le moyen terme.
- ii. Adopter des méthodologies de crédit qui diminuent l'importance des garanties réelles dans le processus d'octroi du crédit. Ces méthodologies existent et elles ont été testées avec succès dans plusieurs pays où les conditions de vie sont similaires à celles du Burundi. Par exemple, il est possible d'offrir sans garantie de petits montants de crédit aux clientèles rurales afin de leur permettre d'acheter des intrants, d'initier des AGR ou d'entreprendre de petites activités commerciales. Ce type de crédit est particulièrement intéressant pour les femmes qui, selon les données de l'enquête, sont largement exclues de la clientèle actuelle des IMF. Les garanties traditionnelles peuvent être remplacées par le nantissement d'une épargne obligatoire, par une évaluation de la capacité financière du client et par la promesse d'un nouveau crédit en cas de remboursement satisfaisant du premier crédit. Vu que les montants sont modestes et que le nombre d'emprunteurs peut être très élevé, le risque systémique est faible.
- iii. Expérimenter les nouvelles approches de proximité (*Mobile Banking*) qui permettent aux agents de crédit d'utiliser les technologies comme les ordinateurs de poche (*Palm Pilot, iPad, etc.*) pour servir les clients dans des zones éloignées ou isolées sans qu'ils aient à quitter leur lieu de travail (*door-step service*). Ces approches sont particulièrement adaptées pour rejoindre la clientèle des opérateurs des marchés (artisans, commerçants, petits métiers, petite transformation) et des agriculteurs.
- iv. S'assurer que les taux d'intérêt appliqués sur les crédits demeurent raisonnables surtout lorsque la méthode de calcul est linéaire. L'expérience a montré que des taux effectifs de l'ordre de 18 % à 24 % par an sont suffisants pour garantir la viabilité des structures de microfinance. Des taux plus élevés ne font que compenser pour l'inefficacité organisationnelle, la mauvaise gestion et les provisions élevées liées à la piètre qualité du portefeuille.

⁴⁴ Ce chiffre inclut les COOPEC mais exclut la RNP.

⁴⁵ Le développement horizontal consiste à augmenter le nombre de points de service tandis que le développement vertical consiste à augmenter le nombre de clients par point de service.

Le rôle des associations sectorielles

L'ABEF et le RIM sont les deux associations sectorielles représentant les banques/établissements financiers et les IMF, respectivement. Ces associations ont notamment pour mission d'assurer la formation continue du personnel et des dirigeants de leurs institutions membres, de faire le plaidoyer en faveur d'un environnement favorable et incitatif au développement des activités de leurs membres et d'informer le public sur les activités de leurs membres.

Dans ce contexte, les recommandations aux deux associations porteront sur les points suivants :

- i. Mettre en place ou renforcer, selon le cas, leurs activités de communication ciblant le grand public, par exemple en produisant ou en participant à des programmes de télévision ou de radio qui font connaître les institutions offrant des services financiers, expliquent les procédures à suivre pour en devenir client ou membre, décrivent les produits offerts et font valoir les avantages d'avoir un compte d'épargne de même que les utilisations possibles du crédit. Il existe actuellement un déficit important d'information sur les services financiers et c'est la responsabilité première du RIM et de l'ABEF d'y remédier en concertation avec leurs membres.
- ii. Assurer la sensibilisation de leurs membres aux concepts de l'inclusion financière tels que mis de l'avant par l'AFI et aux principes de protection des clients qui sont notamment développés par la SMART Campaign. Veiller à la prise en compte de ces concepts et à l'application de ces principes en les intégrant dans leurs codes d'éthique et de déontologie respectifs.

Le rôle de la BRB

Le rôle de la Banque centrale est de promouvoir un secteur financier sécuritaire, stable, ordonné, transparent, efficace, performant et non inflationniste, de manière à promouvoir une offre de services financiers pérenne et diversifiée à l'ensemble de la population et des opérateurs économiques tout en protégeant leurs épargnes. La BRB joue ce rôle à travers ses activités de définition et d'application du cadre légal et réglementaire du secteur financier, d'octroi des agréments, d'autorisation d'ouverture de points de service, de suivi des résultats financiers des établissements agréés, d'inspection sur place et de contrôle à distance des opérations des institutions financières.

