

# Trop de microcrédits ? Une enquête sur la réalité du surendettement

## Informations importantes sur la portée de cette étude

Ce document est essentiellement destiné aux microprêteurs, ainsi qu'aux institutions qui les financent et les soutiennent. Le CGAP envisage d'écrire une autre étude consacrée aux aspects réglementaires du surendettement.

Les termes « microcrédit », « microprêt » et « microemprunteur » sont utilisés au sens strict pour désigner les prêts octroyés aux personnes à faibles revenus – essentiellement non salariées – grâce aux nouvelles techniques mises au point au cours des trente dernières années (cf. Christen, Lauer, Lyman et Rosenberg [2011] pour la liste) par les prestataires se définissant eux-mêmes comme fournisseurs de services de « microcrédit » ou de « microfinance ». Cela ne signifie pas que ces prestataires fournissent l'ensemble, ni même la majeure partie, des prêts du secteur formel aux ménages pauvres ou à faibles revenus. Dans de nombreux pays, les institutions de microfinance offrant des services de microcrédit sont en concurrence avec d'autres formes de crédit de détail destiné aux personnes à faibles revenus, telles que le crédit à la consommation et le financement de marchandises, qui peuvent influencer sur le niveau d'endettement des clients de microcrédit.

Le présent document d'investigation examine les aspects théoriques ainsi que les preuves empiriques du surendettement sur les marchés de microcrédit. Ces dernières étant limitées, elles ne permettent pas de tirer des conclusions générales sur l'étendue du surendettement caractérisant les marchés de microcrédit dans le monde. Nous proposons également une liste sommaire – qui ne prétend pas être un guide pratique – des approches possibles pour gérer le risque de surendettement. La plupart sont présentées comme des options, et non des recommandations, car leur faisabilité et leur utilité dépendent largement du contexte local.

## Synthèse

Pendant longtemps, le secteur du microcrédit a affiché un historique de remboursement enviable – les retards et les défauts de remboursement étaient très rares. Récemment toutefois, des difficultés de recouvrement sont apparues sur certains grands marchés. Dans une analyse portant sur quatre pays, Chen, Rasmussen et Reille (2010) ont montré que le taux d'impayés, qui s'élevait en moyenne à 2 % du portefeuille en 2004, s'était envolé à 7 % en Bosnie-Herzégovine, 10 % au Maroc, 12 % au Nicaragua, et 13 % au Pakistan en 2009. Dans certains de ces pays, ces niveaux ont encore augmenté par la suite. Plus récemment, les recouvrements se sont effondrés dans l'État indien de l'Andhra Pradesh<sup>1</sup>.

Les retards et les défauts de remboursement menacent la viabilité des institutions de microcrédit. Cependant, nous nous intéressons ici aux problèmes de remboursement essentiellement du point de vue des clients et non des prêteurs.

Nous examinerons plus précisément les différentes acceptions du terme « surendettement », mais proposons pour commencer une définition approximative et provisoire, à savoir que des emprunteurs sont surendettés s'ils ont de sérieuses difficultés à rembourser leurs prêts<sup>2</sup>. Une telle définition implique que des emprunteurs peuvent être surendettés même s'ils remboursent leurs prêts.

Souvent le surendettement implique une vulnérabilité et un appauvrissement accrus des emprunteurs, ce qui se traduit sur le plan matériel par une diminution des niveaux de consommation, des pénalités de retard, des saisies d'actifs, l'entrée dans une spirale de l'endettement, et *in fine* l'insolvabilité. Sur le plan sociologique, le surendettement a des conséquences en termes de pression des pairs et de perte du statut social, tandis qu'au niveau psychologique il se répercute sur la santé mentale et physique. Dans des cas extrêmes, le désespoir des emprunteurs peut même les conduire à se suicider.

1. Au Nicaragua, au Pakistan et dans l'État de l'Andhra Pradesh, une partie du problème était imputable à des défauts « délibérés », autrement dit au choix que faisaient des emprunteurs solvables de ne pas rembourser leur emprunt.

2. Nous examinerons le sens de « sérieux » dans la suite du document.

L'objectif devrait être de ramener la prévalence du surendettement à des niveaux raisonnables. L'élimination totale du surendettement n'est pas un objectif réaliste : la seule façon de l'atteindre serait de réduire énergiquement l'accès aux microprêts. Nombre de mesures visant à réduire le surendettement sont susceptibles de se répercuter sur l'accès au crédit et les coûts du crédit. Par exemple, si le durcissement des conditions d'octroi de crédit permet de réduire le surendettement, il empêche également l'accès de certains prêts à des emprunteurs qui n'auraient pas eu de difficultés à les rembourser. Il est donc nécessaire de trouver un juste équilibre.

### Signal d'alerte ou crise

Depuis sa naissance, la microfinance s'est attachée à accroître rapidement l'accès des clients à faibles revenus aux services financiers – le crédit notamment. Toutefois, les récentes crises survenues sur plusieurs marchés ont alimenté la crainte que le microcrédit ne mette ses clients en difficulté. Plutôt que de faire l'hypothèse que les problèmes rencontrés sur ces marchés sont de simples cas isolés, reconnaissons qu'il faut prêter attention à ce risque à l'échelle mondiale.

Si les témoignages actuels ne permettent pas de tirer de conclusion sur la véritable prévalence du surendettement sur la plupart des marchés, plusieurs facteurs suggèrent que les dirigeants, les autorités de réglementation et les financeurs devraient consacrer davantage d'attention et de ressources qu'ils ne le font actuellement à examiner cette question et à réduire le nombre de ceux qui se retrouvent en difficulté à la suite de microprêts. Afin d'éviter toute ambiguïté, rappelons que notre assertion concerne le niveau approprié de vigilance dont il convient de faire preuve, et non la proportion d'emprunteurs réellement surendettés.

Deux raisons nous incitent à recommander une vigilance accrue à l'égard du surendettement des clients de microcrédit : celui-ci pourrait être plus

prévalent qu'on ne l'imaginait, et ses conséquences pourraient être plus sérieuses que prévu.

### Prévalence

- Un nombre rapidement croissant de marchés de microcrédit, en particulier de marchés régionaux au sein d'un pays, sont en train de devenir concurrentiels voire s'approchent du stade de la saturation, tout au moins pour les produits de crédit classiques actuels<sup>3</sup>. (Les estimations de la demande concernant le nombre de personnes ayant besoin d'un microprêt classique et n'y ayant pas encore accès tendent à être gonflées.) Sur les marchés de crédit de détail, la concurrence et la saturation tendent à accroître le surendettement. Mus par leur quête d'expansion et de part de marché, les prêteurs se tournent vers des emprunteurs plus risqués, et sont susceptibles de ne plus utiliser leurs systèmes internes de gestion du risque avec autant de rigueur qu'avant. En l'absence de service d'information sur la solvabilité des emprunteurs, les prêteurs ont de plus en plus de difficultés à évaluer la capacité de remboursement de leurs clients, faute de moyen de connaître leurs obligations de remboursement envers les établissements de crédit concurrents.
- Les emprunteurs ne font pas toujours des choix intelligents. Le champ émergent de l'économie comportementale remet en question l'hypothèse classique selon laquelle les emprunteurs adoptent toujours une conduite rationnelle et prennent des décisions allant dans leur propre intérêt.
- Des taux de remboursement élevés ne garantissent pas l'absence de problème.
- La majorité des quelques – nous en avons identifié six – études empiriques sur le surendettement des clients de microcrédit menées jusqu'à présent dans certains pays font état de niveaux élevés de surendettement. (D'un autre côté, ces résultats ne peuvent pas être généralisés. Non seulement les études sont peu nombreuses, mais l'échantillon

3. La fin de la phrase est importante : cette affirmation ainsi que l'essentiel de ce document font référence aux produits de microcrédit simples et relativement rigides qui jusqu'à présent composent la majeure partie de l'offre. Nombre de microprêteurs cherchent désormais à compléter leur offre en y ajoutant des produits plus souples et répondant aux besoins des clients, y compris – outre des prêts – des produits d'épargne volontaire et contractuelle, d'assurance et des services de transfert d'argent.

n'est pas représentatif. La plupart des études ont été réalisées en raison d'inquiétudes préexistantes concernant le surendettement dans le pays ou sur les marchés concernés.)

### Conséquences et implications

- Les conséquences les plus importantes du surendettement concernent l'impact sur les emprunteurs, que nous avons déjà évoqué.
- Le surendettement peut entraîner des réactions excessives et dommageables de la part des responsables politiques. De telles mesures peuvent déstabiliser le secteur et fermer l'accès au microcrédit à de nombreux emprunteurs potentiels. Il existe également un risque de réaction de la part des bailleurs de fonds et des investisseurs publics et sociaux, qui sont susceptibles de se désengager non seulement du microcrédit mais aussi du secteur de la microfinance dans son ensemble.
- L'affirmation selon laquelle le microcrédit peut sortir des millions de personnes de la pauvreté commence à être mise en doute. Il se peut que les véritables bénéficiaires du microcrédit soient nettement plus modestes. Or, si ses avantages sont moins élevés que prévu, les inconvénients potentiels que nous sommes disposés à tolérer pour les clients doivent également être plus faibles.

### Causes du surendettement

Les facteurs contribuant au surendettement sont multiples : la conduite adoptée par les prêteurs peut exposer les emprunteurs à des risques excessifs, les clients eux-mêmes peuvent prendre de mauvaises décisions, et certains facteurs exogènes échappant au contrôle de chacune des deux parties (comme une maladie ou une catastrophe naturelle) peuvent plonger les emprunteurs dans une situation où il leur est très difficile voire impossible de rembourser.

Il est tout à fait possible que la croissance très rapide d'un établissement de crédit *individuel* puisse exercer des pressions sur ses systèmes et entraîner une détérioration de son portefeuille de prêts. Toutefois, les statistiques ne semblent pas

étayer cette hypothèse. Il semblerait plus probable que la détérioration des taux de remboursement soit associée aux caractéristiques du marché *global* (qui n'est pas nécessairement un marché national), notamment au taux de croissance du nombre ou du montant global de crédits en cours et au taux de pénétration – c'est-à-dire le pourcentage de la population du marché ayant contracté des prêts.

Comme nous l'avons mentionné, en situation de concurrence sur des marchés approchant de la saturation, les prestataires de microcrédit sont susceptibles de relâcher leur discipline de crédit ou de ne plus utiliser les méthodes de gestion des prêts éprouvées. Un marketing très offensif – consistant par exemple à faire pression sur les emprunteurs pour qu'ils contractent un nouveau prêt dès qu'ils achèvent le remboursement du précédent – tend à accroître le risque. Parfois, les prêteurs ne communiquent pas aux clients des informations claires et précises sur les coûts et les modalités du crédit qui leur permettraient de prendre les bonnes décisions. Le système courant consistant à accroître progressivement la taille des prêts devient parfois quasiment automatique, ce qui finit par exposer les clients à un risque si leur capacité de remboursement n'a pas fait l'objet d'un examen approfondi. Les produits de crédit trop rigides et les échéanciers de remboursement en décalage excessif avec les flux de trésorerie des emprunteurs peuvent entraîner de sérieuses difficultés de remboursement même lorsque le montant de la dette est raisonnable, notamment si l'on applique à la lettre une politique de « tolérance zéro » des retards. Une fois que les emprunteurs se retrouvent en difficulté, le recours à des pratiques de recouvrement abusives peut également aggraver leur situation. Enfin, reste la question complexe de savoir s'il est trop risqué de prêter à des clients qui finissent par utiliser leurs crédits pour consommer plutôt que pour investir dans une activité génératrice de revenus.

Le surendettement est également en partie imputable aux usagers. Le champ émergent de l'économie comportementale remet sérieusement en cause l'affirmation selon laquelle les emprunteurs se comporteraient comme l'*Homo economicus* totalement rationnel de la théorie économique

classique. Les expériences comportementales confirment et renforcent la perception courante selon laquelle l'attitude des emprunteurs est sujette à des « biais ». Nombre d'entre eux donnent en effet trop d'importance à la gratification immédiate parce que celle-ci est « visible » mais ne se préoccupent pas assez des conséquences futures, qui paraissent moins réelles. Ils voient l'avenir d'un œil trop optimiste et la « persistance des habitudes » les conduit à réduire leur consommation trop lentement lorsque leur revenu net diminue.

Par ailleurs, les chocs exogènes peuvent transformer une situation parfaitement gérable en véritable impasse. Les pauvres sont souvent confrontés à des baisses soudaines de leur revenu (découlant par exemple de la perte d'un emploi ou d'une maladie touchant l'un des membres du foyer) ou à de lourdes dépenses imprévues (liées par exemple à un accident, un problème de santé ou à des obligations funéraires). D'autres chocs – comme une catastrophe naturelle ou un conflit humain dévastateur – peuvent affecter de nombreux emprunteurs simultanément.

### Définition et mesure du surendettement

Donner une définition précise du surendettement – à des fins de recherche ou réglementaires par exemple – est plus complexe qu'il n'y paraît. Nous examinons six approches utilisées pour définir ou représenter la notion de surendettement. Toutes ont des limites.

*Impact négatif.* Dire que des personnes sont surendettées reviendrait à affirmer qu'elles ont trop de dettes, c'est-à-dire que le montant de leurs dettes atteint un niveau qui leur est préjudiciable. La question reviendrait donc à savoir si les crédits aggravent la situation des emprunteurs. Une telle définition pourrait être intéressante d'un point de vue théorique mais, sur le plan pratique, déterminer avec précision si des prêts ont un impact positif ou négatif sur les emprunteurs individuels représente une tâche excessivement difficile, coûteuse et chronophage pour être utilisée à des fins de suivi. Par ailleurs, la plupart des gens ne qualifieraient pas de surendetté quelqu'un dont le prêt lui serait

légèrement dommageable mais qui ne serait pas difficile à rembourser.

*Défauts de remboursement et crédits arriérés (remboursements en retard).* Il s'agit des indicateurs de surendettement les plus communément utilisés, car ils sont les plus faciles à mesurer. La principale difficulté réside dans le fait qu'ils ne prennent pas en compte certains cas que la plupart des observateurs qualifieraient pourtant de « situations d'endettement excessif ». Par exemple, pour éviter l'humiliation sociale que représente le défaut de remboursement, certains emprunteurs sont susceptibles de faire des sacrifices majeurs pour rembourser leurs prêts, comme se priver de nourriture, déscolariser leurs enfants ou vendre des actifs productifs. Par ailleurs, l'incapacité à rembourser n'est pas un indicateur avancé ; il s'agit davantage d'un indicateur retardé qui signale un problème susceptible d'avoir atteint un point de non-retour des mois voire des années plus tôt.

*Ratios de dette.* Le surendettement se mesure souvent à l'aune de ratios qui comparent la dette totale des emprunteurs, ou le montant de leurs remboursements périodiques, à leur revenu ou à leurs actifs. Ces ratios sont très significatifs et utiles – ils sont à la base des systèmes de mesure de la solvabilité des emprunteurs utilisés par de nombreux prêteurs. Ils ont toutefois une limite : il peut en effet être difficile de déterminer un ratio seuil approprié à partir duquel l'emprunteur est considéré comme surendetté. En effet, les situations des emprunteurs étant très variables, les niveaux d'endettement qu'ils sont en mesure de gérer facilement sont également très disparates. Par ailleurs, la plupart des marchés de microcrédit ne disposent pas encore de systèmes d'information sur la solvabilité des emprunteurs permettant aux prêteurs formels (encore moins aux prestataires informels) de déterminer le niveau d'endettement total de leurs clients, et même, lorsque de tels systèmes existent, ils ne contiennent pas d'informations sur les revenus des microemprunteurs.

*Emprunts multiples.* La plupart des études empiriques disponibles (mais pas toutes) montrent

que la détention de plusieurs emprunts en parallèle est associée à un certain degré d'augmentation du risque de défaut de remboursement. Toutefois, l'endettement multiple représente une technique très communément utilisée par les ménages pauvres pour gérer leurs flux de trésorerie, et nombre d'entre eux parviennent à gérer ces crédits multiples sans grande difficulté. En soi, l'endettement multiple n'est pas un indicateur fiable du surendettement.

*Efforts et sacrifices des emprunteurs.* L'avantage de cette définition est qu'elle englobe le cas où les prêts sont remboursés, mais au prix d'efforts accablants – une situation que la plupart des observateurs qualifieraient d'« endettement excessif ». Une telle définition part du postulat que le seuil de surendettement est atteint lorsqu'un microemprunteur a constamment des difficultés à honorer ses échéances de remboursement et doit, de manière structurelle, faire des sacrifices excessifs du fait de ses obligations financières. Les auteurs estiment qu'il s'agit d'une définition pertinente et utile à des fins de recherche. Reste à savoir à partir de quel moment on peut considérer que des sacrifices sont « excessifs ». On pourrait être tenté de laisser les emprunteurs décider eux-mêmes. Cette approche plus subjective comporte toutefois des risques liés aux particularités, à l'honnêteté et aux préjugés des emprunteurs, et ne serait pas suffisamment précise pour un usage réglementaire. Cela étant, il est possible de gérer ces risques dans le cadre d'une recherche.

À ce stade, une clarification importante est nécessaire : le fait qu'un emprunteur ne parvienne pas à rembourser son prêt sans faire de sacrifices majeurs ne signifie pas pour autant que le prêt ait été préjudiciable. Par exemple, si une femme ne peut rembourser son prêt qu'en se privant de nourriture pendant deux jours, il serait tentant de conclure qu'elle aurait été dans une situation plus enviable si elle n'avait pas contracté de prêt. Mais peut-être a-t-elle emprunté l'argent afin d'éviter d'être privée de nourriture pendant deux semaines, auquel cas le prêt s'avère d'une

grande aide, et nul ne souhaiterait l'empêcher de le contracter<sup>4</sup>.

Le remboursement des prêts n'est qu'un besoin de liquidités parmi d'autres des ménages pauvres, qui ne peuvent satisfaire nombre d'entre eux qu'au prix d'efforts et de sacrifices, qu'ils aient contracté un microcrédit ou non. Ce facteur est susceptible d'influer sur ce que nous jugeons un niveau raisonnable de surendettement au prix d'efforts et de sacrifices.

*Indicateurs composites.* Étant donné que tous les critères indicatifs ou définitions du surendettement ont leurs limites, certains analystes construisent des indicateurs qui quantifient et pondèrent plusieurs composantes, et donnent lieu à une note composite.

*Mesures plus larges.* Plus généralement, il est important de reconnaître que l'endettement ne représente qu'une vulnérabilité financière des ménages pauvres parmi d'autres, lesquels sont soumis à d'autres obligations financières. Il peut être pertinent d'associer la vulnérabilité liée à l'endettement à d'autres formes de vulnérabilité financière – revenus faibles et variables, risque de dépenses imprévues et élevées au regard des revenus, etc. – pour créer un indice composite de vulnérabilité financière. Nous n'explorons pas cette approche plus globale, car la présente analyse est axée sur les clients de microcrédit et les prêteurs et financeurs de ce secteur.

### **Études empiriques sur le surendettement des clients de microcrédit : quel est l'état actuel de nos connaissances ?**

Comme mentionné précédemment, nous avons été en mesure d'identifier seulement six études qui quantifient le surendettement des clients de microcrédit sur certains marchés spécifiques, à l'aide de diverses définitions et méthodes. La plupart de ces études font état d'un niveau d'endettement apparemment inquiétant,

4. Dans cette situation hypothétique, l'emprunteur ne jugerait probablement pas les repas qu'elle a sautés comme un prix excessif à payer pour rembourser son prêt. Dans la réalité toutefois, les situations sont rarement aussi claires et nettes.

généralement sur un marché local. Cela étant, jusqu'à présent, ces témoignages ne justifient pas une généralisation concernant la situation dans le monde entier. Le nombre d'études est restreint. Qui plus est, elles représentent un échantillon très biaisé. La plupart d'entre elles ont été menées sur un marché donné précisément parce qu'il existait sur ce marché des signes préexistants de danger de surendettement. Le tableau 1 offre une synthèse (simplifiée à l'extrême) des résultats de l'étude.

### Que peut-on faire ?

La liste des mesures concrètes que pourraient prendre les prêteurs et financeurs pour prévenir

les problèmes de surendettement ou y remédier est longue. Le présent document n'en propose qu'une étude à la fois brève et sommaire – il ne fournit pas un guide pratique mais plutôt une liste des approches pouvant être envisagées, accompagnée de quelques facteurs à prendre en compte. *Pour la plupart des thèmes abordés, il ne s'agit pas de recommandations, non seulement parce que les preuves du surendettement sont limitées, mais parce que la faisabilité et l'utilité des mesures dépendent du contexte local.*

### Mesures de la part des prêteurs

#### Offre de produits

- offre de produits flexible, y compris d'épargne ;

**Tableau 1. Résumé des études empiriques**

Contexte (auteur)	Méthodologie	Définition du surendettement	Résultats
Bolivie 1997-2001 (González, 2008)	Enquêtes sur les ménages	Mesures coûteuses imprévues prises pour rembourser	85 % des ménages ont été confrontés au moins une fois au problème au cours des quatre années
Ghana 2009 (Grammling, 2009)	Évaluation rapide de marché, enquêtes sur les emprunteurs, échange d'informations entre plusieurs IMF	Décapitalisation des microentreprises (telle qu'évaluée par les chercheurs)	12 % d'emprunteurs surendettés, 16 % susceptibles de l'être
Pays X 2009 (rapport à diffusion restreinte)	Données concernant le coût du crédit et les dépenses (provenance : centrale des risques et dossiers des prêteurs)	Le coût du crédit représente plus de 100 % du revenu (net des autres dépenses) des ménages	17 % d'emprunteurs surendettés, 11 % susceptibles de l'être (coût du crédit représentant entre 75 et 100 % du revenu net)
Karnataka, Inde, 2010 (Krishnaswamy, 2011)	Dossiers de prêt et enquêtes sur les ménages	Informations subjectives sur le stress lié à l'endettement ; recours à des sacrifices pour rembourser	Le niveau de surendettement est très élevé dans les villes en proie à des crises d'impayés massifs, mais faible dans les villes où les crises d'impayés sont inexistantes
Tamil Nadu, Inde, 2005-2009 (Guérin, Roesch, Subramanian et Kumar, 2011)	Entretiens qualitatifs, observation et enquêtes sur les ménages (N = 344)	Processus d'appauvrissement par le biais de l'endettement	Plus de 20 % (et sans doute largement plus) des emprunteurs sont surendettés
Étude multipays (Kappel, Krauss et Lontzek, 2010)	Composition préliminaire d'un indice d'alerte précoce essentiellement basé sur une approche de signalement, couplée à une enquête menée auprès d'IMF et aux données du MIX market	Incapacité chronique et involontaire à faire face à l'ensemble de ses obligations financières au moyen des liquidités excédentaires du ménage. Critères indicatifs : crédits arriérés, abandons de créances, pertes sur créances irrécouvrables, ratio d'endettement	14 indicateurs avancés pouvant signaler le risque de crise potentielle de surendettement. Pays de l'échantillon les plus exposés : Bosnie-Herzégovine, Cambodge, Pérou

- réduction ou ajustement de la progressivité des montants de prêt.

