

Questionnaire d'enquête du Réseau européen de la Microfinance (EMN) et du Microfinance Centre (MFC) 2016-2017

Les données que vous fournirez seront utilisées par l'EMN et le MFC uniquement à des fins de recherche et de sensibilisation. L'EMN et le MFC ne vont pas divulguer des informations sur les répondants. **Seules des données agrégées** seront publiées.

Quand cela est possible, les informations et les données doivent se référer à l'activité de microfinancement de l'institution (prêts jusqu'à EUR 25.000), ce qui est particulièrement important chez les institutions dont l'activité principale n'est pas l'octroi de microcrédits.

Une fois les informations recueillies, le temps estimé pour remplir le questionnaire est d'environ **15 à 20 minutes**. Vous pouvez également sauvegarder le questionnaire et le remplir au fur et à mesure.

Pour vous aider à remplir le questionnaire en ligne, une **version imprimable** de ce dernier a été traduite en **bulgare, français, allemand, hongrois, italien, polonais, roumain et espagnol**, elle est disponible [ici](#). Ces versions imprimables ne peuvent être utilisées qu'à titre informatif, **nous vous prions donc de remplir uniquement le questionnaire en ligne.**

Pour tout éclaircissement, vous pouvez contacter l'équipe chargée de l'enquête au nom de l'EMN et du MFC : damla.diriker@polito.it

Nous vous remercions d'avance du temps consacré et de votre précieuse contribution au développement du secteur de la microfinance en Europe.

I. IMF/Caractéristiques Institutionnelles

1. Coordonnées

- Nom de l'institution
- Siège
- Personne à contacter
- Fonction
- N. de téléphone (avec l'indicatif du pays)
- N. de portable (avec l'indicatif du pays)
- Adresse électronique

2. Dans quelle année votre institution a-t-elle lancé ses activités de microfinancement ?

Question ouverte...

3. Quel type d'institution représentez-vous ?

- Banque commerciale
- Banque publique
- Institution financière non bancaire (*) (vous serez automatiquement dirigés vers la question n.4)
- Coopérative d'épargne et de crédit / coopérative financière (vous serez automatiquement dirigés vers la question n.4)
- ONG (***) (Association, Fondation, Institution religieuse etc.) (vous serez automatiquement dirigés vers la question n.4)
- Organisme gouvernemental (vous serez automatiquement dirigés vers la question n.4)
- Autres (prière de préciser) (vous serez automatiquement dirigés vers la question n.4)

(*) **Institution financière non bancaire** : il s'agit d'une institution qui fournit des services semblables à ceux d'une banque, mais dont le statut appartient à une catégorie différente. Cela peut tenir à des exigences de fonds propres plus réduites, à une offre limitée de services financiers ou au contrôle auquel l'institution est soumise par une autre entité publique. Dans certains pays, cette catégorie spéciale vise les institutions de microfinancement.

(**) **Coopérative d'épargne et de crédit / coopérative financière** : il s'agit d'un intermédiaire financier à but non lucratif, basé sur ses adhérents et qui offre des services financiers, y compris des crédits hypothécaires et des dépôts, à ses adhérents.

(***) **ONG** : il s'agit d'une organisation à but non lucratif ou ayant un statut semblable sur le plan fiscal. Ses services sont souvent plus restreints (d'habitude les ONG n'effectuent pas la collecte de dépôts).

4. Votre organisation est-elle soumise à une autorité de régulation, à savoir une autorité bancaire officielle ou un régulateur de services financiers, dans l'octroi de microcrédits ?

- Oui
- Non

5. Combien d'employés (rémunérés) dénombre votre institution (équivalent temps plein) au 31 décembre?

(Les données doivent être exprimées en chiffres avec au maximum une décimale - ex. 2.5 et non pas 2,5)

Équivalent temps plein (ETP): le rapport entre le nombre total d'heures rémunérées pendant une période donnée et le nombre d'heures ouvrables pendant la même période (semaine ou mois). Par exemple, vous avez 3 salariés qui travaillent respectivement 50, 40 et 10 heures par semaine, pour un total de 100 heures. A supposer qu'un salarié à plein temps travaille 40 heures par semaine, votre équivalent temps plein sera calculé en divisant 100 par 40, égal 2.5 ETP.