En matière d'inclusion financière, la Banque centrale s'intéresse à l'acquisition des notions financières par la population, à la promotion de l'épargne, à la protection du consommateur, à la promotion des finances rurales et à la promotion du financement des PME.

Il importe de noter ici que la BRB ne peut en aucun temps se substituer aux institutions financières dans l'innovation, le développement, l'organisation et la commercialisation des services financiers, sauf pour veiller au déploiement équilibré et équitable de ces services sur l'ensemble du territoire et pour éviter des abus de la clientèle.

Les recommandations à la BRB portent donc sur les points suivants :

- i. Assurer l'adaptation du cadre légal et réglementaire de façon à faciliter l'innovation dans l'offre de services financiers par les institutions agréées. Le développement de nouveaux modèles de distribution, tels que les correspondants bancaires et les transactions par téléphonie cellulaire⁴⁶, peuvent ouvrir l'accès aux services financiers pour les populations rurales en réduisant de façon significative les coûts d'investissement et d'exploitation des institutions et en rapprochant les services des utilisateurs potentiels. Il faudra énoncer que les opérateurs de téléphonie cellulaire doivent obligatoirement s'associer à une institution financière agréée dans leurs services de transactions financières.

⁴⁶ Ce service a déjà été autorisé pour les transferts de fonds (cas du produit EcoCash commercialisé par la RNP en partenariat avec l'opérateur de téléphonie cellulaire ECONET).

- ii. Faire preuve de prudence dans l'adaptation du cadre réglementaire applicable aux IMF. Un projet de modification du décret portant réglementation des activités de microfinance est présentement à l'étude par les autorités administratives et politiques concernées. D'une part, il est nécessaire de resserrer les critères d'entrée dans le secteur, notamment en augmentant le capital minimum requis pour une société anonyme et en augmentant le nombre minimal requis de membres pour une coopérative. D'autre part, seules les IMF affichant un volume d'activité important (plus de 20 000 clients) et une performance supérieure sur quelques années devraient être autorisées au cas par cas à se lancer dans de nouvelles activités (investissements, transferts d'argent, assurance, etc.).
- iii. Intensifier la supervision des IMF en réalisant au moins deux visites d'inspection et un audit externe par année dans chaque institution. Cela suppose une dotation adéquate du Service supervision et surveillance des IMF, des efforts de formation des inspecteurs ainsi que la mise en place d'une instrumentation conforme aux meilleures pratiques dans le domaine. La situation actuelle de plusieurs IMF, y compris parmi les leaders du secteur, a de quoi inquiéter – que ce soit au niveau de la gouvernance, de la gestion financière, du SIG, de la concentration des risques, de la délinquance dans le portefeuille ou du déficit d'exploitation. Il est donc impératif que la BRB prenne rapidement les moyens nécessaires afin d'identifier et de prévenir tout nouveau dérapage dans le secteur. Dans le passé, les faillites et les fermetures d'IMF ont porté un dur coup aux efforts d'inclusion financière en sapant la confiance des populations dans le secteur financier.
- iv. Tenir compte de la répartition actuelle des points de service sur le territoire dans le processus d'évaluation et d'approbation de nouveaux points de service. Comme l'enquête l'a démontré, il y a une forte concentration des agences dans certaines provinces pendant que d'autres sont mal desservies. Même à l'intérieur d'une même province, il peut y avoir une concentration des points de service dans le chef-lieu pendant que les autres communes sont totalement ignorées.
- v. Émettre des règles prudentielles et des lignes directrices claires autorisant les IMF à avoir un certain pourcentage de leur portefeuille de crédits qui ne soit pas couvert par des garanties réelles.
- vi. Obliger les banques commerciales à investir un certain pourcentage de leur portefeuille de crédits dans le secteur agricole et dans le secteur des micro-entreprises et des PME, soit directement soit indirectement à travers le refinancement des IMF. Cette mesure interventionniste peut être justifiée par le fait que ces deux segments de marché sont actuellement mal desservis. De plus, elle peut s'avérer économiquement efficace dans l'hypothèse où les banques se trouvent en situation de surliquidité et les IMF en manque de ressources financières pour répondre à la demande de crédit de leurs membres.
- vii. Conduire une étude de faisabilité d'un système d'assurance dépôt qui serait autofinancé à même les cotisations des institutions financières agréées sur la base d'un pourcentage de leur volume de dépôt. Ce type de système existe et fonctionne bien dans d'autres pays; il peut s'avérer un instrument important pour encourager une plus grande adhésion du public au secteur financier à partir du moment où les épargnes sont protégées des risques de faillite des institutions participantes.
- viii. Mettre en place un questionnaire à déclaration obligatoire pour les institutions agréées, portant sur les principaux indicateurs de déploiement de leurs services et permettant de mesurer leur évolution sur une base annuelle. Le questionnaire devrait être distribué immédiatement afin de permettre aux institutions d'ajuster leur système d'information de gestion aux besoins d'information statistique de l'enquête. Un format de questionnaire est proposé à l'annexe B du rapport. Ce format répond aux exigences minimales en la matière tout en tenant compte des difficultés rencontrées avec le questionnaire qui a déjà été utilisé aux fins de la présente enquête. En ce qui concerne le sondage auprès de l'ensemble de la population, il est recommandé de le refaire tous les cinq ans car ce type d'enquête demande de mobiliser des ressources humaines et financières importantes. De plus, si l'on en juge par les résultats des enquêtes FinScope réalisées successivement dans certains pays de la sous-région, la situation de l'inclusion financière n'évolue pas rapidement.