#### **Ventes**

- pratiques de commercialisation et renouvellement des prêts ;
- communication juste et intelligible des conditions de crédit ;
- mesures améliorant les compétences financières des clients ;
- expansion dans de nouvelles zones plutôt que dans celles offrant déjà des services de microcrédit.

#### **Souscription des prêts**

- évaluation de la solvabilité des emprunteurs à la lumière de leurs flux de trésorerie ;
- plafonds spécifiques imposés aux ratios d'endettement ;
- vérification de l'historique de remboursement des emprunteurs, ainsi que des autres crédits en cours.

#### **Recouvrement**

- restriction des pratiques de recouvrement abusives ;
- application de règles appropriées pour la renégociation des prêts ;
- éviter le recours inapproprié aux intérêts de pénalité ;
- mécanismes de recours internes pour les plaintes des clients.

#### **Autres pratiques des microprêteurs**

- mesures d'incitation des agents de crédit qui n'encouragent pas le surendettement ;
- formation des agents de crédit afin d'éviter le surendettement ;
- politiques écrites, contrôle par le biais d'un audit interne ;
- audits spécifiques du portefeuille ;
- systèmes d'alerte précoce permettant de détecter le surendettement.

#### **Outils à l'échelle du marché**

- codes de conduite à l'échelle du secteur ;

- systèmes d'information sur la solvabilité des emprunteurs.

#### **Mesures de la part des financeurs**

D'aucuns estiment que l'offre surabondante de financements, conjuguée aux pressions en termes de croissance et de rentabilité exercées par les financeurs sur les microprêteurs, a contribué à la survenue de crises du surendettement. Les bailleurs de fonds ou les investisseurs sociaux devraient prendre en compte le risque de surendettement dans leur évaluation de l'éligibilité des microprêteurs à des financements ou à des investissements. Cela suppose de prendre en compte le niveau de saturation d'un marché donné et d'évaluer si les microprêteurs gèrent de façon adéquate l'éventail des options mentionnées précédemment.

Au minimum, les bailleurs de fonds ainsi que les investisseurs publics et sociaux doivent s'assurer que chacun des microprêteurs qu'ils financent :

- n'utilise pas des stratégies marketing trompeuses ou exerçant de fortes pressions sur les clients ;
- ne conçoit pas de dispositifs incitatifs dont les modalités encouragent le surendettement ;
- prend des mesures raisonnables pour vérifier la capacité de remboursement des emprunteurs, l'historique de remboursement, ainsi que les engagements en cours auprès d'autres prêteurs ;
- met à jour et communique clairement des politiques écrites aidant les employés à faire face au risque de surendettement ;
- n'a pas recours à des techniques de recouvrement abusives, compte tenu du contexte local.

Les bailleurs de fonds qui financent des biens publics peuvent également financer directement certaines des mesures mentionnées plus haut – par exemple la mise en place de services d'information sur la solvabilité des emprunteurs, de systèmes d'alerte précoce ou de programmes d'éducation financière – ou soutenir les efforts déployés par

les autorités de réglementation pour contrôler le risque de surendettement.

## Introduction

Pendant longtemps, le secteur du microcrédit a affiché un historique de remboursement enviable – les niveaux de retard et de défaut de remboursement affichés par les institutions concernées ont été très faibles pendant des décennies<sup>5</sup>. Récemment toutefois, des difficultés de recouvrement sont apparues sur certains grands marchés nationaux et locaux. Dans une analyse portant sur quatre pays, Chen, Rasmussen et Reille (2010) ont montré que le taux d’impayés, qui s’élevait en moyenne à 2 % du portefeuille en 2004, s’était envolé à 7 % en Bosnie-Herzégovine, 10 % au Maroc, 12 % au Nicaragua et 13 % au Pakistan en 2009. Dans certains de ces pays, ces niveaux ont encore augmenté par la suite. Plus récemment, les recouvrements se sont effondrés dans l’État indien de l’Andhra Pradesh<sup>6</sup>. Ces évolutions ainsi que d’autres ont focalisé une grande partie de l’attention sur le surendettement des microemprunteurs.

Le surendettement des clients du microcrédit soulève de nombreuses questions, en premier lieu celle de sa définition. Nous examinerons plus en détail cette question terminologique à la fois complexe et épineuse dans la suite du document. Pour le moment, nous nous contenterons d’une définition approximative, à savoir que des emprunteurs sont « surendettés » s’ils ont de sérieuses difficultés à rembourser leurs prêts. Cette définition provisoire reflète un important choix sous-jacent, celui de ne pas restreindre le concept de surendettement aux situations d’incapacité totale de remboursement. Si notre principale préoccupation était la viabilité des prêteurs, nous pourrions considérer le surendettement comme une simple incapacité à rembourser une dette puisque c’est ce qui porte le plus préjudice aux prestataires. Notre priorité étant le bien-être des usagers, notre définition prend en compte

la détresse des clients, même dans les cas où ils remboursent leurs prêts.

Le surendettement peut avoir des effets très néfastes sur les clients. Face à leurs difficultés à rembourser un prêt, ceux-ci réduisent leur consommation de biens de base, ainsi que d’autres postes de dépenses essentiels tels que l’éducation et la santé. À cela s’ajoutent bien évidemment les coûts matériels comme les pénalités de retard et, en cas de défaut de remboursement, les saisies d’actifs. L’insolvabilité qui en résulte peut priver le ménage de précieux outils de gestion de la trésorerie. Sur le plan sociologique, le surendettement peut entraîner des pressions exercées par les pairs au sein du groupe, une altération de la dignité, une perte du statut social et des violences au sein du foyer. Enfin, il peut se répercuter durablement sur la santé mentale et physique des emprunteurs, et dans les cas extrêmes peut les conduire à se suicider<sup>7</sup>.

Le surendettement est clairement préjudiciable. Toutefois, son élimination totale ne peut être un objectif réaliste. Tout le monde sait qu’emprunter n’est pas toujours bénéfique. Parfois, les usagers se retrouvent dans des situations inextricables parce qu’ils prennent des décisions imprudentes ou parce que c’est le prestataire de microcrédit qui prend un risque excessif. Mais même lorsque les décisions d’emprunt et de prêt sont parfaitement raisonnables, certaines circonstances imprévisibles (situations d’urgence ou mauvais investissements) peuvent faire qu’il devient difficile voire impossible de rembourser. La seule façon d’éliminer totalement le surendettement serait donc d’éliminer l’endettement.

Nous tenons à souligner ce point. Si microcrédit il y a, certains emprunteurs auront inévitablement des difficultés à rembourser. Il convient donc de trouver un certain équilibre puisqu’il n’est pas possible d’améliorer significativement l’accès des emprunteurs au microcrédit et de réduire simultanément le stress lié à l’endettement. En

5. Pour les données historiques de recouvrement, voir MIX Market ([www.mixmarket.org](http://www.mixmarket.org)).

6. Par exemple, CGAP (2010). Reste à savoir dans quelle mesure les problèmes survenus dans l’Andhra Pradesh relevaient de l’incapacité des emprunteurs à rembourser ou d’un défaut délibéré.

7. Voir Schicks (2011) pour une présentation détaillée des conséquences que le surendettement peut avoir sur les emprunteurs et les autres parties prenantes.



effet, le moyen le plus évident de diminuer le surendettement est de durcir la politique de crédit. Une telle mesure empêche l'accès au crédit de certaines personnes qui se seraient retrouvées avec de sérieuses difficultés de remboursement. Mais elle empêche également l'accès au crédit d'emprunteurs – faute de répondre aux nouveaux critères d'octroi de crédit – qui n'auraient pas eu de difficultés à les rembourser. Tous les agents de crédit vous le diront : il n'est pas toujours facile de prévoir dans quelle catégorie se retrouvera un client.

La vraie question n'est donc pas de savoir si le microcrédit surendette les emprunteurs, mais s'il surendette *trop* d'emprunteurs. Reste à savoir ce qu'on entend par *trop*. Il s'agit là d'une question parmi tant d'autres auxquelles nous ne pouvons pas répondre. Notre objectif n'est pas d'essayer de fixer un seuil *a priori* acceptable de surendettement. Une approche plus utile consiste selon nous à trouver une définition, voire des définitions, provisoire(s) du surendettement ; à mener de nouvelles recherches afin de déterminer les véritables niveaux de surendettement sur divers marchés ; et puis à essayer d'émettre un avis (qui par définition ne sera pas tranché) sur le caractère raisonnable du niveau de surendettement sur un marché donné.

Le bon sens nous laisse penser que surendetter, disons, un tiers des emprunteurs d'une institution de microfinance (IMF) serait inacceptable quelles que soient les circonstances<sup>8</sup>. De la même façon, quasiment tout le monde s'accorderait à dire que si un emprunteur sur cent avait de sérieuses difficultés à rembourser, ce serait certes malheureux mais acceptable, car la seule façon d'éliminer le problème serait probablement de refuser l'accès au crédit aux 99 autres usagers qui peuvent rembourser sans difficulté. Entre 1 et 33 %, où se situe le seuil de tolérance ? La réponse à cette question relève peut-être davantage de l'instinct que de l'analyse. En tout état de cause, il nous paraît plus facile de se mettre d'accord sur

le caractère excessif ou non d'un niveau donné lorsque la discussion porte sur les conditions réelles d'un marché spécifique.

Cette étude survole un large éventail de questions associées au surendettement. Elle n'est ni exhaustive ni concluante, mais nous espérons qu'elle fera avancer le débat sur ce phénomène très important. **En particulier, nous tenons à avertir les lecteurs que nous n'apportons pas de solutions claires et concrètes au problème du surendettement.** Nous aimerions être en mesure de le faire, mais l'état actuel des données ne nous le permet pas, notamment parce que de nombreux facteurs dépendent du contexte local, au demeurant très variable. Faute de quoi, nous proposons un certain nombre d'options.

Autre mise en garde : nous évoquons le surendettement dans le secteur du microcrédit, mais il faut reconnaître que, dans l'ensemble, les mêmes rouages et les mêmes problèmes s'appliquent à d'autres formes de crédit de détail, le crédit à la consommation notamment. Dans certains pays, les marchés du microcrédit et du crédit à la consommation se recoupent tellement que le comportement d'une partie des prêteurs est susceptible d'entraîner un surendettement des clients qui contractent des crédits auprès d'autres établissements.

Dans la section 1, nous nous demandons si le surendettement constitue véritablement un problème si **inquiétant** pour les prêteurs et les financeurs à ce stade du développement de la microfinance. (Notre réponse est oui – nous ne connaissons pas l'ampleur du surendettement dans le monde, mais de nombreuses raisons nous incitent à être attentifs à ce risque.)

La section 2 aborde les **causes** du surendettement. Nous évoquons certaines des causes probables, bien que nous manquions d'éléments tangibles permettant de mesurer leur prévalence.

8. Dans ce document, les termes « microprêteur », « prestataire de microcrédit » et « IMF » sont utilisés sans distinction pour désigner toute institution formelle qui octroie des microcrédits, qu'elle fournisse également ou non d'autres services financiers et qu'elle cible ou non d'autres clients.

La section 3 est consacrée à la question de la **définition et de la mesure** du surendettement, question plus complexe qu'elle n'y paraît.

Dans la section 4, nous analysons les résultats de six **études empiriques** qui ont essayé de quantifier le surendettement et le risque associé à celui-ci.

La section 5 présente succinctement les **mesures** que peuvent prendre les prêteurs et les financeurs en réponse au surendettement. Que peut-on faire lorsqu'on se heurte à un problème ou qu'on anticipe sa survenue ?

Enfin, nous concluons en synthétisant les principaux messages de notre étude.

## 1. Pourquoi faut-il s'inquiéter du surendettement ?

Pendant longtemps, le principal souci de la microfinance a été d'élargir au plus grand nombre de personnes possible l'accès aux services financiers formels, le crédit essentiellement. Le surendettement n'était pas au centre des préoccupations. Il aura fallu attendre avril 2008 pour que la Deutsche Bank, l'Institut de formation Boulder et le CGAP réunissent un groupe d'experts et de praticiens de la microfinance afin d'échanger leurs points de vue sur la situation du secteur, les risques auxquels il était exposé et son avenir. Dans un premier temps, les 35 participants ont dû citer leurs principaux motifs de préoccupation. Le surendettement n'a été cité que par trois d'entre eux<sup>9</sup>. Dans *Microfinance Banana Skins 2008*, des centaines de praticiens, investisseurs, analystes et représentants des autorités de réglementation ont jugé que le risque de crédit représentait une menace moins importante pour le secteur que neuf autres facteurs de risque (Laschelles, 2008).

Trois ans plus tard, la situation est radicalement différente. Sous l'effet essentiellement des crises de remboursement survenues en Bosnie-Herzégovine, au Maroc, au Nicaragua, au Pakistan et en Inde, le surendettement des clients de microcrédit et ses causes font l'objet d'intenses discussions et de recherches croissantes, bien qu'encore limitées. Dans *Microfinance Banana Skins 2011*, le risque de crédit apparaît désormais comme la principale menace pesant sur le secteur de la microfinance (Laschelles et Solomon, 2011).

La réponse à la question « Faut-il ou non s'inquiéter du surendettement ? » est évidente au moins à un égard. Le surendettement pénalise les pauvres<sup>10</sup>, c'est-à-dire les clients dont le bien-être constitue l'objectif déclaré de la plupart des microprêteurs, des financeurs et des pouvoirs publics. Et le surendettement tend à entraîner tôt ou tard des retards ou des défauts de remboursement, menaçant ainsi la viabilité même des établissements de crédit<sup>11</sup>. Par conséquent, le surendettement doit – par principe – toujours être considéré comme un motif de préoccupation.

La vraie question consiste à se demander si nous avons des raisons de craindre que le surendettement ait atteint, ou approche, des niveaux problématiques. Ou, pour formuler la question de façon plus concrète, *devrions-nous consacrer davantage d'attention et de ressources que nous ne le faisons actuellement à l'identification des problèmes de surendettement, à leur correction ou à leur prévention ?*

Avant d'y répondre, nous tenons à apporter une clarification importante. Pour illustrer notre raisonnement, nous aurons recours à l'analogie avec l'automobile. Lorsque le témoin d'anomalie du moteur s'allume sur le tableau de bord d'un véhicule, cela peut signifier qu'il s'est produit un

9. Après discussion, les conférenciers ont finalement considéré le surendettement comme une menace importante ([http://www.db.com/csr/en/docs/Pocantico\\_Declaration.pdf](http://www.db.com/csr/en/docs/Pocantico_Declaration.pdf)).

10. Dans ce document, nous utilisons le terme « pauvre » pour désigner les « personnes pauvres et à faibles revenus ». De nouveaux outils ont été mis au point afin d'évaluer le niveau de pauvreté des clients de microfinance. (Voir <http://www.povertytools.org>; <http://progressoutofpoverty.org/>.) L'application de ces outils au cours des cinq dernières années a largement confirmé ce qu'affirment depuis longtemps les experts du secteur, à savoir que la plupart des IMF s'adressent non seulement à des clients se situant sous le seuil officiel de pauvreté, mais également à un nombre considérable de clients à faibles revenus qui sont, tout au moins à un moment donné, au-dessus du seuil de pauvreté.

11. En termes de recouvrement, les microprêteurs ne peuvent se permettre qu'une marge d'erreur très limitée. La dégradation de la situation d'impayés (retards de paiement) tend à devenir incontrôlable dès lors que la proportion de crédits dont le remboursement est en retard de plus d'une échéance atteint 10 % du portefeuille. Le seuil critique correspondant pour les taux annuels de pertes sur créances irrécouvrables (défauts de remboursement) tend à être d'environ 5 % du portefeuille. Voir Rosenberg (1999).

dysfonctionnement majeur susceptible de noyer le moteur si on ne le répare pas dans les plus brefs délais. Mais il se peut également qu'il ne s'agisse que d'un simple problème mineur dans l'ordinateur du moteur. Dans un cas comme dans l'autre, le conducteur aura tout intérêt à faire inspecter son véhicule par un mécanicien compétent.

C'est une chose d'affirmer que nous avons des raisons de nous inquiéter du surendettement des microemprunteurs. Une telle affirmation nous semble fondée – le témoin d'anomalie du moteur est bien allumé – et nous présentons d'ailleurs nos principaux motifs d'inquiétude. Mais c'en est une autre d'affirmer que le surendettement ne se limite pas à quelques marchés et qu'il existe un problème à l'échelle mondiale. Cela, nous ne sommes pas en mesure de l'affirmer tout simplement parce que nous ne disposons pas encore de données suffisantes pour confirmer ou infirmer une telle hypothèse. L'une des conclusions de ce document est d'ailleurs que nous devons de toute urgence approfondir les recherches de façon à évaluer l'ampleur du problème. Les lecteurs qui ne tiennent pas compte de cette précision sont susceptibles d'avoir une vision plus pessimiste que celle véhiculée par les auteurs ou justifiée par des éléments tangibles.

Venons-en à nos motifs d'inquiétude.

**La concurrence et la saturation des marchés engendrent un risque de surendettement.** Depuis qu'il est né, le mouvement de la microfinance a toujours affirmé son ambition d'offrir des services financiers formels (essentiellement des prêts, notamment au cours des premières années) aux centaines de millions de pauvres qui n'y avaient pas accès. Aujourd'hui, les marchés sur lesquels cet objectif est en passe d'être atteint – tout au moins celui d'offrir des produits de microcrédit standards à quasiment toutes les personnes susceptibles d'être servies durablement – sont de plus en plus nombreux. En d'autres termes, de plus en plus de marchés commencent à atteindre le stade de

la saturation. (Généralement, les marchés locaux d'un pays donné sont saturés avant que le marché national dans son ensemble ne le devienne.) La généralisation de ce phénomène marque une étape décisive dans le développement du secteur, amenant les acteurs à reconsidérer leurs schémas habituels. En particulier, le risque de surendettement augmente et la seule façon pour les IMF d'étendre leur marché est de mettre au point de nouveaux produits financiers.

Pour de nombreuses personnes, parler de saturation du marché alors que la plupart des populations à faibles revenus ne disposent pas de microprêt peut sembler étrange. Ce paradoxe tient au fait qu'il existe une tendance à surestimer – parfois très nettement – la demande de produits de microcrédit standards. De nombreux pauvres disposent de sources de revenus – l'agriculture par exemple – qui ne sont pas adaptées aux conditions de microcrédit proposées actuellement. Et parmi les microentrepreneurs dont les revenus conviennent mieux aux conditions de prêts standards, nombreux sont ceux qui ne veulent tout simplement pas emprunter. Même ceux qui veulent emprunter peuvent ne pas vouloir emprunter tout le temps. Enfin, ceux qui sont susceptibles de vouloir contracter un crédit se voient parfois refuser des prêts parce que leurs revenus sont trop faibles, trop aléatoires ou irréguliers pour en assurer le remboursement. Il semblerait donc que le nombre de personnes éligibles et désireuses de contracter un microcrédit standard puisse se révéler nettement inférieur aux estimations de la demande avancées par les IMF et les analystes du secteur par le passé<sup>12</sup>.

Adrián González (2010) montre que la croissance des retards et des défauts de remboursement à l'échelle d'un pays, qui peut refléter une saturation du marché, est associée sur le plan statistique à des taux de pénétration de l'ordre de seulement 10 microprêts pour 100 habitants<sup>13</sup>. En tout état de cause, la concurrence s'intensifiant, les microprêteurs constatent qu'il devient de plus

12. Pour une discussion plus approfondie des estimations de la demande, voir Anand et Rosenberg (2008).

13. L'étude de González porte sur les taux de pénétration et la population à l'échelle nationale, car les données du MIX sur lesquelles elle s'appuie ne comportent pas de ventilation régionale. En fait, à l'heure actuelle, les marchés de microcrédit sont plus souvent régionaux que nationaux.

en plus difficile de trouver de « bons » nouveaux clients, et que la plupart de leurs clients existants ont accès à un ou plusieurs autres prestataires.

Selon Gabriel Davel, qui était encore récemment directeur de l'agence sud-africaine de réglementation du crédit (*National Credit Regulator*), lorsque des marchés de crédit de détail concurrentiels approchent du stade de la saturation, les problèmes de surendettement surviennent inévitablement, et pas seulement à cause de quelques prêteurs irresponsables qui sapent le marché<sup>14</sup>. Face à l'intensification de la concurrence, les prestataires sont amenés à déployer de plus en plus d'efforts pour capter une part aussi large que possible du marché qui reste inexploité. Une fois que les prêteurs ont capté la plupart des clients facilement accessibles – à savoir les emprunteurs peu risqués –, ils sont susceptibles de relâcher leur discipline de crédit et de commencer à prêter à une clientèle plus risquée<sup>15</sup>. Les pratiques marketing très offensives peuvent aussi toucher les clients existants, qui peuvent être incités ou tout au moins autorisés à accroître la taille de leurs prêts au-delà de limites raisonnables, ou encore découragés de faire une pause entre deux prêts (Guérin, 2006 ; Hulme, 2007 ; Collins, Morduch, Rutherford et Ruthven, 2009 ; González, 2008)<sup>16</sup>. Lorsque cette « course vers le bas » se produit, même un prêteur prudent et responsable encourt des risques – notamment en l'absence de partage des informations sur la solvabilité des emprunteurs – parce que l'imprudence d'autres prêteurs pourra compromettre la capacité de remboursement de ses clients.