- Total 2017
- Total 2016
- Femmes 2017
- Femmes 2016

5. Pourriez-vous illustrer la mission de vos activités de microfinancement?

Question ouverte...

6. Quel est l'objectif principal de vos activités ? Veuillez cocher uniquement une réponse.

- Amélioration de l'accès aux services financiers (inclusion financière)
- Réduction de la pauvreté
- Création d'emplois
- Démarrage de jeunes entreprises
- Croissance d'entreprises déjà existantes
- Possibilités d'avancement pour les jeunes
- Egalité des sexes et autonomisation des femmes
- Amélioration de l'habitat
- Autres (prière de préciser)

7. Quels sont les produits et les services financiers que vous proposez ?

(veuillez cocher toutes les options pertinentes)

- Microcrédits destinés aux entreprises (<=25 000€)
- Prêts aux entreprises (prêts >25.000 € destinés aux entreprises et aux PME)
- Microcrédits destinés aux particuliers (entreprises exclues)
- Crédit-bail
- Affacturage
- Prêts hypothécaires
- Produits d'épargne
- Comptes courants / Comptes chèques
- Assurance
- Services de transfert de fonds
- Services bancaires mobiles
- Autres (veuillez préciser)

8. Quels sont les services non financiers que vous proposez ?

(veuillez cocher toutes les options pertinentes)

- Services d'appui aux clients (*)
- Services de formation à l'entrepreneuriat (**)
- Services d'appui aux entreprises (***)
- AUCUN (vous serez automatiquement dirigés vers la question n.16)

(*) **Services d'appui aux clients** : ils sont proposés à des personnes n'ayant pas ou peu de compétences en gestion financière. Ils visent à prévenir des situations financières préjudiciables (par exemple, le surendettement) et s'adressent à des groupes cibles n'ayant pas encore les compétences nécessaires pour assurer la gestion d'un prêt.

(**) **Services de formation à l'entrepreneuriat** : ils visent à développer les compétences entrepreneuriales et le savoir-faire. Le but est de sensibiliser à la création d'entreprises et à un choix de carrière conscient, tout en dispensant des formations de base en matière de gestion d'entreprise.

(***) **Services d'appui aux entreprises** : ils s'adressent à des micro- et petites entreprises déjà existantes et visent à améliorer leur fonctionnement par des services allant des conseils d'affaires aux formations sur les compétences techniques, assurant la liaison des entreprises au marché.

10. Quel est le nombre total annuel de clients servis par vos services non financiers au cours de l'année ?

(les données doivent être exprimées en chiffre rond, sans symboles pour les devises et sans virgules ou points pour séparer les milliers)

Emprunteur actif : toute personne physique ou morale qui présente un solde de prêt en cours ou qui est principalement responsable du remboursement de tout ou une partie d'un encours brut de crédits. Les

personnes physiques ou morales qui disposent de plusieurs prêts auprès d'une institution de microfinancement doivent être considérées comme des emprunteurs uniques.

- 2017 Clients servis qui étaient également des emprunteurs actifs
- 2017 Clients servis qui n'étaient pas également des emprunteurs actifs
- 2016 Clients servis qui étaient également des emprunteurs actifs
- 2016 Clients servis qui n'étaient pas également des emprunteurs actifs

11. Répercutez-vous en partie (ou totalement) sur vos clients les coûts des services non-financiers que vous leur proposez ?