8.0 CONCLUSION

La première enquête nationale sur l'inclusion financière au Burundi aura permis de mettre en évidence les difficultés d'accès aux institutions financières dans plusieurs provinces et communes du pays ainsi que le faible taux de participation de la population dans le système financier formel.

S'il est vrai que l'offre de services financiers est relativement diversifiée et que le nombre de points de service est relativement élevé, il n'en demeure pas moins que seulement un adulte sur huit possède un compte dans une institution financière et qu'à peine 3 % ont accès au crédit.

En matière d'inclusion financière, il est possible de distinguer deux groupes : i) d'une part les salariés du secteur formel – surtout des hommes vivant en zones urbaines – scolarisés et bien rémunérés, qui représentent la clientèle privilégiée autant des banques que des IMF, ii) d'autre part les travailleurs du secteur informel, largement majoritaires au sein de la population active, vivant en zones rurales, peu scolarisés et disposant d'un faible revenu approchant le seuil de pauvreté, qui pour la plupart se trouvent exclus du système financier formel et ont une connaissance très faible des services financiers actuellement offerts.

Il existe donc plusieurs facteurs pouvant expliquer le faible taux d'inclusion financière qui caractérise aujourd'hui le Burundi. Parmi eux, des facteurs exogènes comme la pauvreté monétaire et le faible niveau d'éducation des populations, notamment en milieu rural, figurent au premier rang. Il y a donc lieu d'espérer un relèvement économique et social des conditions de vie des populations pour accroître l'activité du secteur financier.

Néanmoins, il existe également des facteurs de blocage endogènes notamment l'éloignement des points de service, les montants élevés de dépôt minimum demandés pour l'ouverture d'un compte et les garanties exigées pour l'octroi du crédit. Il faut ajouter à cela que les produits de crédit proposés par les banques et les IMF ne répondent pas aux besoins des agriculteurs, des commerçants et autres opérateurs du secteur informel.

Sur la base des résultats de l'enquête, le gouvernement du Burundi, la BRB, les institutions financières et les autres intervenants concernés pourront identifier ensemble les pistes permettant d'augmenter l'accès, l'utilisation et la qualité des services financiers formels pour le plus grand nombre de la population burundaise pauvre mais économiquement active.

Annexe

Annexe A

Format du questionnaire d'enquête sur l'inclusion financière

FORMAT DU QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE**À REMPLIR CHAQUE ANNÉE PAR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES****SECTION I – COORDONNÉES DE CONTACT**

1. *Nom de l'institution :* _____
2. *Personne de contact :* _____
3. *Fonction / Titre :* _____
4. *N^{o(s)} de téléphone :* _____
5. *Adresse e-mail :* _____

SECTION II – LOCALISATION DES POINTS DE SERVICE

6. *Indiquez le lieu exact (la ville) de vos points de service par province :*

Province	Siège	Agences	Guichets	Guichets automatiques bancaires (GAB)
Mairie de Bujumbura				
Bujumbura				
Bubanza				
Cibitoke				
Kayanza				
Muramvya				
Mwaro				
Gitega				
Ngozi				
Kirundo				
Muyinga				
Cankuzo				
Karusi				
Ruyigi				
Rutana				
Makamba				
Bururi				
TOTAL				

NOTE IMPORTANTE : Toutes les questions qui suivent se rapportent uniquement à vos clients individuels incluant les membres des associations mais à l'exclusion de vos comptes corporatifs (entreprises, sociétés et autres institutions).