Dans la plupart des systèmes de crédit, il existe un décalage considérable entre le moment où les emprunteurs commencent à être en difficulté et le moment où le problème apparaît dans les statistiques de recouvrement des prêteurs. David Roodman (2011, ch. 8) fait remarquer

que les systèmes – pas seulement les systèmes économiques, mais également les systèmes biologiques comme c'est le cas des troupeaux de rennes – sont voués à une expansion non durable et sujets à des crises récurrentes s'ils combinent de fortes pressions de croissance et un retard dans la boucle de rétroaction.

Bien souvent, les emprunteurs profitent de leur accès à de multiples prêteurs et contractent plusieurs crédits en parallèle. En l'absence de centrale des risques, même un prêteur très prudent aura des difficultés à évaluer la capacité de remboursement de ses clients, car il ne dispose d'aucun moyen de connaître leurs obligations de remboursement envers les établissements de crédit concurrents. Ce faisant, de plus en plus d'emprunteurs risquent de se retrouver dans une situation inextricable, avec à la clef de sérieux problèmes de retard et de défaut de remboursement (McIntosh et Wydick, 2005). (Cela ne signifie pas que l'endettement multiple soit synonyme de surendettement. Voir section 3.)

Toutes ces tendances sont exacerbées par le modèle d'expansion des IMF observé dans de nombreux pays. En effet, lorsque des IMF ouvrent de nouvelles agences, elles préfèrent si possible le faire dans des endroits « sûrs », c'est-à-dire là où un concurrent a déjà fait le travail de sensibilisation au microcrédit et dispose d'une présence déjà solide, plutôt que de s'implanter dans des localités encore non desservies<sup>17</sup>.

Les prêteurs sont susceptibles de ne plus utiliser avec autant de rigueur qu'avant les systèmes internes de suivi et de gestion des impayés. Les emprunteurs qui ont accumulé plus de dettes qu'ils ne peuvent en rembourser peuvent dissimuler leur situation, tout au moins pendant un temps, en contractant de nouveaux crédits auprès d'une source afin de rembourser les

14. Présentations au CGAP et à l'occasion de la table ronde de la Deutschebank sur le surendettement, janvier 2011. Le crédit dit de détail s'adresse aux ménages (et sert notamment à financer leur consommation et leurs activités génératrices de revenus informelles) plutôt qu'à des entreprises formelles.

15. Par exemple, Robb (2007), Schoell (2010), Lupica (2009), White (2007), et Dick et Lehnert (2010).

16. « Hellmann, Murdock et Stiglitz (2000) établissent un lien entre l'intensification de la concurrence et le comportement opportuniste des prêteurs. Leur argument est que la concurrence tend à faire baisser les bénéfices, et que la diminution des bénéfices entraîne une baisse de la « *charter value* » des institutions (à savoir, la valeur capitalisée des bénéfices futurs attendus), laquelle n'incite pas les banquiers à octroyer des prêts raisonnables, puisque leur participation au résultat sera moindre. » (González, 2008).

17. Par exemple, Krishnaswamy (2007), ainsi que les références qui y sont citées (p. 4).

prêts plus anciens contractés auprès d'une autre. Cette forme de surendettement masqué est susceptible d'apparaître lorsque des montants élevés de financements affluent sur le marché. Et même lorsque les emprunteurs en difficulté n'ont pas d'autre prêteur formel à qui s'adresser ou ont épuisé toutes leurs autres possibilités de financement, les agents de crédit d'IMF peuvent très bien essayer de camoufler la situation en rééchelonnant des créances douteuses de façon à ce qu'elles ne soient pas comptabilisées comme des impayés.

Ce schéma ne s'applique pas seulement aux IMF commerciales à but lucratif. Les IMF à but non lucratif ont été confrontées à des difficultés similaires, au Maroc et au Pakistan<sup>18</sup> par exemple. À mesure que la liste des marchés de microcrédit concurrentiels s'étoffe et que la demande satisfaite par les méthodes et produits actuels approche de la saturation, nous devrions nous attendre à voir les problèmes du surendettement s'étendre. Les prêteurs devront améliorer leurs techniques de marketing, de souscription et de gestion des prêts. Les autorités financières devront élaborer de meilleures règles de protection des clients. Et de nombreux clients devront apprendre à mieux gérer leur nouvel accès au crédit. De telles évolutions permettraient non pas de faire disparaître le surendettement mais de le ramener à des niveaux plus acceptables.

Pour l'heure, la tendance naturelle à la maturation des marchés de crédit de détail constitue un motif d'inquiétude et nous incite à consacrer davantage d'énergie et de ressources à l'identification précoce et à la prévention du surendettement<sup>19</sup>.

**Les emprunteurs ne font pas toujours des choix intelligents.** Certains observateurs sont mal à l'aise face aux inquiétudes que suscite le surendettement, car elles leur semblent teintées de paternalisme néocolonialiste. De telles préoccupations impliqueraient selon eux de façon

subtile que les pauvres ne sont pas suffisamment intelligents pour savoir ce qui est dans leur intérêt et ne sont pas en mesure de prendre des décisions raisonnables à moins que les pouvoirs publics ou qu'une autorité sage et bienveillante ne limitent leurs options.

La proposition selon laquelle les individus, y compris les individus pauvres, savent généralement ce qui est bon pour eux et agissent en conséquence est une bonne hypothèse par défaut. Mais dans le cas du comportement de crédit, les récentes découvertes en économie et en psychologie semblent suggérer le contraire.

L'hypothèse par défaut est que les emprunteurs agissent dans leur propre intérêt – en d'autres termes, se comportent comme l'*Homo economicus* rationnel de la théorie économique classique. S'appuyant sur les découvertes et les outils de la psychologie, le champ émergent de l'économie comportementale prétend que le modèle classique des motivations rationnelles ne prend pas en compte certaines dimensions importantes du comportement réel, notamment celui des emprunteurs, qu'ils soient riches ou pauvres. Les individus réels seraient enclins à des penchants (ou « biais ») systématiques qui les orienteraient vers des jugements et des conduites qui nuiraient à leur bien-être sur le long terme au lieu de l'améliorer. Les emprunteurs « font régulièrement des choix qui, de leur propre aveu, diminuent leur bien-être à de nombreux égards » (Barr, Mullainathan et Shafir, 2008).

Nous décrivons certains de ces biais dans la section 2, consacrée aux causes du surendettement. Ce qui nous intéresse pour le moment, c'est que l'économie comportementale a sérieusement remis en cause l'affirmation selon laquelle les microemprunteurs auraient naturellement assez de bon sens pour maintenir leur endettement à un niveau raisonnable. Certains modèles théoriques plausibles et un ensemble croissant de résultats

18. Cela ne signifie pas nécessairement que les motifs commerciaux soient absents. Même les dirigeants d'IMF à but non lucratif peuvent être tentés par une croissance effrénée dans la perspective de les convertir en IMF à but lucratif.

19. Le fait que nous nous intéressions aux difficultés rencontrées lorsque des marchés de crédit de détail concurrentiels approchent de la saturation ne signifie pas que le surendettement ne représente pas également un risque dans d'autres circonstances.

empiriques suggèrent que le surendettement pourrait constituer une dérive potentielle structurelle de n'importe quelle forme de crédit de détail.

**Des taux de remboursement élevés ne signifient pas nécessairement que tout va bien.** D'aucuns – y compris l'un des auteurs de ce document – soutiennent que lorsque les IMF d'un pays font état de taux de remboursement très élevés au fil des années, cela signifie qu'elles ne surendettent probablement pas trop d'emprunteurs. Même si cette vision peut se justifier, il convient d'émettre d'importantes réserves. L'interprétation des statistiques de remboursement est discutée à la section 3. Dans l'immédiat, nous suggérons quelques facteurs à prendre en compte :

- Même un client qui rembourse bien son prêt peut rencontrer de très sérieuses difficultés à effectuer les versements.
- Les taux de défaut de remboursement et même d'impayés sont des indicateurs retardés. Les difficultés rencontrées actuellement par des emprunteurs peuvent très bien ne pas apparaître dans les statistiques de remboursement des prêteurs avant longtemps – parfois même avant très longtemps, notamment si les emprunteurs ont la possibilité de contracter simultanément des prêts auprès de plusieurs sources.
- Les statistiques de remboursement publiées par certaines IMF ne sont pas fiables.
- Enfin, comme nous l'avons mentionné, la concurrence et la saturation des marchés changent totalement la donne. De bonnes statistiques de recouvrement avant la survenue de ces changements ne sont pas le gage de bonnes statistiques de recouvrement par la suite.

C'est pourquoi la publication de taux de remboursement élevés par le passé et actuellement ne suffit pas à écarter la possibilité d'un net surendettement des emprunteurs.

**Jusqu'à présent, les études font état de sérieux problèmes de surendettement sur certains marchés.** Dans la section 4, nous examinons six études empiriques qui quantifient le surendettement des clients de microcrédit et/ou explorent des moyens de l'anticiper. Ces études sont en nombre trop restreint pour permettre une généralisation. La plupart d'entre elles font toutefois état de niveaux de surendettement que beaucoup considéreraient comme inquiétants.

**La perception du surendettement peut avoir des répercussions politiques.** Le surendettement représente un motif de préoccupation non seulement en termes de prévalence, mais également en raison de la gravité des conséquences qu'il entraîne. Outre l'impact sur les emprunteurs que nous avons déjà évoqué, le surendettement peut avoir des répercussions de grande envergure sur le secteur et les futurs emprunteurs.

Dans de nombreux pays, le microcrédit sera toujours un sujet sensible sur le plan politique, même lorsque les IMF adoptent une conduite parfaitement responsable. À première vue, il peut paraître choquant d'apprendre que les pauvres doivent verser des taux d'intérêt nettement plus élevés que ceux applicables aux emprunteurs aisés. Les raisons qui expliquent le niveau plus élevé des taux d'intérêt du microcrédit (reflétant des coûts par unité prêtée plus élevés) doivent être expliquées et il y aura toujours de nombreuses personnes qui ne les comprennent ou ne les acceptent pas<sup>20</sup>. Ce problème fait du microcrédit une cible tentante sur le plan politique, notamment lorsque s'y ajoutent les exemples occasionnels (ou fréquents) de pratiques de recouvrement abusives de la part des IMF. Le cas échéant, les réactions politiques sont souvent le fruit d'une réelle préoccupation pour le bien-être des clients, mais d'autres motivations politiques entrent aussi en jeu. Si l'on prend l'exemple des crises politiques survenues en Bolivie, au Nicaragua et dans l'État indien de l'Andhra

20. Le niveau des taux d'intérêt du microcrédit ne dépend pas seulement des coûts du crédit. Les bénéfices réalisés par les actionnaires contribuent également au prix payé par les emprunteurs. La question de savoir quel est le niveau acceptable de bénéfices réalisés par des institutions ciblant des populations pauvres reste sujette à controverse.

Pradesh, il semblerait qu'au moins une partie des tensions a été alimentée par des facteurs qui n'avaient pas grand-chose à voir avec le bien-être des emprunteurs.

En cas de réaction politique, certains emprunteurs qui sont parfaitement en mesure de rembourser peuvent profiter de la situation pour décider de ne pas honorer leurs engagements, menaçant ainsi la viabilité des IMF. Qui plus est, il existe toujours un risque de réaction excessive des autorités de réglementation : les gouvernements peuvent ainsi imposer des mesures qui ne se limitent pas à restreindre les mauvaises pratiques de prêt mais entravent aussi dans une plus large mesure les bonnes pratiques.

Compte tenu des enjeux politiques associés au microcrédit, ses promoteurs doivent se montrer particulièrement vigilants à l'égard du surendettement, car – entre autres raisons – ce sujet peut entraîner une réaction excessive de l'opinion publique susceptible d'avoir un effet délétère sur de nombreux emprunteurs potentiels ayant besoin de crédits et parfaitement en mesure de les rembourser. Il existe par ailleurs un risque de réaction de la part des bailleurs de fonds et des investisseurs publics et sociaux, qui sont susceptibles de se désengager non seulement du microcrédit, mais aussi du secteur de la microfinance dans son ensemble.

**Notre seuil de tolérance en matière de surendettement devrait être d'autant plus faible que nos attentes à l'égard des bénéficiaires potentiels du microcrédit sont désormais plus modestes.** Dans le cadre d'une pondération raisonnable des coûts et des bénéfices, le volume de surendettement que nous sommes disposés à accepter devrait dépendre des bénéfices que procure le microcrédit à l'ensemble des emprunteurs qui ne sont pas surendettés.

Auparavant, le discours qui prévalait était que les emprunteurs investissaient les sommes prêtées dans la création ou la croissance de

microentreprises, et que les revenus générés par ces entreprises permettaient de sortir des millions de personnes de la pauvreté. Si les bénéficiaires sont si élevés pour la majorité des emprunteurs, on doit pouvoir accepter qu'une petite minorité d'emprunteurs subisse des dommages collatéraux dans la mesure où ceux-ci sont inévitables<sup>21</sup>.

Prenons un exemple simplifié pour illustrer notre raisonnement. Supposons que, dans un contexte donné, le microcrédit permette à 75 % des emprunteurs de doubler leurs revenus et de sortir de la pauvreté. Supposons également que 10 % des emprunteurs soient surendettés : certains ont de sérieuses difficultés à rembourser leur prêt, d'autres ne parviennent pas à le rembourser ; tous, en tout état de cause, voient leur situation se détériorer à cause de l'emprunt qu'ils ont contracté. Quant aux 15 % restants, leur situation n'a pas changé.

Avant de nous satisfaire d'une telle situation, nous chercherions des moyens de réduire les dommages occasionnés aux 10 % d'emprunteurs malchanceux. Mais même si une amélioration est possible, à un moment donné, le seul moyen de réduire encore le surendettement serait de durcir tellement les conditions d'octroi de prêt que de nombreux emprunteurs éligibles en d'autres circonstances se retrouveraient exclus du microcrédit ; ou d'assouplir les normes de recouvrement au-delà du niveau auquel les impayés restent gérables. Nombreux sont ceux qui jugeraient alors le niveau restant de surendettement acceptable s'il s'agissait du prix à payer pour que 75 % des emprunteurs continuent de bénéficier pleinement du microcrédit.

Cela étant, le discours selon lequel le microcrédit sortirait des millions de personnes de la pauvreté suscite de plus en plus de doutes. Les quelques études d'impact rigoureuses menées récemment ne mettent pas en évidence de tels résultats et certaines études plus anciennes et plus optimistes sont actuellement remises en cause. Si la question est loin d'être réglée, les

21. Il s'agit d'une approche utilitaire, qui vise à obtenir le meilleur résultat collectif possible pour l'ensemble des parties prenantes. D'aucuns diront que certains « dommages » (le suicide par exemple) ne sont acceptables en aucune circonstance, ce quels que soient les bénéfices procurés aux autres.

récentes évolutions suggèrent clairement la possibilité que les bénéficiaires du microcrédit puissent être moindres que ceux dont il se targuait auparavant<sup>22</sup>. Il est possible, par exemple, que le principal bénéficiaire du microcrédit ne réside pas tant dans le fait de sortir les gens de la pauvreté que dans celui de les aider à mieux y faire face, en leur offrant de précieux outils de gestion de trésorerie. Utilisés à diverses fins, ceux-ci leur permettraient notamment de maintenir leur niveau de consommation, d'affronter les chocs, et d'accumuler des sommes plus importantes afin de réaliser des investissements commerciaux et non commerciaux. Si la recherche le confirme, il s'agirait là d'un bénéficiaire non négligeable mais qui reste nettement inférieur au fait de sortir des ménages de la pauvreté.

Revenons à notre exemple hypothétique : si les bénéficiaires procurés aux 75 % d'emprunteurs sont nettement plus modestes, le niveau acceptable de dommages collatéraux subis par les autres emprunteurs devrait lui aussi être nettement inférieur. Dans la mesure où nous sommes désormais de moins en moins convaincus que les bénéficiaires du microcrédit sont immenses (certains diront que nous sommes désormais plus réalistes), nous devrions être d'autant plus vigilants à l'égard du surendettement, car notre seuil de tolérance s'en trouve diminué.

Toutes ces réflexions suggèrent qu'il faudrait consacrer davantage d'attention, de recherche et de ressources aux problèmes du surendettement. Le message s'adresse en particulier à la plupart des IMF implantées sur des marchés compétitifs, notamment ceux qui sont peut-être en train d'approcher des niveaux de saturation à l'échelle locale ou nationale : elles devraient si possible mettre au point des systèmes d'alerte précoce afin d'identifier un problème de surendettement avant qu'il ne se manifeste sous la forme d'une crise de remboursement. Elles doivent également ajuster leurs pratiques de commercialisation, d'approbation, de gestion des prêts et de recouvrement dans l'optique de maintenir le

surendettement à des niveaux acceptables. Nous examinons dans la section 5 certaines mesures qui pourraient se révéler utiles.

## 2. Les causes du surendettement

Le surendettement est un phénomène complexe ; dans la plupart des cas, de multiples facteurs sont en jeu. La conduite des prêteurs peut exposer les emprunteurs à des risques excessifs, les clients eux-mêmes peuvent prendre de mauvaises décisions, et certains facteurs externes échappant au contrôle de chacune des deux parties font que l'endettement atteint parfois des niveaux intenable<sup>23</sup>. Si nous pouvons décrire certaines de ces tendances, les données sont encore insuffisantes pour permettre d'affirmer avec certitude leur niveau de prévalence ou leur contribution au surendettement.

### La responsabilité des microprêteurs

Pour identifier les dérives possibles du surendettement, il est préférable de se pencher sur les cas les plus probants. Les crises de remboursement qui ont récemment éclaté dans certains pays ont ainsi permis de mettre en évidence certaines conduites abusives des microprêteurs. Les IMF auraient commercialisé leurs produits de façon trop agressive, se seraient développées trop rapidement, auraient eu recours à des mesures d'incitation des agents de crédit qui encourageaient le surendettement, proposé des produits inadaptés, rendu les conditions des prêts opaques, et utilisé des pratiques de recouvrement abusives. Nous nous intéresserons dans un premier temps aux problèmes découlant de la croissance rapide des établissements de microcrédit, puis plus spécifiquement aux produits et aux procédures des IMF.

Depuis sa naissance, le secteur de la microfinance a mené une politique de croissance très rapide. La croissance devait permettre d'accroître la portée des services et portait en elle l'espoir de voir la concurrence faire baisser les taux

22. Par exemple, Rosenberg (2010) ; Collins, Morduch, Rutherford et Ruthven (2009) ; ainsi que Karlan et Zinman (2007).

23. Cette section s'appuie sur l'analyse figurant dans l'étude de Schicks (2010).



d'intérêt et améliorer les services à la clientèle. Bien qu'ils soient valides, ces arguments doivent être manipulés avec précaution. Le secteur fait en effet davantage l'expérience des problèmes qui découlent de la croissance.

Il est important de faire la distinction entre la croissance d'une IMF et la croissance d'un marché de microcrédit. Il semble logique que la croissance trop rapide d'une IMF puisse solliciter de façon excessive les systèmes de prêt et de gestion de l'IMF, et entraîne donc une détérioration de la qualité des analyses en amont et du suivi des prêts en aval, avec à la clef de sérieux problèmes de recouvrement<sup>24</sup>. Cela étant, l'analyse des données du MIX menée par González ne montre aucune corrélation entre les taux de croissance des IMF et la détérioration des portefeuilles, sauf lorsque les niveaux sont extrêmes (ce qui est très rare) (González, 2010)<sup>25</sup>.

La situation est toutefois différente si l'on considère les taux de croissance au niveau du marché dans son ensemble. González montre qu'un taux de croissance global élevé du nombre d'utilisateurs de microfinance d'un pays donné (plus de 63 % par an) et qu'un taux de crédits en cours rapporté à la population totale de plus de 10 % sont étroitement corrélés à des difficultés de remboursement. Ses résultats vont dans le sens de nos conclusions sur les effets de la concurrence sur des marchés approchant du stade de la saturation (cf. section 1). Les IMF déploient tous les moyens pour capter la part de marché restante : elles mettent en place des formes de rémunération qui incitent les agents de crédit à octroyer davantage de prêts et à en accroître la taille, elles commencent à prêter à des clients qui auront probablement davantage de difficultés à rembourser, et leur aptitude à évaluer la capacité de remboursement des emprunteurs diminue parce que ces derniers ont également des engagements auprès de concurrents. Enfin,

les clients utilisent leur accès à de multiples prestataires pour refinancer des prêts qui finissent par ne plus être remboursables<sup>26</sup>.

D'aucuns estiment que l'offre surabondante de financements, conjuguée aux pressions en termes de croissance et de rentabilité exercées par les financeurs sur les microprêteurs, a contribué à la survenue de crises du surendettement. Le comportement des investisseurs influe sur les dispositifs incitatifs des IMF. En outre, la croissance rapide des investissements en microfinance de la part d'acteurs commerciaux et quasi commerciaux a eu tendance à se concentrer sur des marchés dotés d'IMF matures générant de solides bénéfices et affichant une croissance soutenue – en d'autres termes, des marchés qui ont plus de chances d'être saturés<sup>27</sup>.

Quels que soient les taux de croissance et le niveau de saturation du marché, le surendettement dépend également des produits et des pratiques spécifiques des IMF avant, pendant et après l'approbation des prêts<sup>28</sup>.

**En amont, avant qu'un prêt ne soit octroyé,** les risques de surendettement peuvent découler d'un manque de transparence. Les IMF peuvent réduire l'aptitude des emprunteurs à prendre des décisions pertinentes si leurs techniques publicitaires et de commercialisation ne permettent pas de communiquer les conditions des prêts – notamment la tarification – avec exactitude, justesse et clarté.