- Oui
- Non

12. Sous quelle forme proposez-vous vos services non-financiers ?

(veuillez cocher toutes les options pertinentes)

- Soutien individuel et présentiel (coaching, services-conseils, mentorat)
- Soutien collectif et présentiel (ateliers, séminaires)
- Support en ligne (par exemple, formations en ligne)
- Groupe de soutien en ligne (par exemple, webinaires)
- Autres (veuillez préciser)

13. Qui s'occupe principalement de la prestation des services non-financiers présentiels ?

- Responsables des prêts
- Autres personnels (formateurs, personnels du back office) ou collaborateurs (bénévoles, consultants)
- Autres institutions (filiale ou prestataire extérieur)

14. Quelle part approximative de votre chiffre d'affaires représentent les activités de microfinancement ? (prêts jusqu'à EUR 25000)?

- ≤ 5%
- 6 – 25%
- 26 – 50%
- 51 – 75%
- 76 – 100%
- ND

15. Quelles sont les solutions numériques qu'utilisent vos clients pour interagir avec votre institution ?

(veuillez cocher toutes les options pertinentes)

- Demande de prêt en ligne
- Documents téléchargeables qui accompagnent la demande de prêt
- Contrat numérique
- Surveillance de l'état du prêt (*) dans l'espace réservé aux clients du site web de l'IMF
- Espace réservé au remboursement du prêt sur le site web
- AUCUNE
- Autres (veuillez préciser)

(*) La surveillance de l'état de prêt peut inclure, entre autres, les encours, le calendrier de remboursement et des outils similaires.

16. Quelles sont les modalités (numériques) qu'utilisent les clients pour interagir avec votre institution ?

(veuillez cocher toutes les options pertinentes)

- Espace réservé au client sur le site web de l'IMF
- Application mobile

- AUCUNE
- Autres (veuillez préciser)

II. Portefeuille de microcrédit

Les chiffres fournis doivent se référer aux activités de microfinancement (prêts allant jusqu'à EUR 25000)

Les données doivent être exprimées en chiffre rond. Veuillez ne pas utiliser de virgules ou de points pour séparer les milliers (ex. 2000 et non pas 2,000 ou 2.000), sauf indications contraires.

Si vous ne proposez pas de produits de microcrédit, veuillez saisir « 0 ».

Période à l'étude : de janvier à décembre

17. Quelle est votre devise de référence pour les montants saisis ?

Question ouverte...

18. Quel est le nombre de vos emprunteurs actifs au 31 décembre ?

Emprunteur actif : toute personne physique ou morale qui présente un solde de prêt en cours ou qui est principalement responsable du remboursement de tout ou une partie d'un encours brut de crédits. Les personnes physiques ou morales qui disposent de plusieurs prêts auprès d'une institution de microfinancement doivent être considérées comme des emprunteurs uniques.

- Microcrédits professionnels 2017**
- Microcrédits professionnels 2016**
- Microcrédits personnels 2017**
- Microcrédits personnels 2016**

19. Quel est le pourcentage de femmes emprunteuses actives au 31 décembre ?

(réponse en pourcentage. Les données doivent être exprimées en chiffres avec au maximum une décimale - ex. 2.5 et non pas 2,5- et sans symbole du pourcentage - ex. 2.5 signifie 2.5%)

- Microcrédits professionnels 2017**
- Microcrédits professionnels 2016**
- Microcrédits personnels 2017**
- Microcrédits personnels 2016**

20. Quel est le montant de l'encours brut du portefeuille de microcrédits au 31 décembre ?

Encours brut de microcrédits : solde du capital non remboursé de tous les prêts en cours, y compris les prêts existants, les prêts en souffrance, les prêts restructurés, à l'exception des prêts radiés et des intérêts à recevoir.

- Microcrédits professionnels 2017**
- Microcrédits professionnels 2016**
- Microcrédits professionnels 2015**
- Microcrédits personnels 2017**
- Microcrédits personnels 2016**
- Microcrédits personnels 2015**

21. Quel est le montant total des microcrédits octroyés en 2016 et 2017 ?

- Microcrédits professionnels 2017**
- Microcrédits professionnels 2016**
- Microcrédits personnels 2017**
- Microcrédits personnels 2016**

22. Quel est le nombre total des microcrédits octroyés en 2016 et 2017 ?

- Microcrédits professionnels 2017**

- Microcrédits professionnels** 2016
- Microcrédits personnels** 2017
- Microcrédits personnels** 2016

III. Performance sociale

Les chiffres fournis doivent se référer aux activités de microcrédit (prêts allant jusqu'à EUR 25000)

Période à l'étude : de janvier à décembre

23. Quels sont les groupes cibles de vos activités de microcrédit ?

Veillez indiquer un maximum de 3 groupes cibles que vous priorisez dans vos activités de microcrédit et veillez saisir le nombre d'emprunteurs actifs pour chaque groupe cible au 31/12/2017.