SECTION III – PORTÉE DES SERVICES

7. Indiquez le nombre de clients actifs dans chacune des catégories suivantes au 31 décembre 201X :

Catégorie	Hommes	Femmes	Total
Clients individuels			
Membres des associations			
TOTAL			

8. Indiquez la distribution géographique des clients par province au 31 décembre 201X :

Province	Clients individuels	Membres des associations
Mairie de Bujumbura		
Bujumbura		
Bubanza		
Cibitoke		
Kayanza		
Muramvya		
Mwaro		
Gitega		
Ngozi		
Kirundo		
Muyinga		
Cankuzo		
Karusi		
Ruyigi		
Rutana		
Makamba		
Bururi		
TOTAL		

SECTION IV – ENCOURS DES DÉPÔTS

9. Indiquez l'encours total des dépôts des clients individuels et membres des associations au 31 décembre 201X :

Catégorie	Encours des dépôts (BIF)
Individus	
Membres des associations	
TOTAL	

10. Indiquez la distribution géographique de l'encours total des dépôts par province au 31 décembre 201X :

Province	Encours des dépôts (BIF)
Mairie de Bujumbura	
Bujumbura	
Bubanza	
Cibitoke	
Kayanza	
Muramvya	
Mwaro	
Gitega	
Ngozi	
Kirundo	
Muyinga	
Cankuzo	
Karusi	
Ruyigi	
Rutana	
Makamba	
Bururi	
TOTAL	

SECTION V – ENCOURS DES CRÉDITS

11. Indiquez l'encours total des crédits aux individus et aux associations au 31 décembre 201X :

Catégorie	Nombre des crédits en cours	Encours des crédits (BIF)
Individus		
Associations		
TOTAL		

12. Indiquez la distribution géographique de l'encours total des crédits par province au 31 décembre 201X :

Province	Encours des crédits (BIF)
Mairie de Bujumbura	
Bujumbura	
Bubanza	
Cibitoke	
Kayanza	
Muramvya	
Mwaro	
Gitega	
Ngozi	
Kirundo	
Muyinga	
Cankuzo	
Karusi	
Ruyigi	
Rutana	
Makamba	
Bururi	
TOTAL	

13. Indiquez la répartition de l'encours des crédits aux individus et aux associations par secteur au 31 décembre 201X :

Secteur	Nombre de crédits en cours	Encours des crédits (BIF)
Découvert / ligne de crédit		
Crédit personnel / consommation		
Crédit à l'habitat / immobilier		
Crédit agricole		
Crédit commercial / entreprise		
Autres et non classifiés		
TOTAL		

14. Indiquez le portefeuille à risque (PAR) à 30 jours et à 90 jours dans chacune des catégories suivantes au 31 décembre 201X :

Catégorie	PAR>30 au 31-12-2011	PAR>90 au 31-12-2011
Crédits aux individus	%	%
Crédits aux associations	%	%

SECTION VI – AUTRES SERVICES

15. Indiquez combien vous avez émis de cartes dans chacune des catégories suivantes :

Catégorie	Nombre de nouvelles cartes émises en 201X	Nombre total de cartes émises au 31-12-201X
Carte de guichet bancaire		
Carte de débit / carte <i>cash</i>		
Carte de crédit Visa et MasterCard		
Autre carte bancaire		




16. Indiquez le nombre de transactions effectuées pour le compte de vos clients pour chacun des services suivants en 201X :

Catégorie	Nombre de transactions
Western Union	
MoneyGram	
EcoCash	
Money Contact	
Autre (préciser) :	



Desjardins
Développement international

Développement international Desjardins inc.
150, rue des Commandeurs, Lévis (Québec) G6V 6P8

 (418) 835-2400
 (418) 833-0742
 info@did.gc.ca



BANQUE DE LA RÉPUBLIQUE
DU BURUNDI

1, avenue du Gouvernement
B.P. 705 Bujumbura, Burundi
Tél. : +257 22 22 51 42 / 22 22 27 44
Fax : +257 22 22 31 28
Email : brb@brb.bi