Par ailleurs, dans le cadre de l'octroi des prêts, les IMF qui privilégient de façon excessive leur croissance sont susceptibles de relâcher leur discipline de crédit et de moins investir dans l'évaluation de la capacité de remboursement des emprunteurs. Cela est notamment le cas lorsque les mesures d'incitation des agents de crédit sont

24. Par exemple, Chen, Rasmussen et Reille (2010), qui analysent les crises de la dette survenues au Nicaragua, au Pakistan, au Maroc et en Bosnie-Herzégovine.

25. L'étude montre qu'une croissance intensive (consistant à accroître le nombre de clients des agences existantes) est plus dangereuse qu'une croissance extensive (consistant à ouvrir de nouvelles agences dans de nouveaux sites), mais qu'il n'existe aucune corrélation entre ces deux formes de croissance et les difficultés de recouvrement, sauf lorsque les taux de croissance atteignent des niveaux qui sont très rares dans le cas des grandes IMF.

26. Par exemple, Abed (2011).

27. Par exemple, Chen, Rasmussen et Reille (2010), ainsi que Roodman (2011).

28. Certains de ces produits et pratiques sont évoqués plus en détail à la section 5.

étroitement liées à la conquête de nouveaux clients ou à l'augmentation de la taille des prêts<sup>29</sup>.

Le débat autour de l'offre de crédits utilisés à des fins de consommation est complexe. Certaines IMF proposent des prêts qui sont explicitement utilisés à des fins de consommation. Mais même lorsque les prêts ont officiellement une vocation commerciale, de nombreux emprunteurs – parfois la plupart d'entre eux – les utilisent à des fins qui ne génèrent pas de revenus. Le suivi des clients destiné à s'assurer de l'usage commercial des sommes prêtées augmente les coûts (et donc les taux d'intérêt) et n'est pas nécessairement efficace. Lorsque le crédit finance la consommation, l'utilisation des sommes prêtées ne produit pas de revenus qui viendraient compenser les charges d'intérêt. D'un autre côté, cette utilisation à des fins non commerciales du crédit peut être très utile pour gérer les urgences, lisser la volatilité des revenus des pauvres et financer les investissements non commerciaux, comme l'éducation<sup>30</sup>. Par conséquent, la corrélation avec le surendettement n'est pas évidente.

Paradoxalement, une caractéristique standard du microcrédit censée permettre de tester la capacité de remboursement des emprunteurs et de réduire les risques de surendettement peut, dans certains cas, produire le résultat opposé. L'augmentation automatique de la taille des crédits peut ainsi conduire certains clients à contracter des prêts dont le montant est trop élevé pour eux. Dans le cadre du crédit de groupe notamment, où aucun agent de crédit n'est là pour évaluer la capacité de remboursement, la hausse constante de la taille des prêts finit parfois par excéder l'aptitude des clients à rembourser. Inversement, de nombreuses IMF contrôlent le risque de crédit en proposant dans un premier temps aux nouveaux clients des crédits qui sont de taille nettement inférieure à ce qu'ils attendent ou peuvent se permettre. Lorsque

cela est possible, les emprunteurs se tournent vers d'autres prestataires afin d'obtenir le montant total espéré. Une telle démarche accroît les coûts de transaction des emprunteurs, et pourrait même contribuer au surendettement en compliquant la tâche de chaque prêteur consistant à évaluer la capacité des usagers à gérer la totalité de leur endettement.

**Pendant la durée du contrat de prêt**, le calendrier des versements peut affecter la capacité de remboursement des emprunteurs. Les produits trop rigides et les échéanciers de remboursement en décalage excessif avec les flux de trésorerie des emprunteurs peuvent conduire au surendettement même lorsque le montant de la dette est raisonnable. Lorsque les difficultés des clients relèvent davantage de problèmes de liquidité que de problèmes d'endettement structurel, la politique de « tolérance zéro » des retards appliquée à la lettre par de nombreuses IMF doit pouvoir être assouplie<sup>31</sup>. Une telle politique permet de montrer aux clients l'importance des remboursements réguliers, notamment comparé aux crédits gouvernementaux classiques. Elle favorise la détection précoce des difficultés de remboursement et empêche les emprunteurs de cumuler des engagements (González, 2008). Elle réduit le risque de contagion des impayés aux emprunteurs non défaillants et évite le coût opérationnel associé au traitement d'un grand nombre de demandes de rééchelonnement des prêts. Toutefois, si la politique de tolérance zéro est appliquée à la lettre et qu'elle ne permet pas de prendre en compte certains cas particuliers légitimes, elle peut se traduire par un accroissement inutile des difficultés de clients au demeurant honnêtes<sup>32</sup>.

Certaines méthodes de recouvrement soulèvent un problème similaire. Lorsque les emprunteurs se retrouvent en difficulté, le recours à des pratiques

29. Par exemple, Chen, Rasmussen et Reille (2010).

30. Par exemple, Collins, Morduch, Rutherford et Ruthven (2009). Les auteurs mettent en garde contre l'idée selon laquelle contracter un prêt à des fins non commerciales conduit généralement au surendettement.

31. Certaines IMF se targuent d'obtenir des taux de recouvrement parfaits de 100 %. Un tel taux de recouvrement est en fait loin d'être idéal. Il signifie généralement que l'IMF adopte une politique d'octroi de crédit excessivement prudente, ce qui réduit à la fois l'accès au crédit des usagers et les bénéfices des prestataires. L'expérience montre que la plupart des IMF peuvent tolérer des niveaux peu élevés de non-remboursement (par exemple, un taux annuel de pertes sur créances irrécouvrables inférieur à 3-4 %) sans que le problème échappe à tout contrôle.

32. Plusieurs études ont montré que les microemprunteurs ont recours à des prêteurs informels onéreux pour faire face à leurs échéances de remboursement lorsque leurs revenus sont plus faibles qu'à l'accoutumée. Par exemple, Jain et Mansuri (2003) et les études qui y sont citées ; CARE/Bangladesh (2005 et 2005a).

de recouvrement inappropriées peut aggraver leur situation. Si un certain degré de fermeté est nécessaire pour inciter suffisamment les clients à rembourser, les pratiques de recouvrement se doivent de respecter les droits de base des emprunteurs. Par ailleurs, si l'IMF impose des pénalités de retard très élevées (bien supérieures aux intérêts réguliers), elle peut se retrouver dans une situation ambiguë puisqu'elle voit ses bénéfices augmenter lorsque les clients ne parviennent plus à honorer leurs échéances ou remboursent leurs crédits en retard, ce qui n'incite guère à réduire le surendettement.

**Enfin, après la fin d'un cycle de prêt,** certaines IMF ont du mal à accepter que les emprunteurs aient parfois besoin de faire une pause plutôt que de renouveler immédiatement leur prêt. Cela est notamment le cas si les IMF n'offrent pas de services de dépôt ou autres qui lieraient les clients à l'institution même lorsqu'ils n'empruntent pas.

Loin de constituer une mise en accusation, la liste des conduites des IMF qui peuvent contribuer au surendettement illustre les difficultés associées au crédit dédié aux pauvres, notamment dans un contexte en constante évolution et marqué par une intensification de la concurrence. Certaines méthodes de base qui sont le gage du succès du microcrédit et censées être plus sûres tant pour les institutions que pour les clients (par exemple, échéanciers de remboursement hebdomadaires définis ou taille progressive des prêts) peuvent avoir des effets inattendus dans certaines situations. Le secteur de la microfinance est en train de faire l'expérience de certains risques qui deviennent de plus en plus manifestes à mesure de la maturation du secteur.

### **Pourquoi les emprunteurs ont eux aussi leur part de responsabilité**

Certains usagers ne remboursent pas leurs prêts tout simplement parce qu'ils préfèrent garder

l'argent – ils sont en mesure de rembourser mais ne sont pas disposés à le faire. Nous ne nous intéressons pas dans notre étude à ces emprunteurs défaillants par opportunisme mais plutôt à ceux qui ont de véritables difficultés à rembourser leurs prêts – autrement dit ceux qui sont disposés à rembourser mais n'y parviennent pas<sup>33</sup>. Certes, les clients doivent se protéger des conduites irresponsables des prêteurs, mais cela ne doit pas masquer le fait qu'ils ont également une part de responsabilité. Tout contrat de prêt conduisant au surendettement représente une décision mutuelle, émanant à la fois du prêteur et de l'emprunteur.

Comme nous l'avons déjà mentionné à la section 1, le champ émergent de l'économie comportementale a identifié certains biais des emprunteurs qui les conduisent à s'endetter dans des proportions excessives. Certains des biais décrits par les économistes comportementaux et confirmés par les expériences qu'ils ont menées nous surprennent peu dans la mesure où ils relèvent de l'expérience que nous faisons au quotidien.

Pour commencer, nombreux sont ceux qui donnent trop d'importance à la gratification immédiate parce que celle-ci est « visible » mais ne se préoccupent pas assez des conséquences futures, qui paraissent moins réelles<sup>34</sup>. Le phénomène qualifié « d'escompte hyperbolique du futur » les conduit à préférer nettement recevoir des gratifications (par exemple, les sommes prêtées) immédiatement et à reporter les coûts (par exemple, le remboursement) à plus tard. Ils prennent régulièrement des décisions qu'ils sont amenés à regretter par la suite. Une étude a montré que ce type de consommateurs emprunte trois fois plus que les consommateurs « rationnels »<sup>35</sup>. Il existe également d'autres approches théoriques de la tentation, phénomène qui interfère avec le contrôle de soi et qui est reconnu partout dans le monde<sup>36</sup>. Voir encadré 1.

33. Nous aurions tendance à inclure les emprunteurs qui font des déclarations mensongères dans leurs demandes de prêt, embellissent leur situation financière ou n'admettent pas le véritable objet du crédit, tant qu'ils empruntent avec l'intention de rembourser leur prêt à l'IMF et qu'en cas de problème ils, s'efforceront d'honorer leurs engagements.

34. Par exemple, Mullainathan et Krishnan (2008).

35. Par exemple, Laibson (1997) ; Laibson, Repetto et Tobacman (2003).

36. Par exemple, Akerlof (1991), Gul et Pesendorfer (2004), Fudenberg et Levine (2006).

D'autres biais entrent également en jeu. Les gens ont ainsi tendance à voir l'avenir d'un œil trop optimiste. Ils sous-estiment la probabilité de survenue des chocs ainsi que les montants qu'ils finiront par emprunter et surestiment leur capacité à rembourser à temps (Barr, Mullainathan et Shafir, 2008 ; Kilborn, 2005 ; Vandone, 2009). La « persistance des habitudes » les amène à réduire leur consommation trop lentement lorsque leur revenu net diminue, augmentant ainsi la probabilité de surendettement (Brown, 1952). D'une manière générale, les êtres humains ont du mal à traiter la complexité des informations relatives aux contrats de prêt. Ils ne comprennent pas pleinement l'ensemble des implications découlant des crédits qu'ils contractent et prennent parfois leurs décisions à partir d'éléments peu pertinents. Ils ont ainsi tendance à considérer la limite de crédit qui leur est imposée par les institutions financières comme un indicateur de leur capacité à rembourser (Soman et Cheema, 2002).

Certains biais comportementaux affectent les pauvres plus que d'autres. Il va sans dire que résister à la « tentation » de trop emprunter est

### **Encadré 1. Les pauvres reconnaissent avoir des problèmes d'autodiscipline**

Paradoxalement, de nombreux pauvres contractent des crédits précisément afin de s'imposer une discipline extérieure. Ils utilisent les sommes prêtées à des fins utiles, sachant que l'échéancier de remboursement les forcera à mettre régulièrement de l'argent de côté et leur évitera de succomber à la tentation pressante de la consommation immédiate<sup>a</sup>. Accumuler une grosse somme d'argent par le biais du crédit est plus coûteux que d'épargner, mais nombreux sont les pauvres qui préfèrent payer pour exercer leur autodiscipline. Les produits d'épargne contractuelle conçus pour empêcher l'accès aux fonds à tout moment tendent à faire l'objet d'une forte demande de la part des pauvres et à améliorer leur niveau d'accumulation d'actifs et d'investissement<sup>b</sup>.

a. Par exemple, Collins, Morduch, Rutherford et Ruthven (2009) ; Rutherford et Arora (2009) ; Rutherford (2000).

b. Par exemple, Ashraf, Karlan et Yin (2005) ; Duflo, Kremer et Robinson (2009).

particulièrement difficile pour les pauvres, puisqu'ils sont davantage susceptibles de se retrouver dans des situations inextricables. Les inégalités et la comparaison avec les pairs peuvent conduire les groupes à revenus plus faibles à emprunter de manière irresponsable afin d'avoir le même niveau de consommation que les autres (Duesenberry, 1949, Luttmer, 2005, Christen et Morgan, 2005, Brown, 2004). L'obligation sociale imposant de prendre en charge financièrement les proches et les voisins quel qu'en soit le prix peut conduire certains à s'endetter (Cressy, 2006, Guérin, 2000). Par ailleurs, il va de soi que les pauvres auront plus de mal que les riches à reporter la consommation d'un volume donné (Banerjee et Mullainathan, 2009). Enfin, les erreurs dans les prévisions concernant l'avenir tendent à avoir des conséquences plus marquées pour les personnes plus proches du seuil de subsistance. Toutes ces observations, nous tenons à le souligner, ne signifient en aucun cas que les pauvres sont moins rationnels que les riches. Pour l'essentiel, les pauvres adoptent probablement les mêmes conduites que les riches mais, du fait de leur plus grande vulnérabilité, pâtissent davantage de leurs biais comportementaux (Banerjee et Duflos, 2007, Bertrand et Mullainathan, 2010).

Il convient toutefois de ne pas surestimer l'importance de ces biais cognitifs et comportementaux. D'une part, si tout le monde s'accorde à reconnaître leur existence, leur degré d'influence sur le comportement réel des emprunteurs est sujet à controverse<sup>37</sup>. D'autre part, nombre des résultats empiriques cités dans le présent document proviennent de pays riches. Il existe donc un risque que les résultats ne soient pas aussi valides dans un contexte de pauvreté.

À cela s'ajoute le fait que les microemprunteurs sont encore en phase d'apprentissage. Nombre d'entre eux n'avaient auparavant pas d'accès formel au crédit et se sont rapidement retrouvés avec un accès simultané à de multiples sources. Pour certains, cette inexpérience des clients constitue une source majeure de problèmes.

37. Par exemple, Ellehausen (2010).

En conclusion, le surendettement trouve ses racines à la fois dans la conduite des prêteurs et dans les décisions des emprunteurs. C'est pourquoi les politiques des institutions de crédit devraient prendre en compte les biais de leurs clients. L'existence de tels biais ne doit pas dispenser les prestataires d'exercer leur responsabilité en recourant à des pratiques de crédit justes et prudentes qui ne mettent pas un nombre excessif d'emprunteurs en difficulté.

### La puissance des facteurs externes

Outre le comportement des prêteurs et des emprunteurs, certaines circonstances échappant totalement au contrôle de l'une ou l'autre des deux parties peuvent contribuer au surendettement.

Les emprunteurs individuels sont parfois confrontés à des chocs exogènes qui affectent le ménage, le plus souvent des baisses soudaines de revenu (découlant par exemple de la perte d'un emploi ou d'une maladie touchant l'un des membres du foyer) ou à de lourdes dépenses imprévues (liées par exemple à un accident, un problème de santé ou à des obligations funéraires)<sup>38</sup>. D'autres chocs – comme une catastrophe naturelle ou un conflit humain dévastateur – peuvent affecter de nombreux emprunteurs simultanément. Des changements d'orientation dans les politiques gouvernementales peuvent influencer sur les prix des intrants et sur les prix du marché, ou entraîner le déplacement des vendeurs ambulants (Stearns, 1991). Les périodes de contraction macroéconomique et les fluctuations de change peuvent nuire à la capacité de remboursement de nombreux emprunteurs.

L'une des principales caractéristiques de la pauvreté tient à la difficulté à mettre en place des coussins de sécurité pour ce genre de situations. Même si ces chocs sont très courants dans l'existence des populations vulnérables, il est difficile de les prendre en compte au moment de la souscription de l'emprunt et de l'octroi du crédit, ce qui accroît

encore le niveau d'incertitude des décisions de crédit. Avant que le choc ne se produise, le niveau d'endettement peut sembler tout à fait gérable. Mais un endettement préexistant tend à limiter la marge de manœuvre des ménages en cas de choc. Un crédit dont le montant apparaissait au départ raisonnable peut facilement conduire à un surendettement difficilement tenable. Et plus l'échéancier de remboursement est rigide, plus l'emprunteur aura du mal à gérer le choc.

Pris individuellement, ces facteurs sont imprévisibles. En revanche, leur degré de prévalence globale dans la population cible est éminemment prévisible. Les prêteurs doivent prendre en compte ces risques lorsqu'ils conçoivent leurs produits et décident d'octroyer un crédit.

Enfin, parmi les facteurs externes du surendettement figurent également l'environnement réglementaire, les infrastructures permettant l'échange d'informations entre prêteurs, etc. Tous influent sur le comportement des prêteurs et des emprunteurs.

Pour conclure, plusieurs facteurs contribuent au surendettement : la conduite des prêteurs, le comportement des emprunteurs et les facteurs externes. Chacun d'entre eux représente un levier que l'on peut potentiellement actionner pour minimiser le problème. La section 5 présente succinctement les approches les plus couramment utilisées pour traiter le surendettement.

### 3. Définition et mesure du surendettement

Lorsque les praticiens de microfinance discutent de la question du surendettement, ils n'ont généralement pas besoin d'interrompre leur conversation pour préciser s'ils parlent tous de la même chose. En ce sens et en ce sens seulement, le terme n'est pas problématique. Mais quand vient le moment de concevoir des recherches

38. Par exemple, Bouquet, Wampfler, Ralison et Roesch (2007), Krishnaswamy (2007).

ou d'élaborer des réglementations, donner une définition précise du « surendettement » soulève des questions complexes, auxquelles il n'existe pas nécessairement de réponses claires.

Commençons par faire la distinction entre une définition et un critère indicatif. Une définition essaie de clarifier la véritable signification d'un terme. Par exemple, la définition provisoire que nous avons proposée au début de notre analyse était que des emprunteurs sont « surendettés » s'ils ont de sérieuses difficultés à rembourser leurs prêts. Une telle définition ne permet pas de mesurer directement le surendettement. Par conséquent, nous pourrions chercher un critère indicatif plus facilement mesurable – par exemple, nous pourrions mesurer le montant des remboursements des emprunteurs en pourcentage de leur revenu. On peut raisonnablement supposer qu'un tel indicateur est étroitement corrélé au niveau de surendettement – en effet, les usagers dont le ratio d'endettement est élevé auront plus probablement de sérieuses difficultés à rembourser. La distinction que nous venons de faire entre une définition et un critère indicatif sera très utile pour la compréhension de cette section, qui s'intéresse aux deux aspects. Toutefois, il n'est pas toujours facile de les identifier en tant que tels : en effet, ce que quelqu'un considérera comme un critère indicatif pourra servir de définition à une autre personne.

Le choix d'un indicateur (en tant que définition ou que critère indicatif) dépend de sa finalité. Les autorités de réglementation ont tendance à privilégier les définitions légales qui peuvent être appliquées plus ou moins systématiquement, avec le moins d'ambiguïté possible, en sorte que l'application de la réglementation sera aussi prévisible que possible pour toutes les parties. En revanche, les universitaires et les chercheurs ont besoin d'indicateurs qui puissent être mesurés par les données ou les outils d'investigation dont ils disposent.

Cette section examine les définitions et critères indicatifs suivants :

- Impact négatif
- Défauts de remboursement et crédits arriérés
- Ratios d'endettement
- Emprunts multiples
- Efforts et sacrifices des emprunteurs
- Indicateurs composites

**Impact négatif.** Dire que des personnes sont *surendettées* reviendrait à affirmer qu'elles ont *trop* de dettes, c'est-à-dire que le montant de leurs dettes atteint un niveau qui leur est préjudiciable. La question reviendrait donc à savoir si les prêts aggravent la situation des emprunteurs.

Nous aurions tendance à penser qu'il s'agit de la définition qui s'impose d'un point de vue théorique. Après tout, nous préférierions si possible éviter les crédits qui portent préjudice aux emprunteurs et *ne pas* empêcher ceux qui améliorent la situation des clients, même si (par exemple) les rembourser grève une partie importante de leur revenu ou s'ils ont des difficultés à les rembourser. Il conviendrait dans ce cas d'évaluer si le crédit a un impact négatif sur l'emprunteur.

Sur le plan pratique toutefois, cette définition ne convient pas. Imaginons quelqu'un qui manque provisoirement de liquidités et qui contracte un tout petit prêt pour acheter une chemise dont il n'a pas vraiment besoin ; il rembourse très facilement son crédit à l'échéance. Certes, il se peut que le crédit lui ait porté préjudice – l'emprunteur aurait en effet mieux fait de ne pas dépenser son argent ainsi, compte tenu du coût supplémentaire que représentent les intérêts du crédit –, mais ce n'est pas le genre d'image qui vient à l'esprit quand on parle de surendettement.

Par ailleurs, déterminer de façon crédible l'impact d'un crédit représente une tâche difficile et coûteuse<sup>39</sup>. Par exemple, l'un des outils actuellement les plus reconnus pour tester l'impact des prêts est l'étude dite « randomisée » (*randomized controlled trials* ou RCT en anglais), une approche qui (1) impose de sévères contraintes aux prêteurs qui y participent, (2) peut coûter

39. Voir, par exemple, Rosenberg (2010).

des centaines de milliers de dollars par étude, et (3) peut prendre des années pour produire des résultats. De telles études ne représentent pas un instrument utile sur le plan pratique pour effectuer un suivi permanent du surendettement<sup>40</sup>. En conséquence, la définition s'appuyant sur l'impact négatif n'est pas très utile sur le plan pratique, quels que soient ses mérites théoriques.