(les données doivent être exprimées en chiffre rond, sans symboles pour les devises et sans virgules ou points pour séparer les milliers ; il peut y avoir des chevauchements entre les catégories: par exemple, un emprunteur peut être une femme et être issue de l'immigration)

- Population rurale
- Chômeurs ou bénéficiaires d'une aide sociale
- Femmes
- Minorités ethniques (*)
- Immigrants/réfugiés (**)
- Jeunes (18-25 ans)
- Personnes handicapées
- Autres (veuillez préciser le groupe cible)
- Autres (veuillez préciser le nombre d'emprunteurs actifs)

(*) Aux fins de la présente enquête, les **minorités ethniques** se réfèrent à des individus qui ne font pas partie du groupe ethnique majoritaire national. Leur style de vie et leurs origines peuvent être différents de la majorité. Il peut s'agir de migrants, de populations autochtones ou de communautés nomades et sans terre.

(**) Aux fins de la présente enquête, les **immigrés** sont des individus qui ne sont pas nés dans leur pays de résidence.

24. Quel est l'âge des entreprises auxquelles vous fournissez des microcrédits professionnels ?

(plusieurs réponses possibles ; veuillez indiquer le nombre d'emprunteurs actifs au sein des groupes cibles auxquels vous avez octroyé des microcrédits professionnels au 31/12/2017)

- Zéro (entrepreneurs potentiels en plein démarrage de leur entreprise)
- Moins d'un an
- Entre un et trois ans
- Entre trois et cinq ans
- Plus de cinq ans

25. Quel est le type de société que vous desservez ?

(plusieurs réponses possibles ; veuillez indiquer le nombre d'emprunteurs actifs au sein des groupes cibles au 31/12/2017)

- Entrepreneur individuel/auto-entrepreneur
- Microentreprise (*) qui compte jusqu'à cinq salariés
- Microentreprise (*) qui compte entre cinq et neuf salariés
- Petite entreprise (**)

(*) Aux fins de la présente enquête, une **microentreprise** est une entreprise qui emploie moins de 10 salariés et dont le chiffre d'affaires annuel et/ou le bilan annuel ne dépasse pas EUR 2 millions.

(**) Aux fins de la présente enquête, une **petite entreprise** est une entreprise qui emploie entre 10 et 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel et/ou le bilan annuel se situe entre EUR 2 millions et EUR 10 millions.

26. Quelle est actuellement la durée moyenne de vos microcrédits (exprimée en mois) ?

(les données doivent être exprimées en chiffres avec au maximum une décimale - ex. 2.5 et non pas 2,5)

- Durée moyenne des microcrédits aux entreprises
- Durée moyenne des microcrédits aux particuliers

27. Quelle est actuellement la durée minimale et maximales de vos microcrédits (exprimée en mois) ?

- Durée minimale des microcrédits aux entreprises
- Durée maximale des microcrédits aux entreprises
- Durée minimale des microcrédits aux particuliers
- Durée maximale des microcrédits aux particuliers

28. Quel est actuellement votre taux d'intérêt annualisé (Taux Annuel Effectif Global, TAEG) ?

(réponse en pourcentage. Les données doivent être exprimées en chiffres avec au maximum une décimale - ex. 2.5 et non pas 2,5 - et sans symbole du pourcentage - ex. 2.5 signifie 2.5%)

TAEG : le taux annuel appliqué à l'octroi d'un prêt, exprimé à l'aide d'un pourcentage unique qui représente le coût annuel du financement pendant la durée du prêt. Le taux comprend tous les frais et les coûts supplémentaires associés à la transaction

- TAEG moyen des microcrédits aux entreprises
- TAEG moyen des microcrédits aux particuliers

IV. Performance financière

Les montants indiqués doivent se référer à des activités de microfinancement (prêts allant jusqu'à EUR 25000)

Les données doivent être exprimées en chiffre rond, sans symbole pour les devises.