**Défauts de remboursement et crédits arriérés<sup>41</sup>.** Le critère indicatif le plus courant du surendettement est le défaut de remboursement. Clairement, lorsque les microemprunteurs ont contracté des crédits qu'ils ne peuvent plus rembourser, ils sont surendettés. Vient alors le moment où le surendettement met en danger la viabilité des IMF, et où les emprunteurs sont susceptibles d'être humiliés publiquement, de voir leurs actifs saisis, de perdre leur solvabilité, ou de voir s'éroder les réseaux sociaux sur lesquels ils s'appuient.

Cela étant, les emprunteurs défaillants ne se retrouvent généralement pas soudainement avec un excès de dettes le jour de l'échéance de remboursement. Ils avaient très probablement déjà des difficultés depuis un certain temps. Le surendettement commence généralement bien avant et s'accompagne selon toute vraisemblance de signes d'aggravation. Par ailleurs, certains emprunteurs font défaut non pas parce que leur endettement est devenu ingérable, mais parce qu'ils trouvent plus pratique de ne pas rembourser. Par conséquent, le défaut de remboursement n'est pas une définition du surendettement, mais davantage un indicateur retardé de celui-ci.

En tant qu'indicateur, les crédits arriérés (impayés) ont les mêmes avantages et inconvénients que

les défauts de remboursement. Ils permettent de signaler le problème un peu avant : lorsqu'un remboursement est déjà en retard, mais avant qu'il ne devienne manifeste que le prêt ne sera pas remboursé. Le niveau d'endettement des emprunteurs est peut-être toutefois devenu ingérable bien avant le premier retard de paiement. Bien souvent, les crédits arriérés et les défauts de remboursement mesurent non pas le surendettement lui-même, mais une conséquence du surendettement<sup>42</sup>. Il s'agit des indicateurs les plus largement utilisés seulement parce qu'ils sont les plus faciles à mesurer. (Voir encadré 2.)

**Ratios de dette.** Une autre série d'indicateurs relève du sens littéral du terme « surendetté ». Sont ainsi considérés comme surendettés les emprunteurs qui se sont endettés « au-delà » d'une certaine limite. Cette limite est souvent définie comme le ratio du coût du crédit rapporté au revenu d'un individu ou d'un ménage (ou salaire net ou revenu disponible après déduction des dépenses de consommation minimales). Une personne est dite surendettée si le montant des remboursements de son ou ses crédits représente plus d'un pourcentage défini de son revenu. Cette mesure s'appuie sur l'estimation – il est vrai approximative – qu'une telle situation n'est pas viable, ou tout au moins qu'elle est préjudiciable, pour un emprunteur moyen<sup>43</sup>.

Le ratio d'endettement compare le montant des remboursements prévus par l'échéancier au montant des revenus dont dispose l'emprunteur pour honorer ses engagements. Pour de nombreux microprêteurs, ce ratio représente un outil fondamental de gestion des risques. Dans la plupart des programmes de prêts individuels, une composante essentielle du travail d'un agent

40. En théorie, il pourrait être intéressant, dans le cadre des études randomisées sur l'impact, de collecter des données sur les indicateurs de surendettement, de façon à déterminer le degré de corrélation à l'impact négatif. Par exemple, si quelqu'un ne parvient pas à rembourser un crédit, dans quelle mesure peut-on conclure (le cas échéant) que le crédit lui a porté préjudice ? Toutefois, la mise en œuvre d'une telle stratégie se heurte à des difficultés d'ordre pratique.

41. La notion de « défaut de remboursement » telle qu'elle est utilisée ici renvoie à une situation dans laquelle l'emprunteur ne rembourse jamais la totalité du prêt, et le prêteur perd donc une partie du principal. Les notions de « crédits arriérés », d'« impayés » ou de « retards » renvoient à une situation dans laquelle l'emprunteur ne parvient pas à rembourser à temps un ou plusieurs montants, mais est susceptible de rembourser la totalité du prêt par la suite.

42. Il va de soi que les retards et les défauts de remboursement se produisent non seulement lorsque les clients ne sont pas en mesure de rembourser mais également lorsqu'ils peuvent rembourser mais ne sont pas disposés à le faire. En particulier, dans un contexte où le niveau de recouvrement est globalement satisfaisant, un niveau élevé de crédits arriérés au sein d'une IMF reflètera bien souvent davantage un problème de gestion qu'un problème de surendettement.

43. On utilise également les ratios dette sur actifs : le surendettement commence lorsque la dette totale d'un emprunteur excède un pourcentage déterminé de ses actifs. Cette approche s'apparente à la définition habituelle d'une faillite bancaire, à savoir une situation dans laquelle le passif excède l'actif. Les ratios dette sur actifs sont toutefois moins pertinents en microfinance. Les microemprunteurs tendent à détenir peu d'actifs, leurs prêts sont généralement non garantis, et les prêteurs espèrent généralement être remboursés à partir des revenus courants et non par le biais de la liquidation d'actifs.

## Encadré 2. Comment interpréter les taux de remboursement ?

Un niveau élevé de retards ou de défauts de remboursement sur un marché est souvent – mais pas toujours – le signe d'un sérieux problème de surendettement<sup>a</sup>. Reste à savoir si l'inverse est vrai : le fait que le secteur du microcrédit soit caractérisé sur la plupart des marchés par des taux de remboursement élevés signifie-t-il que le surendettement soit faible sur ces marchés ? Comme nous le remarquons à la section 1, cela est loin d'être évident.

Pour commencer, le fait que les emprunteurs remboursent leurs crédits ne nous dit pas s'ils ont dû faire face à de sérieuses difficultés pour y parvenir. Les gens surendettés remboursent parfois leurs dettes, mais au prix de très grands sacrifices. (Voir « Efforts et sacrifices des emprunteurs » à la page 23.) Plus les incitations à rembourser venant de l'extérieur sont fortes (par exemple, pressions exercées par les pairs ou pratiques de recouvrement agressives), plus il est probable que les emprunteurs feront de sérieux sacrifices pour rembourser.

Par ailleurs, un emprunteur peut être en difficulté pendant un certain temps avant qu'une incapacité à rembourser n'apparaisse dans les statistiques de recouvrement. Ce risque est exacerbé par le fait que, sur des marchés concurrentiels notamment, les emprunteurs qui ne sont pas en mesure de rembourser leur prêt peuvent repousser le jour où l'on s'en rendra compte en contractant un nouveau crédit auprès d'une autre source – par exemple, une IMF concurrente ou un prêteur informel – afin de rembourser le prêt de départ. D'un côté, jongler avec différentes sources de crédit constitue une technique de survie couramment utilisée par les pauvres sur certains marchés et ne s'accompagne pas nécessairement de surendettement<sup>b</sup>. D'un autre côté, une telle technique permet de dissimuler le surendettement pendant longtemps jusqu'au jour où il se manifeste dans les comptes d'un prêteur sous la forme d'une incapacité à rembourser.

Pendant combien de temps les emprunteurs peuvent-ils dissimuler ainsi leur incapacité à rembourser ? Clairement, plus le nombre de prestataires auxquels a accès un emprunteur est grand, plus celui-ci a de possibilités de se refinancer, tout au moins en l'absence de centrale des risques. (Remarquons également que les emprunteurs ont recours pour se refinancer à des prêteurs informels, qui n'apparaissent dans aucune centrale des risques.) Certains praticiens se risquent à dire qu'il est difficile de maintenir en place un équilibre aussi instable pendant plus de deux ans. Mais nous n'avons pas connaissance de données empiriques à ce sujet.

Prenons le cas d'une IMF implantée sur un marché concurrentiel qui affiche depuis toujours des taux de recouvrement très élevés. Compte tenu de la possibilité

de refinancement de la dette auprès d'autres prestataires et si l'on part du principe que les statistiques de remboursement de l'IMF sont exactes, nous aurions tendance à accorder plus de crédibilité à la situation telle qu'elle a été communiquée deux ans auparavant plutôt qu'à la situation telle qu'elle a été communiquée l'année d'avant ou l'année en cours (rappelons que nous parlons de l'assurance que la plupart des emprunteurs étaient disposés à rembourser et en mesure de le faire et non de l'assurance que peu d'entre eux étaient surendettés).

D'un autre côté, nous devons malheureusement constater que, même à ce stade avancé de l'évolution des systèmes d'information de gestion dans le secteur de la microfinance, les statistiques de remboursement de certaines grandes IMF ne sont pas dignes de foi. Il peut parfois exister un écart entre les informations communiquées et la réalité parce que les dirigeants cherchent sciemment à dissimuler les problèmes. Plus souvent toutefois, le problème est l'inadéquation des systèmes d'information, qui fait que les dirigeants sont tout aussi peu informés de la situation que les autres parties prenantes.

Les tests sur le terrain effectués par l'agence de notation M-CRIL afin d'évaluer les niveaux probables de pertes sur créances irrécouvrables des agences de plusieurs grandes IMF indiennes en sont un exemple probant. Les rapports financiers des IMF concernées montrent un taux annuel de pertes sur créances irrécouvrables d'environ 0,5 % du portefeuille. Selon les estimations des enquêteurs du M-CRIL, les pertes réelles étaient probablement de l'ordre de 5 à 7 % (Sinha, 2010). (Empiriquement, la règle qui prévaut est que, pour les microcrédits non garantis, un taux de l'ordre de 5 % représente une limite maximale si l'on veut assurer la viabilité des IMF. Un taux de pertes sur créances irrécouvrables supérieur à ce niveau doit être réduit dans les plus brefs délais, faute de quoi il risque de s'envoler et d'atteindre rapidement des niveaux qui ne pourront pas être compensés par une hausse des taux d'intérêt.) Dans le cas des IMF indiennes, la présence d'un écart entre les chiffres communiqués et les chiffres réels tenait essentiellement au fait que les agents de crédit rééchelonnaient ou renégociaient les prêts des emprunteurs qui ne pouvaient pas rembourser, même lorsque les chances de remboursement *in fine* étaient minimales. Cela donnait l'apparence que les prêts étaient remboursés à temps, et permettait aux agents de crédit de continuer de percevoir des primes récompensant le faible niveau d'impayés<sup>c</sup>. Les IMF devraient être dotées de systèmes d'audit interne permettant de détecter de telles pratiques.

Dans l'ensemble donc, des taux de remboursement élevés ne sont pas nécessairement le signe d'une situation saine.

- 
- a. Un taux de défaut de remboursement élevé sur un *marché* est souvent le signe d'un sérieux problème de surendettement. Mais un taux de défaut de remboursement élevé chez un *prêteur donné*, alors que les autres prestataires du marché parviennent à bien recouvrer leurs créances, est sans doute davantage le signe d'une gestion médiocre des prêts et d'un déficit de l'attention accordée aux systèmes de recouvrement et à la performance. Il convient également de noter que l'agitation politique joue parfois un rôle majeur dans certaines crises de remboursement, conduisant de nombreux emprunteurs à profiter de la situation pour ne pas honorer leurs engagements – voir par exemple, Krishnaswamy et Ponce (2009a). Bien évidemment, il se peut toutefois que l'agitation politique ait pu résulter d'un réel problème de surendettement à la base.
- b. Par exemple, Collins, Morduch, Rutherford et Ruthven (2009) ainsi que Morvant-Roux (2009).
- c. Le rééchelonnement, ou la renégociation des prêts, est utile lorsque les emprunteurs ont provisoirement des problèmes de liquidité mais ont de fortes chances de pouvoir honorer leurs engagements par la suite. En revanche, le rééchelonnement est inopportun, voire dangereux, lorsqu'il sert à repousser la date de calcul des sommes qui ne seront probablement jamais recouvrées.



de crédit consiste à évaluer la probable capacité de remboursement d'un candidat à un prêt en examinant les revenus et les dépenses du ménage, et en évaluant si le surcroît de revenu est suffisant pour couvrir les remboursements périodiques du prêt proposé<sup>44</sup>.

Parfois, un seuil chiffré est explicitement spécifié dans la politique de prêt d'un microprêteur – par exemple, « les prêts ne doivent normalement pas être approuvés si les remboursements excèdent X pour cent du revenu disponible du ménage de l'emprunteur ». Le seuil fixé peut représenter une estimation intuitive ou peut être déterminé en analysant l'historique de remboursements de milliers d'emprunteurs : lorsque les emprunteurs ont un ratio d'endettement de X pour cent, quel est le niveau d'occurrence des défauts de remboursement ?

D'autres microprêteurs s'appuient sur la même analyse des flux de trésorerie mais ne définissent pas de seuil chiffré. Dans un cas comme dans l'autre, lorsque le ratio d'endettement est jugé trop élevé, le prêt est refusé.

Les ratios d'endettement peuvent donc servir à estimer les probabilités de remboursement d'un prêt. Ils sont même souvent utilisés pour essayer de quantifier le surendettement. Mais de telles mesures ont leurs limites.

L'une des difficultés réside dans le fait qu'il n'existe pas de ratio « universel » qui conviendrait à tous. Les situations des emprunteurs et des ménages sont très variables – selon par exemple le nombre d'enfants, les revenus en termes absolus, etc. Un ratio qui serait parfaitement gérable pour un emprunteur peut représenter un fardeau insurmontable pour un autre.

Même si les ratios de dette étaient de parfaits critères indicatifs du surendettement, les données requises pour leur calcul ne sont généralement

pas facilement disponibles, notamment sur les marchés moins développés. La plupart des marchés de microcrédit ne sont pas encore dotés de centrales des risques qui couvrent ce type de clients. Et même lorsqu'elles existent, ces centrales des risques ne disposent pas d'informations sur les revenus des microemprunteurs et ne peuvent pas non plus fournir de récapitulatif complet de leur niveau d'endettement dans la mesure où nombre d'entre eux ont recours aux services de prêteurs informels qui ne communiquent aucune information aux centrales. Ce problème est rendu plus complexe par l'absence de moyens de déterminer les dépenses de consommation de l'emprunteur, de sorte que le ratio est basé sur le revenu brut et non sur le revenu après déduction des dépenses de base.

Enfin, la façon dont sont utilisées les sommes prêtées peut faire une énorme différence. Imaginons par exemple un emprunteur dont le montant total mensuel du coût du crédit équivaut à 75 % de son revenu mensuel. À première vue, cela peut sembler terriblement élevé, car il semblerait qu'il ne lui reste que 25 % pour ses dépenses de consommation de base. Le ratio d'endettement serait proche du seuil maximal si l'argent du prêt était par exemple utilisé pour payer un mariage. Mais supposons que les sommes prêtées soient utilisées pour financer des dépenses de base (nourriture, vêtements et logement). Dans ce cas, les entrées (crédit octroyé) et par la suite les sorties (remboursements du crédit) de capital ne changent pas le montant total disponible pour la consommation. Seules les charges d'intérêt sur le prêt réduisent les possibilités de consommation. Par conséquent, un même ratio d'endettement peut être totalement intenable si le crédit sert à financer un enterrement, mais tout à fait gérable si le crédit finance des dépenses de consommation de base<sup>45</sup>.

Il est donc impossible de fixer un seuil de coût du crédit qui convienne parfaitement à toutes

44. Dans les programmes de crédit de groupe, les décisions concernant la solvabilité d'un emprunteur sont généralement prises par des membres du groupe, et non par un agent de crédit. Mais lors d'une telle évaluation, il est plus que probable que les membres du groupe se posent la question de savoir si l'emprunteur a suffisamment de revenus pour rembourser.

45. Poussons le raisonnement à l'extrême et imaginons quelqu'un qui consacre la totalité de son salaire mensuel net à des dépenses de consommation, utilise une carte de crédit pour tous ses achats, et rembourse chaque mois le montant de son crédit à la consommation sans devoir payer d'intérêts. Dans ce cas, le ratio d'endettement est de 100 % du salaire net, et pourtant l'utilisation de la carte de crédit plutôt que du liquide est tout à fait gérable et ne porte pas préjudice à l'emprunteur.

les situations. Les ratios dette sur actifs posent le même genre de problèmes. Mais cela ne signifie pas pour autant que ces ratios soient inutiles à des fins de recherche. Comme on pouvait s’y attendre, certaines études ont établi une solide corrélation entre un ratio de dette donné et un niveau élevé d’impayés<sup>46</sup>. Un niveau élevé d’impayés n’est pas la même chose qu’avoir de sérieux problèmes de remboursement (notre définition provisoire du surendettement), mais on peut raisonnablement imaginer qu’il existe également une corrélation entre le ratio dette sur revenu et le surendettement.

Guérin, Roesch, Subramanian et Kumar (2011) ont mis en évidence une autre limite des ratios de dette, notamment lorsqu’ils sont appliqués aux emprunteurs pauvres dans les pays en développement. Lors de leurs recherches dans des villages ruraux dans l’État du Tamil Nadu en Inde, ils ont trouvé que la portée sociale de la dette varie en fonction des conditions et des relations qu’elle implique – compte tenu notamment de la diversité des prêts informels que les microemprunteurs ont pu contracter par ailleurs. Certains contrats de dette, ou l’incapacité à les honorer, sont plus déshonorants que d’autres, plus difficiles à gérer, ou plus coûteux en termes d’obligations réciproques (expression de la gratitude ou octroi d’un prêt en retour à un moment qui pourrait ne pas convenir). Certains contrats présentent des échéanciers de remboursement très serrés avec des pénalités de retard très élevées, tandis que d’autres posent moins de problèmes, même si leurs montants peuvent être plus élevés. Le concept de « montant total de la dette » a par conséquent peu de sens pour de nombreux emprunteurs pauvres et revient parfois à comparer des choses qui ne sont pas comparables. Plus nous rassemblons d’informations afin de définir des ratios et des seuils uniques pour un marché voire un secteur donné, plus nous nous éloignons du monde réel des microemprunteurs et de leurs expériences du surendettement.

**Endettement multiple.** Une fois que le marché est devenu concurrentiel, certains emprunteurs

contractent des prêts auprès de plusieurs prestataires en parallèle. L’endettement multiple – ou, pour être plus précis, l’endettement croisé – est souvent considéré comme un critère indicatif ou un signal d’alerte précoce du surendettement<sup>47</sup>. Un tel scénario entraîne généralement deux difficultés : (1) en l’absence de centrale des risques, les emprunteurs accumulent plus de dettes qu’ils ne peuvent se le permettre, car les prêteurs n’ont aucun moyen de savoir quel est leur niveau d’endettement, et (2) les emprunteurs reportent à plus tard – et ce faisant aggravent – leur problème en contractant de nouveaux prêts pour rembourser les plus anciens, qu’ils ne seront peut-être jamais en mesure de rembourser dans leur intégralité.

D’un point de vue théorique, considérer l’endettement multiple comme un indicateur du surendettement pose deux problèmes. Tout d’abord, quelqu’un peut être surendetté même avec un seul prêt. Deuxièmement, il existe de nombreuses situations dans lesquelles l’endettement multiple représente une technique courante et parfaitement gérable de gestion de la trésorerie pour les ménages à faibles revenus.

Dans certaines cultures, ce phénomène existe depuis longtemps dans le secteur informel. Il est l’une des composantes du système sophistiqué de gestion de l’argent mis au point par les pauvres et dans lequel une même personne est souvent à la fois emprunteur et prêteur (Collins, Morduch, Rutherford et Ruthven, 2009 ; Morvant-Roux, 2009). Les emprunteurs pauvres peuvent considérer comme tout à fait normal le fait de jongler avec différentes sources de trésorerie, y compris plusieurs prêteurs. Ils peuvent faire des choix pertinents dans le cadre de leurs systèmes d’endettement multiple, se fixant pour objectif non pas de rembourser la totalité de leur dette, mais de maintenir leur solvabilité auprès d’un plus grand nombre de prêteurs possible, ce afin de conserver un filet de sécurité pour leurs futurs besoins de liquidités. Ils peuvent très bien ne pas se considérer du tout comme surendettés (Guérin,

46. Par exemple, Maurer et Pytkowska (2010), Vogelgesang (2001), Rinaldi et Sanchez-Arellano (2006).

47. Au sens strict du terme, « l’endettement multiple » – le fait d’avoir plusieurs prêts à la fois – inclut le fait d’avoir contracté deux ou plusieurs prêts auprès d’un même prêteur. « L’endettement croisé » désigne le fait d’avoir souscrit à plusieurs prêts en parallèle auprès de différents prêteurs. C’est cette situation qui nous intéresse dans cette section. Nous conservons toutefois le terme « endettement multiple », car c’est celui qui est le plus couramment utilisé.

Roesch, Subramanian et Kumar, 2011). Il existe également d'autres bonnes raisons de recourir à l'endettement multiple sans que cela n'implique un endettement excessif. Certains bons clients peuvent vouloir contracter des crédits de plus grande taille que ceux que les IMF sont prêtes à leur offrir<sup>48</sup> et être tout à fait en mesure de les gérer. Une opportunité supplémentaire peut se présenter au cours d'un cycle de prêt. Une situation d'urgence peut être une bonne raison de recourir à un nouveau prêt sans que cela n'implique de surendettement. Enfin, contracter des crédits supplémentaires peut permettre de gérer le timing peu favorable de l'octroi d'un prêt ou un échéancier de remboursement rigide en décalage avec les flux de trésorerie d'un emprunteur. Les options offertes par l'endettement multiple sont donc bénéfiques à de nombreux égards.

Les résultats des études empiriques sont mitigés. La plupart des études ont trouvé au moins un certain degré de corrélation entre les crédits multiples et les difficultés de remboursement<sup>49</sup>. Mais des études menées dans d'autres contextes ne font état d'aucune corrélation de la sorte. González (2008) a ainsi mis en évidence que la crise du surendettement survenue en Bolivie à la fin des années 1990 n'était pas associée à une situation d'endettement multiple. L'indicateur n'aurait pas permis de révéler qu'une crise du surendettement était à l'œuvre. Une autre étude a même fait état d'une corrélation négative entre l'endettement multiple et l'incapacité à rembourser : les emprunteurs ayant contracté plusieurs crédits en parallèle ont mieux remboursé que ceux qui n'avaient contracté qu'un seul crédit (Krishnaswamy, 2007). Ce résultat quelque peu surprenant peut s'expliquer par l'hypothèse selon laquelle ce sont ceux qui géraient le mieux leur argent qui étaient les plus susceptibles de contracter plusieurs crédits en même temps. Autre possibilité : ceux qui avaient contracté des emprunts multiples repoussaient à plus tard une situation inévitable d'impayé ou de défaut ; des

recherches longitudinales sont nécessaires pour tester la pertinence de cette explication.

Pour résumer, même si nous avons des raisons de penser que, pour certains emprunteurs, l'endettement multiple représente une étape vers le surendettement, en soi, il ne s'agit pas d'une mesure fiable permettant d'identifier des problèmes de surendettement dans une population. Au mieux, il pourrait être utilisé comme composante au sein d'un indicateur de surendettement multifactoriel.

**Efforts et sacrifices des emprunteurs.** Les mesures ci-dessus excluent certaines personnes que nous aurions normalement tendance à considérer comme surendettées, et en incluent d'autres que nous ne jugerions pas surendettées. Notre définition provisoire – à savoir que des emprunteurs sont « surendettés » s'ils ont de sérieux problèmes à rembourser leurs prêts – a été choisie car nous pensons que c'est celle qui vient spontanément à l'esprit de la plupart d'entre nous lorsqu'on utilise le terme. Nous aurions en effet tendance à considérer comme surendettés des emprunteurs qui ne peuvent pas rembourser leurs dettes. Mais nous aurions également tendance à juger trop endettés certains emprunteurs qui parviennent à rembourser leurs prêts au prix de sacrifices extrêmes. (Voir par la suite ce que nous entendons par « extrêmes ».)

Certains chercheurs ont étudié les sacrifices que les emprunteurs font pour rembourser<sup>50</sup>. D'autres ont formulé une définition du surendettement tenant compte de ce facteur<sup>51</sup>.

La définition de González (2008) est que « le surendettement se produit lorsque les effets du remboursement d'un contrat de prêt ne correspondent pas aux attentes initiales de l'emprunteur ou du prêteur ou des deux ». Même s'ils finissent par rembourser, les microemprunteurs sont déjà considérés comme surendettés lorsque

48. Par exemple, Grammling (2009).

49. Par exemple, Maurer et Pytkowska (2010), Chaudhury et Matin (2002), CARE/Bangladesh (2005), Martinez et Gaul (2011), Grammling (2009), Krishnaswamy et Ponce (2009a).

50. Par exemple, CARE/Bangladesh (2005, 2005a).

51. Cf. Rhyne (2010).

le remboursement leur impose davantage de mesures coûteuses que prévu. Il s'agit d'une définition assez large du surendettement. Elle inclut des mesures coûteuses que même l'emprunteur pourrait ne pas considérer comme des sacrifices<sup>52</sup>.

Selon Schicks (2010), le seuil du surendettement est atteint lorsqu'un microemprunteur « a continuellement des difficultés à honorer ses échéances et doit constamment faire des sacrifices excessifs pour faire face à ses obligations de remboursement. » Dans la mesure où il s'agit d'un secteur dont l'objectif déclaré est d'aider les pauvres, on considère comme surendettés des microemprunteurs qui ne parviennent à rembourser leurs dettes qu'en sacrifiant des apports nutritionnels essentiels ou l'éducation de leurs enfants. Par ailleurs, alors que le contexte est celui du microcrédit à court terme, cette définition envisage le surendettement comme un phénomène chronique. Pour atteindre le seuil du surendettement, il faut que les sacrifices soient répétés ou majeurs, indiquant la persistance de problèmes d'endettement.

Reste à savoir à partir de quel moment des sacrifices sont jugés « excessifs ». Faute de norme objective s'appliquant à toutes les situations, l'approche de Schicks consiste à laisser les emprunteurs eux-mêmes juger du niveau de sacrifice qu'ils estiment acceptable. L'accent étant mis sur le niveau de détresse ressentie par les emprunteurs, leur opinion est la seule source susceptible de prendre en compte toutes les spécificités individuelles et les complexités liées au phénomène de l'endettement.

Comme toute approche subjective, celle consistant à laisser l'emprunteur juger du niveau acceptable de sacrifices présente l'inconvénient d'être tributaire des particularités, de l'honnêteté et des préjugés des individus concernés. Une telle approche peut être acceptable dans le cadre d'une recherche,

mais ne serait pas suffisamment précise pour un usage réglementaire. L'encadré 3 présente une approche mettant en œuvre la définition axée sur les efforts et les sacrifices des emprunteurs dans le cadre de recherches sur le terrain et montre qu'elle peut produire des résultats utiles.

Elle soulève également un problème d'ordre éthique. Si le surendettement est défini en termes d'acceptation subjective des sacrifices, on peut tout à fait avancer l'argument, au demeurant pervers, selon lequel le moyen de réduire le surendettement serait de conditionner les emprunteurs à accepter de plus grands sacrifices. Cela étant, l'idée selon laquelle les emprunteurs ne sont pas surendettés s'ils sont satisfaits de leurs crédits en dépit de certains efforts est intéressante du point de vue de la protection des clients. Réduire la stigmatisation des emprunteurs en difficulté et améliorer leur réseau de sécurité pourraient en effet constituer des mesures valables pour réduire le surendettement.

### Encadré 3. Indices de vulnérabilité financière

Le Bureau des études de marché (*Bureau of Market Research*) de l'Université d'Afrique du Sud a mis au point un indice de vulnérabilité financière des consommateurs (*Consumer Financial Vulnerability Index, CFVI*), qui combine la vulnérabilité au niveau des revenus (revenu et épargne du ménage) et la vulnérabilité au niveau des dépenses (consommation et coût du crédit) (Van Aardt et Moshoeu, 2009)<sup>a</sup>. Le CFVI intègre un large spectre d'obligations financières, qui vont au-delà du seul coût du crédit. D'un point de vue théorique, cette approche est plus intéressante que les autres. Avoir des difficultés à rembourser une dette et avoir des difficultés à honorer toute autre obligation financière reviennent à la même chose. De la même façon, l'inclusion des revenus dans l'équation est logique. Les difficultés ne proviennent pas tant des obligations financières que d'un décalage entre celles-ci et les revenus. Rassembler de telles informations est bien évidemment plus difficile, *a fortiori* dans les pays moins développés.

a. Voir également Commission européenne (2008).

52. La définition de González inclut le défaut de remboursement par opportunisme (dans ce cas, ce sont les attentes du prêteur qui ne sont pas satisfaites), même si l'on aurait tendance à ne pas considérer qu'une telle situation relève du surendettement.

Enfin, l'idée que les emprunteurs doivent faire des sacrifices majeurs pour rembourser leurs prêts peut conduire à la conclusion que les crédits leur ont porté préjudice et qu'il serait par conséquent préférable de les empêcher d'en contracter. Cela n'est pas nécessairement vrai. Prenons l'exemple d'un emprunteur qui ne peut rembourser son prêt qu'en se privant de nourriture pendant deux jours. Peut-être a-t-il emprunté l'argent afin d'éviter d'être privé de nourriture pendant une semaine, auquel cas le prêt s'avère d'une grande aide, quels qu'ont été les sacrifices majeurs et répétés qu'il a dû faire pour le rembourser. Efforts et sacrifices ne sont pas synonymes d'impact négatif<sup>53</sup>. Les revenus des pauvres étant peu élevés, variables et fragiles, trouver l'argent nécessaire pour satisfaire un besoin de trésorerie, pas seulement un remboursement de prêt, requiert bien souvent des sacrifices majeurs de leur part<sup>54</sup>. Ce facteur peut nous amener à revoir notre jugement concernant le niveau raisonnable d'efforts et de sacrifices liés au surendettement des clients de microcrédit.

Même si les efforts et les sacrifices faits par les emprunteurs ne signifient pas nécessairement que les crédits leur portent préjudice, une telle mesure reste très utile. En premier lieu, si une grande partie des usagers a des difficultés à rembourser ses dettes, il est important de le savoir, et ce quel qu'ait été l'impact – positif ou négatif – des crédits sur leur existence. Une meilleure analyse des prêts, des politiques de crédit plus souples ainsi que d'autres mesures (voire d'autres solutions que le crédit) peuvent réduire le problème.

En deuxième lieu, si des difficultés de remboursement ne sont pas nécessairement synonymes d'impact négatif, il semble toutefois raisonnable de penser que, toutes choses égales par ailleurs, plus un emprunteur a de difficultés à rembourser plus la probabilité est grande que le prêt lui porte préjudice. Par ailleurs, le fait que l'emprunteur considère les sacrifices comme étant liés au prêt et « inacceptables » au regard de son objet implique une certaine corrélation avec l'impact. La corrélation entre les difficultés éprouvées et

l'impact négatif est encore plus étroite lorsque la définition inclut seulement les sacrifices que les emprunteurs jugent eux-mêmes « inacceptables. » Il va de soi que les emprunteurs seraient moins enclins à juger certains sacrifices liés au remboursement comme inacceptables dans les cas où ils estiment que le prêt leur a été bénéfique, quels qu'aient été les sacrifices.

Enfin, suivre ce genre d'indicateur (tout comme certains autres indicateurs) au fil du temps peut révéler des tendances importantes et peut-être permettre d'identifier une multiplication des problèmes avant qu'ils ne se traduisent par une hausse des statistiques d'impayés chez les prêteurs. Nous aurions tendance à dire qu'il s'agit de la définition la plus pertinente à des fins de recherche axée sur la protection des clients.

**Indicateurs composites.** Enfin, faute de définition parfaite, il paraît logique d'adapter la définition et les mesures sur lesquelles nous travaillons aux questions que nous posons. Nous ne sommes pas à la recherche d'une solution unique, mais d'une série de réponses adaptées aux diverses finalités de la mesure du surendettement. La question de la protection des clients appellera probablement l'une des dernières définitions proposées ; une définition réglementaire se basera probablement sur des critères définis qui sont peut-être imparfaits mais qui ont le mérite d'offrir des directives claires. Et une définition à des fins de gestion des risques des prêteurs sera probablement encore légèrement différente.

L'une des approches permettant de surmonter les limites des divers critères consiste à combiner plusieurs mesures afin de former un indicateur composite. La Commission européenne (2008) a mis au point un tel indicateur dans le contexte d'un pays développé. Afin de donner une approximation du nombre de consommateurs ayant des problèmes de surendettement dans une société, il combine des éléments subjectifs, tels que la perception par le ménage que les remboursements sont « très difficiles » et que

53. Dans cette situation simple, l'emprunteur ne considérerait probablement pas le fait de se priver de nourriture comme un sacrifice « excessif ». Mais les situations réelles sont généralement plus complexes.

54. Cf. note de pied de page 56.

la dette représente un « lourd fardeau », et des critères objectifs, comme la persistance de crédits arriérés et de dettes ou d'autres obligations de paiement qui poussent un ménage sous le seuil de pauvreté. Le fait d'appliquer plusieurs indicateurs simultanément réduit le nombre de personnes entrant dans la catégorie du surendettement, tandis que les appliquer de façon sélective a tendance à augmenter leur nombre. Voir l'encadré 3 qui offre une présentation concise des indices de vulnérabilité financière.

Le secteur de la microfinance a besoin de recherches empiriques afin d'identifier les critères indicatifs, ou les combinaisons de critères, qui non seulement affichent une corrélation étroite avec le surendettement, mais qui sont également pratiques du point de vue de la collecte des données en continu. Kappel, Krauss et Lontzek (2010) (voir section suivante) sont en train de mettre au point un indice d'alerte précoce qui intègre plusieurs indicateurs.

#### 4. Études empiriques sur le surendettement des clients de microcrédit : quel est l'état actuel de nos connaissances ?

Nous avons été en mesure d'identifier six études de terrain essayant de quantifier le surendettement des clients de microcrédit. Leur nombre étant restreint, elles ne permettent pas de tirer de conclusion à l'échelle mondiale. La plupart d'entre elles font toutefois état d'un niveau de surendettement (défini à chaque fois de façon différente) apparemment plus élevé que ce que l'on aurait pu attendre dans un contexte de microcrédit. Comme nous l'avons déjà expliqué, un niveau normal ou « sain » de surendettement – c'est-à-dire un niveau qui ne pourrait pas être réduit sans restriction excessive de l'accès au crédit – est probablement plus élevé que ce que nous pourrions attendre ou espérer à première vue. Mais même en tenant compte de ce facteur, les niveaux de surendettement relevés dans la plupart des études semblent inquiétants. D'un autre côté, la plupart des marchés étudiés l'ont

été précisément parce qu'on y avait observé des signes préexistants de danger de surendettement<sup>55</sup>. Par conséquent, l'échantillon de pays concerné est très biaisé. Dans les lignes qui suivent, nous proposons une présentation succincte de chaque étude, dont les principaux points sont synthétisés dans le tableau 1.

**Bolivie.** Pour son étude, González (2008) s'est appuyé sur une enquête auprès des ménages menée entre 1997 et 2001. Il a identifié 1 256 ménages qui avaient contracté au moins un microcrédit sur la période et qui étaient disposés à le(s) rembourser. Trois quarts des ménages ont dû avoir recours au moins une fois à des mesures coûteuses imprévues pour rembourser leur prêt. Parmi ces mesures figuraient, entre autres, le fait de devoir travailler plus qu'à l'accoutumée (66 %), ceux de devoir puiser dans son épargne (47 %), de se faire envoyer des fonds spécialement à cette fin (29 %), de vendre des actifs productifs (23 %), et de contracter un nouveau prêt afin d'en rembourser un autre (10 %).

La définition que González donne du surendettement est particulièrement large. Elle inclut certaines mesures prises pour rembourser ses dettes (par exemple, travailler des heures supplémentaires, puiser dans son épargne) que la plupart des gens ne considéreraient pas comme drastiques, même si le ménage ne les anticipait pas au moment de la souscription du prêt. Une seule occurrence de telles mesures au cours des quatre années de l'étude suffisait pour considérer le ménage comme surendetté. Il n'est donc pas surprenant que la proportion de personnes jugées surendettées selon cette définition ait été très élevée – 85 %<sup>56</sup>.

Dans l'ensemble de son échantillon, González n'a pas trouvé de corrélation significative entre l'endettement multiple et le surendettement. Fait surprenant, en dépit de l'exhaustivité des informations (y compris celles concernant de précédents problèmes de remboursement) collectées par la centrale des risques bolivienne, il n'a pas pu identifier de relation significative entre le recours à une centrale des risques et la baisse du niveau d'impayés.

55. Bolivie, Ghana, Pays X, Karnataka, Tamil Nadu, Afrique du Sud.

56. La priorité de González était non pas d'identifier les problèmes liés à l'endettement, mais plutôt d'explorer la disposition des clients à faire des efforts supplémentaires pour rembourser leurs prêts.

**Ghana.** Grammling (2009) a étudié l'endettement croisé et le surendettement des emprunteurs d'une filiale d'une IMF au Ghana. Pour ce faire, il a utilisé plusieurs techniques : des « évaluations rapides de marché » portant sur des clients de microfinance sur les marchés, dans des villages et dans les locaux de l'IMF ; des entretiens approfondis avec des clients de l'IMF ; et un échange d'informations avec un échantillon de clients de l'IMF et de deux IMF concurrentes<sup>57</sup>.

Trois catégories d'emprunteurs ont été définies en fonction de leur niveau de surendettement :

- absence de surendettement ;
- risque de surendettement – l'emprunteur se décapitalise, mais le montant de ses actifs commerciaux excède celui du passif ;
- surendettement – l'emprunteur se décapitalise et le montant de ses actifs commerciaux n'excède pas celui du passif. Les actifs privés ne sont toutefois pas inclus dans l'analyse, de sorte que l'on peut imaginer que certains emprunteurs de cette catégorie parviendront à rembourser leur prêt en vendant des actifs non commerciaux.

Les chercheurs ont évalué le niveau de surendettement de chaque emprunteur à partir d'entretiens, des dossiers de prêts et des informations échangées entre plusieurs IMF.

Quelque 12 % des clients de l'IMF étaient surendettés et 16 % étaient exposés au risque de surendettement – soit des niveaux nettement plus élevés que les statistiques de recouvrement de l'IMF ne l'auraient suggéré au moment de l'étude. Plus de la moitié des emprunteurs soumis à l'étude avaient contracté plus d'un prêt à la fois, et l'étude met en évidence une corrélation entre l'endettement croisé et le surendettement, même si de nombreux clients ayant contracté plusieurs emprunts auprès de différents prestataires n'étaient pas surendettés. Grammling conclut que la prévalence de l'endettement multiple et du surendettement augmentait rapidement, et qu'il devenait très urgent de mettre en place une centrale des risques. Voir l'encadré 4, qui présente une étude ultérieure sur le Ghana.

#### Encadré 4. Étude récente sur le surendettement au Ghana

Deux ans après l'étude de Grammling, après que le marché ghanéen de la microfinance a cessé de croître et que les IMF sont devenues plus prudentes dans leur politique d'octroi de prêts, l'un des auteurs est retourné au Ghana afin d'analyser plus en détail le surendettement. Menée en collaboration avec le département d'évaluation indépendante de la banque de développement allemande KfW et dans le cadre de l'initiative Smart Campaign, cette nouvelle étude est la première à appliquer une définition du surendettement s'appuyant sur les sacrifices excessifs des emprunteurs dans le cadre de recherches empiriques quantitatives.

Les chercheurs ont interrogé plus de 500 microemprunteurs de cinq des plus grandes IMF du Ghana sur leur expérience du crédit. Ils ont rassemblé des informations détaillées concernant leur situation personnelle, leur niveau de maîtrise des notions financières, leur tolérance au risque et leur comportement en matière de crédit. Qui plus est, ils ont cartographié l'encours de crédit de chaque emprunteur et établi une liste détaillée des sacrifices faits pour rembourser. Les emprunteurs devaient juger le niveau d'acceptabilité de chaque sacrifice sur une échelle subjective allant de « facilement acceptable » à « tout à fait inacceptable ». Ils ont ainsi considéré que « réduire ses dépenses d'alimentation » était acceptable s'il s'agissait d'acheter une quantité hebdomadaire de viande moins importante mais plutôt inacceptable si cela impliquait de ne se contenter que d'un repas par jour. Les résultats ont mis en évidence un niveau de tolérance au sacrifice relativement élevé, certaines personnes trouvant même acceptable de moins manger ou de vendre leurs effets personnels. Les emprunteurs ont également indiqué la fréquence des sacrifices consentis.

L'étude a permis de mettre en lumière de nouveaux aspects du surendettement, en l'analysant sous l'angle approfondi de la protection des clients. En quantifiant les sacrifices, l'étude permet de faire entendre les clients confrontés à des difficultés et offre un éclairage sur les efforts réalisés par les microemprunteurs pour honorer leurs obligations de remboursement. Par ailleurs, ces données nous permettront d'évaluer de nouveau l'ampleur du problème du surendettement au Ghana et de tester la validité de certaines causes possibles évoquées dans la section 2 de ce document sur le marché ghanéen de la microfinance. Les résultats de l'étude seront disponibles prochainement dans les publications de la Smart Campaign lancée par le Centre pour l'inclusion financière.

57. Au Ghana (et sans doute dans d'autres pays également), les emprunteurs sont – de par leur culture – peu enclins à parler de leurs dettes et notamment de leurs difficultés à les rembourser. Grammling propose une description utile des techniques qu'il a utilisées pour surmonter ce problème.

**Pays X.** Une étude à diffusion restreinte a été menée sur un échantillon d'un millier de microemprunteurs dans une demi-douzaine d'institutions. Les niveaux de surendettement ont été évalués à partir des données d'une centrale des risques sur le coût du crédit et le revenu des clients, et des dossiers de prêt des prestataires. Dans une seconde phase, les clients confrontés à des difficultés et les agents de crédit ont été interrogés afin d'éclaircir les causes du surendettement.

L'évaluation du surendettement s'appuie sur le ratio d'endettement, à savoir le montant mensuel des remboursements de prêt du ménage rapporté au revenu net (c'est-à-dire après déduction des dépenses)<sup>58</sup>.

- absence de surendettement – le coût du crédit est inférieur à 75 % du revenu net ;
- risque de surendettement – le coût du crédit représente entre 75 et 100 % du revenu net ;
- surendettement – le coût du crédit représente plus de 100 % du revenu net.

Parmi les clients étudiés, 17 % étaient classés comme surendettés et 10 % étaient exposés au risque de surendettement. L'endettement multiple était étroitement corrélé au surendettement. Plus les clients étaient pauvres, plus ils avaient de chances d'être surendettés. Le revenu mensuel moyen des ménages surendettés était inférieur à la moitié de celui des ménages non surendettés.

**Karnataka, Inde.** En 2009, une crise d'impayés massifs s'est déclarée dans plusieurs villes de l'État du Karnataka, à l'initiative essentiellement d'organisations musulmanes locales donnant l'ordre aux musulmans de rompre tout contact avec des IMF. Krishnaswamy (2011) présente les résultats d'une étude du CGAP menée par le cabinet de conseil EDA sur des emprunteurs dans

deux villes en proie à des crises d'impayés massifs et dans deux villes similaires qui n'ont pas connu de telles crises.

Dans les villes en proie à des impayés massifs, 21 % des clients interrogés ont déclaré que le remboursement des prêts représentait une lourde charge (contre seulement 3 % dans les villes épargnées par les crises d'impayés) ; 34 % ont déclaré qu'ils avaient fait l'impasse sur des dépenses importantes, y compris en sautant des repas, ou vendu/hypothéqué des actifs afin de rembourser des crédits (contre seulement 2 % dans les villes n'ayant pas connu d'impayés massifs) ; et le montant hebdomadaire des remboursements effectués au moment de la crise était en moyenne supérieur de 27 % à ce que les emprunteurs jugeaient dans leurs moyens (contre inférieur de 4 % dans les villes épargnées). Dans les villes en proie à des impayés massifs, certains défauts de remboursement relevaient probablement de l'opportunisme. Reste à savoir dans quelle mesure l'opportunisme et le contexte d'agitation politique ont influé sur les déclarations des emprunteurs concernant leurs sacrifices.

L'étude met en évidence une corrélation entre un indice subjectif de stress lié à l'endettement d'une part et le ratio d'endettement, les baisses brutales du revenu au cours de l'année précédente, le niveau de fluctuation des revenus et le degré de maîtrise des notions financières d'autre part, entre autres.