Veillez ne pas utiliser de virgules ou de points pour séparer les milliers (ex. 2000 et non pas 2,000 ou 2.000).

Si vous ne proposez pas de produits de microcrédit, veuillez saisir « 0 ».

Période à l'étude : de janvier à décembre

29. Quel est le montant du portefeuille à risque (PAR>30) de votre institution lié aux activités de microcrédit au 31 décembre ?

Solde de l'encours des prêts en impayé depuis plus de 30 jours : il s'agit de la valeur de tous les encours de crédits qui ont fait l'objet d'un ou de plusieurs impayés du principal depuis plus de 30 jours. Cela comprend la totalité du capital non remboursé, les tranches dues et les tranches à venir, mais pas les intérêts comptabilisés d'avance. Cela ne comprend pas les prêts restructurés ou rééchelonnés.

- Microcrédits professionnels 2017
- Microcrédits professionnels 2016
- Microcrédits personnels 2017
- Microcrédits personnels 2016

30. Quel est le taux d'abandon de créances de votre institution dans les activités de microcrédit au 31 décembre ?

Abandon de créances : il s'agit du montant des prêts irrécouvrables aux fins de la comptabilité. Un abandon de créances est une procédure comptable qui radie le solde impayé du prêt de l'encours brut de crédits et de la provision pour créances douteuses, mais qui n'a pas d'effets sur le portefeuille de prêts nets, sur la totalité des actifs ou sur les comptes de fonds propres.

- Microcrédits professionnels 2017
- Microcrédits professionnels 2016
- Microcrédits personnels 2017
- Microcrédits personnels 2016

31. Quel est le ratio de dotations aux provisions de votre institution au 31 décembre ?

Dotation aux provisions pour pertes sur prêts : c'est la partie de l'encours brut de crédits qui a fait l'objet d'une dotation aux provisions pour anticiper une perte en cas de défaut de paiement.

- 2017
- 2016

32. Quel est le montant de l'actif total au 31 décembre ?

- 2017
- 2016
- 2015

33. Quel est le montant des fonds propres au 31 décembre ?

- 2017
- 2016
- 2015

34. Quel est le montant du passif au 31 décembre ?

- 2017
- 2016

35. Quel est le montant des produits financiers de l'encours de crédits au 31 décembre ?

Produits financiers de l'encours de crédit : ce sont les revenus tirés d'intérêts, frais et commissions (y compris les frais de retard ou autre pénalité) de l'encours brut de crédits. Cela comprend les intérêts payés en espèces et les intérêts comptabilisés d'avance mais pas encore versés.

- 2017
- 2016

36. Quel est le montant des charges financières au 31 décembre ?

Charges financières : intérêts, frais et commissions engagées sur l'ensemble du passif, y compris les comptes de dépôt des clients de l'IMF, les emprunts commerciaux et subventionnés, les prêts hypothécaires et les autres engagements. Cela peut comprendre des frais d'installation liés à des lignes de crédit.

- 2017
- 2016

37. Quel est le montant des frais d'exploitation au 31 décembre ?

Frais d'exploitation = charges de personnel + dépenses administratives

Charges de personnel : salaires et traitements, autres avantages à court terme, dépenses pour avantages postérieurs à l'emploi, frais pour indemnités de fin de contrat, transactions dont le paiement est fondé sur des actions, autres avantages à long terme et autres avantages du personnel.

Dépenses administratives : charges non financières (à l'exception des charges de personnel) directement liées à la prestation de services financiers ou d'autres services qui constituent une partie intégrante de la relation entre les services financiers de l'IMF et ses clients. Par exemple, les dotations aux amortissements, les loyers, les services publics, les fournitures, les frais de publicité, de transport, de communication, de conseil et les frais de conseil d'administration.