**Tamil Nadu, Inde.** Associant des méthodes de recherche quantitatives et qualitatives, Guérin, Roesch, Subramanian et Kumar (2011) ont mis en évidence que le ménage moyen des villages du sud de l'Inde de l'échantillon a un encours de crédit équivalant à environ un an de revenus et doit procéder à des remboursements mensuels équivalant à la moitié de son revenu<sup>59</sup>.

58. Cette analyse traite les dépenses des ménages comme un montant fixe par mois (probablement à partir de l'évaluation faite par les agents de crédit des flux de trésorerie des emprunteurs telle qu'elle est consignée dans les dossiers de prêt des IMF). En fait, les dépenses des ménages sont relativement variables et peuvent fluctuer au gré des remboursements de prêt.

59. Certains lecteurs alertes s'interrogeront sur la logique des chiffres dans cette phrase. Pour que la phrase soit logique, il faut qu'une partie de la dette soit amortie sur une période de plus d'un an. Dans l'étude de Guérin, les principales sources de crédit sont « les connaissances très proches » et « les prêteurs sur gage ». Les groupes d'entraide, qui sont souvent inclus dans la sphère de la « microfinance », arrivent en troisième position et sont utilisés par 41 % des ménages.



Les auteurs estiment que le surendettement représente un enjeu social complexe dont les significations sont multiples. Aux fins de l'étude, ils définissent le surendettement comme un processus d'appauvrissement au travers de l'endettement, et distinguent trois niveaux :

- le surendettement transitoire – le coût du crédit plonge l'emprunteur dans le piège de la pauvreté en empêchant toute accumulation d'actifs, mais le ménage a mis en place des stratégies efficaces afin de réduire son endettement à l'avenir. Le niveau d'endettement moyen atteint 1,4 fois les revenus annuels du ménage. Le coût du crédit représente environ un tiers des revenus mensuels du ménage ;
- la paupérisation – en dépit de la vente d'actifs, le niveau d'endettement continue d'augmenter, et permet seulement d'assurer le service des dettes existantes et de garantir la survie du ménage. Le ménage survit grâce à l'endettement multiple et ne peut pas envisager de façon réaliste d'honorer ses obligations de remboursement sur le long terme. Le niveau d'endettement moyen atteint 3,2 fois les revenus annuels du ménage. Le ratio d'endettement est d'environ 100 % ;
- la dépendance extrême – ces ménages sont tributaires, pour leur survie au jour le jour, du soutien de leur famille et de la charité. Ils n'ont aucune possibilité de rembourser un jour leurs dettes, ce qui les conduit dans de nombreux cas à un total isolement social et à une perte de dignité. Le niveau d'endettement moyen atteint 13 fois les revenus annuels moyens du ménage.

Sur les 344 ménages de l'échantillon de départ, Guérin, Roesch, Subramanian et Kumar n'ont étudié en détail que les 20 % plus endettés, soit 68 ménages. 13 d'entre eux (19 %) relèvent du « surendettement transitoire », 26 (38 %)

représentent des cas de « paupérisation », et 29 (43 %) souffrent de « dépendance extrême »<sup>60</sup>. Les résultats de l'étude suggèrent que le surendettement est également prévalent parmi les ménages qui ne font pas partie de ce sous-échantillon. L'estimation minimale absolue du niveau de surendettement global dans l'échantillon d'origine est par conséquent d'environ 20 %.

Cherchant à analyser les causes sous-jacentes de ce phénomène, Guérin, Roesch, Subramanian et Kumar distinguent deux forces majeures qui entraînent le surendettement en se combinant : la pauvreté matérielle et la montée des aspirations sociales.

**Étude multipays.** Kappel, Krauss et Lontzek (2010) ont mis au point un indice préliminaire d'alerte précoce du surendettement à l'échelle d'un pays. Leur étude s'appuie sur les données primaires d'une enquête sur les IMF, sur des données secondaires provenant du MIX Market<sup>61</sup>, ainsi que sur des bases de données macroéconomiques. L'échantillon est limité à 13 pays et l'étude analyse les crises de 3 ou 4 pays seulement. Les auteurs reconnaissent que cela réduit fortement la fiabilité de l'indice, mais ils ont été les premiers à mettre au point une méthode permettant de prédire les crises de remboursement à l'échelle d'un pays.

L'étude s'intéresse au surendettement en termes de problèmes de remboursement. Elle définit le surendettement comme une incapacité chronique et involontaire du ménage à faire face à l'ensemble de ses obligations financières à l'aide de son excédent de trésorerie. Elle évalue le niveau de surendettement à l'échelle d'un pays, en utilisant les crédits arriérés à 30 et 90 jours pour prévoir le déclenchement d'une crise, et le taux de pertes sur créances irrécouvrables ainsi que le ratio d'abandon de créances pour évaluer la poursuite d'une crise<sup>62</sup>. Au niveau individuel, le critère indicatif du surendettement est le ratio d'endettement.

60. Ces pourcentages permettent de donner au lecteur une idée de l'ampleur des problèmes identifiés dans l'étude. Cela étant, nous ne pouvons pas tirer de conclusion statistique fiable sur la répartition des ménages à partir d'un sous-échantillon aussi petit (68 ménages interrogés).

61. Microfinance Information Exchange, un site internet d'échange d'informations offrant la base de données mondiale la plus riche à ce jour sur les IMF. [www.mixmarket.org](http://www.mixmarket.org).

62. Le taux de pertes sur créances irrécouvrables et le ratio d'abandon de créances mesurent les montants de crédits irrécouvrables en pourcentage du portefeuille de prêts total.

S'appuyant sur les données disponibles ainsi que sur les hypothèses issues de la littérature universitaire ou sur l'opinion des praticiens de la microfinance, Kappel, Krauss et Lontzek (2010) ont recensé 14 indicateurs avancés pouvant signaler le risque de crise potentielle :

1. Transferts de fonds des migrants
2. Pénétration du marché
3. Taux de croissance du portefeuille de crédits total
4. Qualité et utilisation des systèmes d'information sur le crédit
5. Engagement perçu des banques commerciales
6. Niveau et tendances perçus de la concurrence
7. Flux d'investissement perçus
8. Liquidité des IMF
9. Solde de crédit moyen par emprunteur
10. Conditions d'octroi et méthodologie de crédit
11. Productivité
12. Objectifs de croissance et de part de marché
13. Emprunts multiples
14. Crédit à la consommation

L'étude conclut que, parmi les treize pays de l'échantillon, la Bosnie-Herzégovine, le Cambodge et le Pérou sont actuellement les plus exposés au risque de surendettement. La Bolivie, l'Équateur, le Salvador et la Géorgie affichent les niveaux de risque de surendettement les moins élevés à l'aune des indicateurs sélectionnés.

[Plusieurs études du surendettement chez les emprunteurs à faibles revenus et autres catégories d'emprunteurs ont été menées en Afrique du Sud. Nous ne les avons pas incluses dans notre analyse, car le microcrédit ne représentait qu'une part infime des crédits contractés. Cela étant, il convient de noter que ces études font globalement état de niveaux inquiétants de surendettement<sup>63</sup>.] Comme nous l'avons déjà mentionné, la liste des études quantitatives disponibles jusqu'à présent nous semble trop restreinte. Nous espérons que ce sujet donnera lieu à de nombreuses autres études, qu'elles émanent de la recherche universitaire ou qu'il s'agisse d'études de marché moins

rigoureuses menées par les IMF et les autorités de réglementation. Voir le tableau 2 pour une synthèse des études empiriques évoquées dans cette section.

## 5. Que peut-on faire ?

La liste des mesures concrètes que pourraient prendre les prêteurs (et, à un autre niveau, les bailleurs de fonds et les investisseurs qui soutiennent l'accès aux financements) pour empêcher ou remédier au problème du surendettement est longue. Le présent document n'en propose qu'un aperçu sommaire. Une analyse exhaustive de chacune de ces mesures nécessiterait de réaliser une étude à part entière.

Notons que nous ne nous intéressons pas aux mesures que pourraient prendre les instances de réglementation.

En dépit de notre volonté de proposer des conseils à la fois pratiques et concrets, *pour la plupart des thèmes abordés, nous nous gardons de fournir des recommandations, non seulement parce que les éléments tangibles qui étaient la thèse du surendettement sont insuffisants, mais parce que l'utilité des mesures dépend largement du contexte local.* Le présent document offre non pas un guide pratique, mais plutôt une liste des approches pouvant être envisagées, accompagnée de quelques facteurs à prendre en compte. Nous commençons par les mesures que peuvent mettre en œuvre les IMF, puis examinons celles qui peuvent émaner des financeurs. (Voir encadré 5 pour une présentation des ressources de la Smart Campaign en matière de protection des clients.)

### Mesures de la part des IMF

Les IMF peuvent envisager de revoir la **conception de leurs produits** :

**Offre de produits de crédit flexible, mieux adaptée aux besoins des clients.** Les revenus et les dépenses des microemprunteurs tendent à être

63. Par exemple, Collins (2008).

**Tableau 2. Résumé des études empiriques**

Contexte (auteur)	Méthodologie	Définition du surendettement	Résultats
Bolivie 1997-2001 (González, 2008)	Enquêtes sur les ménages	Mesures coûteuses imprévues prises pour rembourser	85 % des ménages ont été confrontés au moins une fois au problème au cours des quatre années
Ghana 2009 (Gramling, 2009)	Évaluation rapide de marché, enquêtes sur les emprunteurs, échange d'informations entre plusieurs IMF	Décapitalisation des microentreprises (telle qu'évaluée par les chercheurs)	12 % d'emprunteurs surendettés, 16 % susceptibles de l'être
Pays X 2009 (rapport à diffusion restreinte)	Données concernant le coût du crédit et les dépenses (provenance : centrale des risques et dossiers des prêteurs)	Le coût du crédit représente plus de 100 % du revenu (net de dépenses) des ménages	17 % d'emprunteurs surendettés, 11 % susceptibles de l'être (le coût du crédit représente entre 75 et 100 % du revenu net)
Karnataka, Inde 2010 (Krishnaswamy, 2011)	Dossiers de prêt et enquêtes sur les ménages	Informations subjectives sur le stress lié à l'endettement ; recours à des sacrifices pour rembourser	Le niveau de surendettement est très élevé dans les villes en proie à des crises d'impayés massifs, mais faible dans les villes où les crises d'impayés sont inexistantes
Tamil Nadu, Inde 2005-2009 (Guérin, Roesch, Subramanian et Kumar, 2011)	Entretiens qualitatifs, observation et enquêtes sur les ménages (N = 344)	Processus d'appauvrissement par le biais de l'endettement	Plus de 20 % (et sans doute plus encore) des emprunteurs sont surendettés
Étude multipays (Kappel, Krauss et Lontzek, 2010)	Composition préliminaire d'un indice d'alerte précoce essentiellement basé sur une approche de signalement, couplée à une enquête menée auprès d'IMF et aux données du MIX market	Incapacité chronique et involontaire à faire face à l'ensemble de ses obligations financières au moyen des liquidités excédentaires du ménage. Critères indicatifs : crédits arriérés, abandons de créances, pertes sur créances irrécouvrables, ratio d'endettement	14 indicateurs avancés pouvant signaler le risque de crise potentielle du surendettement. Pays de l'échantillon les plus exposés : Bosnie-Herzégovine, Cambodge, Pérou

### Encadré 5. La Smart Campaign

La Smart Campaign est une initiative mondiale réunissant des centaines d'IMF, investisseurs, bailleurs de fonds et autres acteurs du secteur autour d'un objectif commun : s'assurer que le bien-être des clients demeure le moteur de la microfinance. L'un de ses grands Principes de protection des clients consiste à s'efforcer d'éviter le surendettement. Voir Smart Campaign (2011) pour une liste des recommandations normatives émises à cet égard à l'intention des IMF. Plus généralement, le site internet ([www.smartcampaign.org](http://www.smartcampaign.org)) offre un ensemble de ressources sur la protection des clients.

irréguliers et aléatoires. Plus il leur est difficile de faire coïncider leurs flux de trésorerie avec leur échéancier de remboursement, plus le stress lié à l'endettement est élevé.

Dans les premières années de l'ère du microcrédit, la plupart des IMF proposaient des crédits standards imposant des remboursements hebdomadaires ou mensuels fixes. Les IMF avaient bien conscience que cette approche rigide ne convenait pas très bien aux flux de trésorerie des usagers. Elles ont choisi ce modèle parce qu'un produit standardisé leur permettait de minimiser les coûts (les coûts étaient la principale difficulté à laquelle se heurtaient les premiers prestataires de

microcrédit), et que la fréquence et la régularité des remboursements permettaient de réduire le risque associé à des emprunts non garantis.

Mais depuis, le secteur a eu l'occasion d'apprendre et les institutions de prêt sont devenues plus expérimentées et plus solides. De nombreuses IMF se sont montrées capables d'offrir des crédits de toutes sortes, y compris des produits plus flexibles, sans voir leurs coûts ou les taux d'impayés déraiper. Grameen Bank a ainsi rencontré un franc succès avec sa ligne de produits Grameen II, qui propose des options pour les emprunteurs qui ont des difficultés temporaires à rembourser<sup>64</sup>. Remarquons que, si une IMF autorise les remboursements anticipés sans pénalité, les emprunteurs sont davantage susceptibles de rembourser leurs prêts pendant les périodes favorables, ce qui élimine manifestement le risque qu'ils aient des difficultés à rembourser par la suite.

Quelle que soit la corrélation de telles mesures avec le surendettement, l'amélioration de la flexibilité des produits et plus généralement le meilleur ciblage des besoins des clients sont des objectifs essentiels vers lesquels le secteur du microcrédit doit tendre. Et il semble raisonnable de penser que le surendettement diminuerait si les échéanciers de remboursement coïncidaient mieux avec les flux de revenus des usagers, et si le timing des remboursements était plus souple. Cela ne signifie pas pour autant que tous les microprêteurs doivent dès maintenant passer à des produits flexibles. Toutes choses égales par ailleurs, les produits souples tendent à être plus complexes et plus coûteux à gérer, et il existe des situations dans lesquelles le fait de mettre trop l'accent sur la flexibilité peut en fait limiter l'accès au crédit. Notre niveau d'analyse est trop général pour pouvoir déterminer avec précision l'équilibre optimal entre les différents facteurs (flexibilité, coûts, risque et accès). Une telle question doit être abordée dans un contexte précis, compte tenu des spécificités des différents prestataires et de leurs clients.

**Réduction et ajustement de la taille et de la croissance des prêts.** Les prêteurs pourraient réduire la taille des premiers crédits octroyés aux nouveaux clients, ou ralentir la croissance des prêts lorsque les précédents crédits sont remboursés, ou ne pas systématiquement augmenter d'un même montant la taille d'un prêt. Il convient d'aborder de telles mesures avec prudence, car elles réduisent l'accès au crédit. Comme nous l'avons déjà expliqué, les clients sont souvent amenés à contracter des emprunts multiples (y compris des crédits informels) parce qu'ils sont décidés et disposés à emprunter des montants plus élevés que ceux qu'une IMF est prête à leur octroyer.

**Épargne.** Les produits d'épargne volontaire peuvent également contribuer à réduire les pressions qui s'exercent sur un emprunteur. Si l'IMF propose des produits d'épargne pratiques, sûrs et liquides, ses clients les utiliseront. Un client qui s'est constitué un coussin d'épargne liquide aura moins de risques, de devoir faire des sacrifices majeurs, comme vendre un actif commercial ou déscolariser un enfant, pour rembourser son prêt.

Les produits d'épargne contractuelle non liquide, assortis de restrictions sur les retraits et/ou d'incitations à procéder à des dépôts réguliers, peuvent également jouer un rôle. Comme mentionné dans la section 2, nombreux sont les pauvres qui contractent un prêt afin d'essayer de se discipliner à épargner – c'est-à-dire se forcer à mettre de côté une certaine somme à intervalles réguliers pour éviter de succomber à la tentation de la consommation immédiate. Ils jugent ce service si précieux qu'ils sont prêts à payer des taux d'intérêt élevés pour épargner de cette façon. Un bon produit d'épargne contractuelle répondrait nettement mieux à leur besoin qu'un crédit. Cela permettrait de réduire à la fois le coût et le risque pour les clients<sup>65</sup>.

Selon les dirigeants d'IMF, lorsque les crédits sont financés en grande partie par les dépôts de la communauté locale, les agents de crédit et les

64. Par exemple, Rutherford, Maniruzzaman, Sinha et Acnabin & Co (2004).

65. Voir Abed (2011).

emprunteurs ont tendance être plus responsables et à prendre moins de risques. Enfin, un agent de crédit aura moins tendance à forcer la main à un client pour qu'il renouvelle un crédit si le client effectue des dépôts réguliers auprès de l'IMF.

Les IMF peuvent envisager de revoir leur **processus de vente** :

**Pratiques de commercialisation et renouvellement de prêts.** Certaines pratiques de commercialisation – comme celle consistant à cibler des clients actifs d'un autre microprêteur en leur proposant de s'endetter davantage – peuvent accroître le risque de surendettement.

Les agents de crédit doivent se garder de faire pression sur les clients existants qui ont remboursé un prêt pour qu'ils en contractent un autre immédiatement, notamment s'ils n'en ont pas besoin tout de suite. En particulier, ils doivent se garder de dire ou de suggérer que les clients perdront leur accès au crédit s'ils n'empruntent pas constamment.

**Transparence dans la communication des conditions de crédit.** Il semble plausible que des clients qui ont bien conscience des coûts et autres contraintes liés à leur crédit seront moins susceptibles de se surendetter. Clairement, les emprunteurs doivent être informés des obligations qu'ils s'engagent à honorer, que cela réduise ou non le surendettement. Même en l'absence de contraintes réglementaires, les IMF devraient s'assurer que les emprunteurs reçoivent un relevé clair et concis des sommes qui leur seront prêtées, de l'échéancier de remboursements attendu, des commissions et pénalités applicables, et peut-être également des principales autres conditions et risques (les conséquences d'un défaut de remboursement par exemple)<sup>66</sup>. Il convient de s'assurer que les informations sont communiquées sous un format intelligible – certaines informations ont beau être exactes et exhaustives, elles restent

inutiles si elles sont communiquées dans un langage inintelligible pour les clients, ou si elles sont situées au milieu d'un document d'information long et compliqué.

La question est plus complexe s'agissant des intérêts. En théorie, le format idéal rassemblerait toutes les informations concernant le montant et le timing des flux de trésorerie dans un seul chiffre, qui pourrait être utilisé pour comparer le coût d'autres formes de crédit structurées très différemment. C'est le cas de la méthode d'actualisation des flux financiers, et notamment du taux effectif global (TEG), qui est l'outil standard de calcul des taux d'intérêt utilisé dans la majeure partie du monde.

Récemment, il est toutefois apparu que la méthode du TEG n'était pas idéale, ou que tout au moins elle ne suffisait pas. Quelle que soit son exactitude, il semble qu'elle ne parvienne pas à avoir l'effet désiré sur le comportement des clients, notamment les emprunteurs à revenus faibles et moins avertis, dans les pays riches comme dans les pays pauvres<sup>67</sup>. Dans la plupart des environnements de microcrédit, les clients auraient, semble-t-il, tout intérêt à obtenir des informations complémentaires ou à être avisés par le biais d'une autre méthode que le TEG – par exemple, un simple relevé du montant total d'intérêts et de commissions que l'emprunteur devra payer sur toute la durée du prêt. La banque centrale des Philippines est en train de mener des recherches sur le terrain afin de tester diverses formes de communication aux microemprunteurs des informations sur les taux d'intérêt.

**Initiation aux notions financières.** Les inquiétudes croissantes concernant le surendettement suscitent un intérêt tout aussi croissant pour les programmes qui contribuent à diffuser les connaissances, compétences, attitudes et comportements nécessaires à la prise de décisions pertinentes. Certaines IMF fournissent à leurs

66. Bien que ce soit moins le cas dans le secteur du microcrédit, les pénalités de retard peuvent constituer une source majeure de revenus pour certains prêteurs. Mais de telles pénalités ne sont généralement pas incluses dans le TEG, parce qu'il n'y a aucun moyen de prévoir leur montant au moment de la souscription du prêt.

67. Par exemple, Collins, Morduch, Rutherford et Ruthven (2009) ; Bertrand et Morse (2010) ; Robb (2007) ; Barr, Mullainathan et Shafir (2008) ; Elliehausen (2010) ; Brix et McKee (2010).

clients des documents d'initiation aux notions financières avant l'amorce d'un cycle de prêt. Les gouvernements, éducateurs et acteurs de la société civile font également souvent la promotion de tels programmes. Les résultats des enquêtes menées jusqu'à présent sur leur efficacité semblent mitigés<sup>68</sup>. De plus amples recherches et expérimentations en la matière sont nécessaires.

**Expansion dans de nouvelles régions plutôt que dans celles offrant déjà des services de microcrédit.** Comme nous l'avons déjà mentionné à la section 1, les IMF préfèrent ouvrir de nouvelles agences dans les zones où un concurrent a déjà fait le travail de sensibilisation au microcrédit et démontré l'existence d'un marché, plutôt que de s'implanter dans des localités encore non desservies. À mesure que les IMF prennent conscience des risques (pour elles-mêmes et pour leurs clients) associés à une saturation excessive des marchés locaux, nous espérons qu'elles redirigeront plus souvent leur expansion sur les zones non ou insuffisamment desservies. Cela permettrait peut-être de réduire le surendettement et d'améliorer parallèlement la portée des services de microcrédit.

Le processus d'instruction des demandes de prêt (c'est-à-dire l'analyse de la solvabilité des emprunteurs) soulève un certain nombre de questions essentielles.

**Évaluation des flux de trésorerie.** Le moyen le plus évident de réduire le risque de surendettement est de renforcer l'évaluation de la capacité de remboursement d'un emprunteur avant d'approuver un crédit. L'IMF doit commencer

par déterminer le montant, la régularité, et le caractère prévisible des revenus de l'emprunteur (ou plus généralement du ménage qui emprunte). Il convient de comparer ces revenus au montant des sorties de trésorerie, à savoir outre le coût du crédit proposé, les dépenses de consommation et les autres dépenses dont (si possible) celles liées aux autres crédits. Il convient également de tenir compte du risque de survenue de chocs susceptibles d'affecter les revenus et les dépenses.