- 2017
- 2016

38. Quel est le montant des produits d'exploitation de votre institution au 31 décembre ?

Produits d'exploitation : tous les revenus financiers et les autres produits d'exploitation découlant d'autres services financiers, tels que les frais et les commissions pour les services financiers sans lien avec le crédit, qui ne constituent pas des revenus financiers. Cela peut comprendre des revenus liés aux prêts, tels que les cotisations d'affiliation, les frais des guichets automatiques sur les cartes de paiements, les frais de virement, ou d'autres services financiers comme les services de paiement ou les assurances. Cela peut comprendre les gains

ou les pertes de change. Sont exclus toute donation ou produit qui ne sont pas issus d'une dotation aux provisions et d'un service financier.

- 2017
- 2016

39. Quel est le montant du revenu net d'exploitation après impôts au 31 décembre ?

Formule: [Revenu d'exploitation net - Impôts]

Revenu d'exploitation net : totalité des produits d'exploitation moins toutes les dépenses relatives aux opérations liées au fonctionnement essentiel des services financiers de l'IMF, y compris la totalité des frais d'exploitation, les charges financières et les dotations aux provisions pour pertes sur prêts.

- 2017
- 2016

IV. Sources et besoins de financement

Les données doivent être exprimées en chiffre rond, sans symboles pour les devises et sans virgules ou points pour séparer les milliers (ex. 2000 et non pas 2,000 ou 2.000), sauf indications contraires.

40. Quelles sont vos principales sources de financement au 31 décembre ?

(veuillez préciser la valeur totale de chaque source de financement au 31/12/2017)

- Subventions
- Financement par endettement (ex. prêts privilégiés)
- Dépôts des clients
- Fonds propres – capital d'actions
- Fonds propres – bénéfiques non répartis
- Garanties (volume max. des arriérés couverts)
- Autres (prière de préciser la source)
- Autres (préciser la valeur de la source)

41. Quels sont vos besoins de financement additionnels qui vous permettraient d'atteindre vos objectifs d'ici 2019, selon votre plan de mobilisation des capitaux ?

- Emprunts
- Fonds propres
- Garanties
- Aides/subventions
- Autres (prière de préciser la source)
- Autres (prière de chiffrer le besoin de financement)

42. Pour financer les dettes :

- Quelle est votre devise préférée ?
- Quelle est la durée préférée (mois) ?
- Quels sont le prix ou la fourchette de prix acceptables (taux d'intérêt %) ?
- Y-a-t-il d'autres conditions ? (prière de préciser)

43. Pour les produits de garantie et de partage des risques :

- Quel est le taux de capitalisation préféré ?
- Quelle est la durée préférée (mois) ?
- Quels sont le prix ou la fourchette de prix acceptables (en %) ?

44. Quels sont actuellement vos principaux défis dans l'octroi de crédits ?

- Absence de fonds supplémentaires pour soutenir la croissance
- Prolongation des financements arrivant à échéance
- Coût des financements (veuillez préciser l'écart du prix demandé en points de base)

- Durée des financements (veuillez préciser l'écart de l'échéance fixée en mois)
- Monnaie de financement et absence d'instruments de couverture
- Exigences en matière de garanties ou autres obligations contractuelles (veuillez préciser)
- Autres (veuillez préciser)

45. Autorisez-vous EMN-MFC à partager les réponses individuelles fournies sur cette page (uniquement les 4 dernières réponses) avec d'éventuels donateurs ?

(Les données figurant sur la présente page peuvent être très utiles pour donner de la visibilité à votre organisation en vue de trouver de potentiels bailleurs de fonds et d'accroître vos capacités de financement)

- OUI
- NON

Nous vous remercions de votre temps et de votre contribution au développement du secteur de la microfinance européenne par le questionnaire des Equipes Innovation sociale – l'organisation chargée du questionnaire au nom de l'EMN et du MFC.