Cela étant, les informations concernant les autres crédits d'un client peuvent être difficiles à obtenir en l'absence de système d'information sur la solvabilité des emprunteurs et, même lorsqu'il existe et qu'il est fiable, un tel système ne couvrira pas les dettes contractées auprès de prêteurs informels<sup>69</sup>. Ces systèmes sont évoqués dans la suite de cette section.

L'analyse des flux de trésorerie est courante dans le cadre du crédit solidaire et du crédit individuel<sup>70</sup>, même si elle n'est pas toujours rigoureusement mise en œuvre. Elle l'est nettement moins dans le cadre du crédit de groupe. Dans certains cas, la menace de surendettement peut nécessiter d'ajuster de façon significative les techniques de crédit de groupe. Après une crise de surendettement, Kashf Foundation au Pakistan a arrêté le crédit de groupe et s'est repositionné sur un modèle de crédit individuel dans lequel les agents de crédit analysent les flux de trésorerie de chaque emprunteur, même si cela a doublé le coût du crédit<sup>71</sup>. Optant pour une solution moins radicale, le Negros Women's Trust for Finance aux Philippines est en train d'essayer de former les emprunteurs d'un groupe à l'analyse mutuelle des flux de trésorerie<sup>72</sup>.

68. Par exemple, Bilal (2010).

69. Les clients ne sont généralement pas très disposés à parler de leurs autres engagements. Ils ont l'impression (à raison) que fournir de telles informations peut réduire leurs chances de voir un prêt approuvé. En l'absence de système d'information sur la solvabilité des emprunteurs, l'une des approches que peuvent adopter les microprêteurs pour inciter les clients à parler consiste à leur expliquer très clairement que (1) avoir plusieurs crédits ne pose pas problème tant que le service total de la dette n'excède pas leur capacité de remboursement, et que (2) ne pas admettre qu'ils ont d'autres crédits actifs (en se limitant par exemple aux crédits des prêteurs formels) se traduira, si l'omission est détectée, par une annulation du crédit en cours et une exclusion permanente des services de l'IMF. Les prêteurs pourraient essayer de détecter des cas occasionnels de fausses déclarations en consultant de façon informelle d'autres prestataires et s'assurer que leur clientèle a bien conscience des sanctions qui sont fermement appliquées dans ces cas-là. Une telle approche peut paraître dure, mais elle pourrait réduire le surendettement.

70. Dans le crédit solidaire, les emprunteurs sont organisés en petits groupes, mais les crédits sont octroyés aux individus (et non au groupe dans son ensemble) et sont évalués séparément.

71. Roshaneh Zafar à l'occasion du programme de formation en microfinance Boulder 2011. Le site internet de Kashf Foundation est [www.kashf.org](http://www.kashf.org).

72. Roque Caseres à l'occasion du programme de formation en microfinance Boulder 2011. Le site internet de l'IMF est [www.nwtf.ph](http://www.nwtf.ph). Pour des suggestions sur le processus de souscription des prêts dans le cadre du crédit de groupe, voir la Smart Campaign (sans date). Voir également la Smart Campaign (2010) pour une recommandation à l'encontre de l'approbation des crédits sur la seule base de la garantie de tiers, en l'absence d'évaluation de la capacité de remboursement d'un emprunteur.

Parfois, les IMF ne mettent pas à jour leur analyse des flux de trésorerie lorsque les emprunteurs contractent un nouveau crédit de taille nettement plus conséquente que celle du crédit de départ pour lequel l'analyse a été réalisée.

**Limites spécifiques appliquées aux ratios d'endettement.** Une fois l'analyse des flux de trésorerie réalisée, une IMF peut restreindre la marge de manœuvre des agents de crédit en imposant un plafond au montant proposé, correspondant à un pourcentage donné du revenu net – un prêt peut ainsi être refusé si les remboursements représentent plus de X pour cent du revenu d'un ménage après déduction des dépenses de consommation et des autres dépenses (notamment le coût des autres crédits). L'IMF peut autoriser ou non des exceptions à cette politique sur la base d'un processus d'approbation spécifique<sup>73</sup>.

**Vérification de l'historique de remboursement et des autres dettes des emprunteurs.** Les IMF doivent s'assurer que leurs agents de crédit utilisent le système d'information sur la solvabilité des emprunteurs existant pour identifier les emprunteurs qui ont eu des problèmes de remboursement par le passé, ainsi que pour être informés des dettes que l'emprunteur a contractées auprès d'autres prestataires formels. En l'absence de système formel ou informel d'informations sur la solvabilité des emprunteurs, les IMF peuvent s'informer auprès de la communauté, ou utiliser d'autres techniques pour identifier les emprunteurs qui sont endettés auprès d'un autre prestataire. En tout état de cause, une IMF peut, bien évidemment, vérifier son propre historique de recouvrement avec l'emprunteur ; il est surprenant de constater que certaines IMF ne le font pas systématiquement.

Les IMF peuvent également intervenir au niveau de leur **processus de recouvrement**.

**Politiques appropriées de renégociation des prêts.** Lorsque les emprunteurs ne parviennent

pas à honorer un remboursement, les agents de crédit ou les dirigeants peuvent renégocier le prêt impayé, soit en modifiant ses conditions de façon à étendre la durée des remboursements (rééchelonnement), soit en proposant aux emprunteurs de contracter un nouveau prêt pour rembourser le précédent (refinancement). La renégociation d'un prêt peut servir à aider certains emprunteurs qui finiront probablement par le rembourser. Elle est appropriée dans ce cas-là. Comme nous l'avons déjà expliqué, une application à la lettre d'une politique de tolérance zéro est rarement une bonne chose. Mais bien souvent, les agents de crédit – avec ou sans la connivence des dirigeants d'agences – ont tendance à étendre ou renouveler les crédits des emprunteurs même si ceux-ci n'ont que peu de chances de les rembourser, ce afin de continuer de bénéficier de primes liées au remboursement des prêts. Ce genre de pratique est extrêmement dangereux, car il peut conduire à dissimuler à la direction de sérieux problèmes de remboursement jusqu'à ce que la situation échappe à tout contrôle. Paradoxalement, une politique qui interdit de façon formelle le rééchelonnement des prêts augmente la probabilité de voir les agents de crédit refinancer des prêts irrécouvrables en octroyant un autre crédit au même emprunteur. Par ailleurs, un rééchelonnement inapproprié des prêts peut conduire les emprunteurs à s'enfoncer dans leurs difficultés plutôt que d'y faire face à un stade où des solutions moins radicales sont peut-être encore envisageables.

Il convient par conséquent de trouver un certain équilibre. Autoriser le rééchelonnement des prêts est source d'ambiguïté et peut s'accompagner d'une hausse des coûts, mais l'interdire formellement pénalise les emprunteurs qui sont confrontés à de véritables difficultés de remboursement mais finiront probablement par honorer leurs obligations. Les IMF doivent donc mettre en place des politiques de renégociation à la fois claires et bien pensées.

73. La Smart Campaign (2011) suggère que, lors du calcul des ratios d'endettement, « [i]l est également utile d'avoir une définition qualitative du surendettement afin d'aider les agents de crédit à garder à l'esprit leur principal objectif et éviter l'application à la lettre des outils mathématiques ». C'est notamment le cas lorsque le remboursement des dettes impose à un emprunteur de faire des sacrifices majeurs au niveau de sa qualité de vie ou de ses activités commerciales.

**Restriction des pratiques de recouvrement abusives.** Les pratiques de recouvrement agressives sont doublement dangereuses. D'une part, elles accroissent la probabilité que les clients aient recours à des sacrifices draconiens pour rembourser, ce qui est peut-être une bonne chose pour le prêteur mais peut être préjudiciable pour l'emprunteur. D'autre part, des pratiques de recouvrement répréhensibles sur le plan moral ont dans bien des cas eu d'importantes répercussions sur le plan politique.

Quelles pratiques sont considérées comme abusives ? Certaines – comme les menaces physiques – sont inacceptables quel que soit le contexte. D'autres – les visites répétées au domicile du client, la publication des noms des emprunteurs défaillants, ou les pressions exercées par d'autres membres d'un groupe – peuvent être acceptables dans certaines cultures, dans la mesure où elles n'atteignent pas le stade du harcèlement.

Les pratiques de recouvrement doivent être efficaces sans pour autant franchir les limites de la courtoisie et du respect dus aux clients. L'équilibre peut être délicat à trouver. Les IMF doivent s'appliquer à définir précisément les pratiques acceptables<sup>74</sup>.

**Intérêts de pénalité.** Certains prêteurs appliquent des taux d'intérêt plus élevés aux remboursements en retard. Une telle mesure incite manifestement à rembourser à temps mais peut également se révéler dangereuse. Non seulement cela accroît la charge d'emprunteurs déjà criblés de dettes, mais, si un prêteur réalise une grande partie de ses bénéfices grâce aux pénalités de retard, il peut créer, intentionnellement ou non, une incitation à mettre les clients en difficulté.

**Mécanismes de recours interne.** Le recouvrement ainsi que d'autres aspects de la prestation de services de crédit peuvent donner lieu à des problèmes et à des malentendus. Ceux-ci seront réglés plus facilement si le prêteur dispose d'un processus de règlement des litiges clair et équitable, connu des clients, facilement accessible et efficace. Certaines réclamations s'avèrent en

fait de simples demandes ou malentendus. Si elles sont bien traitées, l'emprunteur sera d'autant plus reconnaissant envers le prêteur ; dans le cas contraire, il pourrait être moins disposé à honorer ses obligations. Parfois, des réclamations légitimes peuvent révéler des conduites irrégulières ou inappropriées de la part des agents de crédit (par exemple, pressions exercées sur le client pour qu'il emprunte plus qu'il ne le désire, pratiques de recouvrement trop agressives) ou un manquement à la politique établie. Si les clients savent à qui s'adresser dans ce genre de situations et sont assurés d'être écoutés de façon impartiale et de voir le problème rapidement traité, le prêteur aura la possibilité d'identifier les points sensibles en termes de risque de crédit, de garantir la conformité avec la politique et de prendre les mesures appropriées à l'encontre des infractions. Il aura aussi l'occasion de recevoir de précieuses informations qui peuvent être utilisées pour améliorer les produits de crédit et les processus.

Certains prestataires font incombler la résolution des litiges internes à une personne ou à une unité extérieure aux opérations de crédit et qui est rattachée à la direction générale ou au conseil d'administration. Il convient de s'assurer que les clients connaissent leurs options en matière de recours. Certains prêteurs utilisent, pour les clients ayant de sérieuses difficultés de remboursement, des procédures telles que l'entretien individuel, ainsi qu'un processus bien structuré permettant de décider si le rééchelonnement ou le refinancement d'un prêt se justifient.

Certains recours peuvent être déposés à l'extérieur, par exemple auprès d'une fédération de microprêteurs.

Les IMF peuvent prendre d'autres mesures pour réduire le surendettement, qui ne relèvent d'aucune étape en particulier du processus d'octroi de crédit.

**Politiques écrites et application au travers d'un audit interne.** Quelles que soient les politiques que le prêteur adopte sur chacun des thèmes

74. Voir [http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools\\_and\\_Resources/Collections\\_Guidelines\\_FINAL.pdf](http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/Collections_Guidelines_FINAL.pdf) pour la liste des recommandations de la Smart Campaign en matière de pratiques de recouvrement. Pour un bon exemple de politique de recouvrement, voir Swadhaar (2011).



abordés jusqu'à présent, celles-ci doivent être définies par écrit, communiquées clairement aux agents de crédit et mises à jour régulièrement.

Même lorsque les politiques sont consignées par écrit et communiquées clairement, les agents de crédit n'appliqueront correctement les parties qui les dérangent que si des dispositifs incitatifs sont mis en place à cette fin. Un système d'audit interne rigoureux qui contrôle régulièrement la conformité avec de telles politiques représente une bonne mesure d'incitation.

La plupart des IMF placent dans les départements d'audit interne des personnes qui ont une formation ou une expérience en comptabilité. Mais pour contrôler certaines conduites des agents de crédit que nous avons déjà mentionnées, les dirigeants d'IMF devraient aussi y faire entrer d'anciens agents de crédit, qui connaissent « les ficelles du métier » et qui seront nettement plus efficaces lors des entretiens avec les différentes parties prenantes – ces entretiens étant essentiels pour tester la conformité avec les politiques mentionnées plus haut. Les personnes qui ont une formation ou une expérience en comptabilité ont plus de chances de se focaliser sur les aspects ayant trait à la documentation écrite.

**Audits spécialisés du portefeuille de prêts.** Les audits externes réalisés habituellement sur les IMF, et les contrôles auxquels les autorités de surveillance prudentielle soumettent parfois les banques, n'examinent pas de façon suffisamment approfondie la qualité du portefeuille de prêts pour garantir de façon très explicite que les taux de recouvrement communiqués reflètent bien la réalité. Il s'agit là d'une sérieuse carence. Le remboursement des crédits représente de loin le plus gros risque auquel sont confrontées la plupart des IMF. Et si un bon niveau de recouvrement n'est pas le gage d'un faible surendettement, toute détérioration du taux de recouvrement peut être le signe de sérieuses difficultés des emprunteurs<sup>75</sup>.

Une IMF désirant contrôler de façon rigoureuse et indépendante son portefeuille doit généralement compléter sa procédure standard d'audit annuel par des « procédures concertées » qui engagent les auditeurs à mener des tests spécifiques et à en communiquer les résultats. Il existe au moins deux outils de contrôle qui mettent l'accent sur les risques spécifiques présentés par les portefeuilles de microcrédit (Christen et Flaming, 2009, MicroSave, 1999). Ces deux outils peuvent également être utilisés par des auditeurs internes. Outre les soldes de crédit, ils examinent les politiques, procédures et systèmes d'information des IMF. Notons qu'il est question ici d'audit des aspects liés au remboursement des prêts. Nous ne suggérons pas que l'audit soit un outil utilisable pour contrôler directement le surendettement des clients.

**Formation du personnel.** La formation peut permettre de mieux sensibiliser les agents de crédit au problème du surendettement, de les former aux politiques formelles de l'institution et de leur proposer des outils pratiques pour faire face aux situations les plus courantes. Un bon moyen de savoir si la direction prend au sérieux la prévention du surendettement consiste à vérifier si le thème est largement abordé dans le cadre de la formation des employés – lors de la formation initiale au moment de l'embauche et lors des formations suivantes<sup>76</sup>.

**Dispositifs incitatifs.** Les employés sont sensibles aux mesures d'incitation. De nombreuses IMF proposent des primes en numéraire pour certains types de résultats, comme le recrutement de nouveaux clients, l'accroissement du portefeuille de prêts, ou le maintien d'un niveau de recouvrement élevé. En l'absence de primes en numéraire, les employés s'attendent à savoir quels résultats peuvent déboucher sur une promotion et une augmentation de salaire.

Au risque de simplifier à l'extrême, nous pouvons diviser les mesures d'incitation du personnel en deux catégories : celles qui incitent à l'*expansion*

75. Dans certains cas, la médiocrité des taux de recouvrement est imputable non pas aux difficultés des emprunteurs mais à la défaillance des dirigeants, qui n'incitent pas assez les agents de crédit à se focaliser sur le remboursement des prêts.

76. Des ressources en matière de formation sont disponibles sur le site [www.smartcampaign.org](http://www.smartcampaign.org).

de l'IMF ou à l'accroissement du nombre de clients d'un agent de crédit ou des volumes prêtés, et celles qui mettent l'accent sur le *recouvrement* des prêts. Certains affirment depuis longtemps que les mesures d'incitation à l'expansion sont dangereuses sauf si elles sont contrebalancées par de solides dispositifs incitatifs axés sur le recouvrement. Cela était notamment le cas lorsque le principal enjeu était la viabilité de l'IMF. Si les agents de crédit ne prêtaient pas suffisamment attention au maintien du niveau de remboursement, les taux d'impayés étaient susceptibles de déraiser. Mais même lorsque c'est le bien-être du client qui est au cœur des préoccupations, il semble logique que l'on mette l'accent sur le remboursement des prêts. Lorsque les agents de crédit savent que leur rémunération ou leur promotion dépendent du niveau de remboursement, ils sont moins tentés de structurer des prêts qui mettent en danger la capacité de remboursement des emprunteurs.

L'un des critères d'évaluation de la Smart Campaign est le suivant : « Évaluation de la qualité du portefeuille : les objectifs de productivité et les mesures d'incitation en place accordent au moins autant d'importance à la qualité du portefeuille qu'à d'autres facteurs, tels que le volume des décaissements ou la croissance de la clientèle. La croissance n'est récompensée que si la qualité du portefeuille est élevée » (Smart Campaign 2010).

Mais les objectifs de recouvrement peuvent s'avérer des armes à double tranchant. Si les objectifs sont tellement élevés qu'ils reviennent à appliquer une politique de tolérance zéro des retards et des défauts de remboursement, trois problèmes apparaissent. Tout d'abord, l'adoption par l'IMF d'une politique d'octroi de prêts trop prudente revient à restreindre l'accès au crédit. Le maintien de taux de recouvrement parfaits est souvent le signe que l'IMF refuse des prêts à de nombreux clients qui auraient de grandes chances de rembourser. Un niveau modéré d'impayés – disons par exemple un portefeuille à risque (PAR) de 1 à 2 % – ne met pas en danger l'IMF, est gérable sur le long terme, et permet de moins restreindre l'accès au crédit. Deuxièmement, une politique de tolérance zéro en matière d'impayés peut encourager

les agents de crédit à adopter des pratiques de recouvrement abusives. Troisièmement, une telle attente peut conduire les agents de crédit à rééchelonner ou refinancer des créances qui seront finalement irrécouvrables, privant ainsi les dirigeants d'informations essentielles sur la qualité du portefeuille de crédit.

**Qualité du personnel.** L'hypothèse selon laquelle verser des salaires plus élevés permettrait d'attirer des agents de crédit plus qualifiés, qui seraient donc mieux à même d'évaluer la capacité de remboursement des emprunteurs, peut sembler logique, mais nous ne disposons d'aucune donnée empirique permettant de l'étayer. En tout état de cause, des salaires plus élevés ont habituellement pour conséquence des taux d'intérêt plus élevés.

**Systèmes d'alerte précoce du surendettement.** De nombreux dirigeants d'IMF se retrouvent pris au dépourvu par une crise du surendettement qui aurait été nettement plus facile à résorber si elle avait été identifiée plus tôt. D'où la nécessité de systèmes d'alerte précoce formels ou informels. Les approches envisagées dans ce cadre pourraient être mises en œuvre par des IMF, des associations d'IMF ou des organismes gouvernementaux.

Considérons d'abord les approches *qui ne nécessitent pas de travail d'enquête*, qui sont possibles si les microprêteurs et leurs clients sont couverts par un système d'information sur la solvabilité des emprunteurs. Une telle base de données peut être utilisée pour suivre le niveau d'endettement multiple, le niveau d'endettement par client, le nombre de crédits en cours ou le nombre de demandes de crédit – tout au moins s'agissant des crédits souscrits auprès de prestataires formels. Ces informations peuvent être utiles pour suivre certaines tendances, même lorsque l'on n'est pas prêt à définir certains seuils de tolérance.

Dans la mesure où les centrales des risques ne disposent généralement pas d'informations sur les revenus des microemprunteurs, l'IMF pourrait se servir de ses propres dossiers de prêt pour produire un ratio d'endettement rapporté aux revenus. Les enquêtes nationales sur les ménages

permettent, en tout état de cause, de formuler des estimations moyennes des revenus pour diverses catégories socioprofessionnelles, qui pourraient être combinées aux informations fournies par les centrales des risques.

Bien souvent, les agents de crédit connaissent bien leurs clients et pourraient fournir des données utiles sur le niveau de surendettement dans la mesure où la collecte de telles informations ne les pénalise pas en termes de primes, d'augmentations de salaire et de promotions. Une autre approche qui ne nécessite aucun travail d'enquête formel consiste à trouver un moyen de recueillir les opinions des agents de crédit concernant le nombre de clients surendettés, et les perspectives d'amélioration ou d'aggravation de la situation. Dans les IMF qui offrent des services d'épargne volontaire, il pourrait être utile de suivre les retraits de dépôts qui sont utilisés pour rembourser un prêt. Enfin, il va de soi que les systèmes d'information et de gestion qui signalent immédiatement les impayés et surveillent les modalités de renégociation des prêts permettent de faire remonter les problèmes plus rapidement.

Intéressons-nous maintenant aux *approches qui nécessitent d'enquêter* – c'est-à-dire d'aller sur le terrain et d'interroger un échantillon suffisamment large de clients. Dans la plupart des cultures, l'argent et notamment la question de l'endettement sont des sujets sensibles. Par ailleurs, les personnes interrogées craignent parfois de donner des informations sur leurs problèmes d'endettement par crainte de compromettre l'obtention de nouveaux prêts. Les enquêteurs doivent être formés de façon à gagner la confiance de leurs interlocuteurs, à garantir la confidentialité des informations et à user de tact pour obtenir les informations désirées.

Au final, les résultats pourront quand même être utilisés, même si les réponses ne sont pas

totallement honnêtes. Les personnes interrogées auront généralement tendance à sous-estimer leur niveau d'endettement ou leurs difficultés à rembourser. Le véritable niveau de surendettement sera probablement supérieur au résultat communiqué, qui peut donc être considéré comme une limite inférieure. Par ailleurs, tant que les personnes interrogées continuent de sous-estimer les chiffres communiqués d'un trimestre ou d'une année sur l'autre, l'analyse des tendances reste pertinente même si l'on ne parvient pas à quantifier la marge d'erreur. (Voir l'encadré 6 pour savoir comment mener des enquêtes sur la clientèle.)

Enfin, certaines initiatives peuvent être mises en œuvre au niveau du marché dans son ensemble plutôt qu'au niveau des IMF.

**Systèmes d'information sur la solvabilité des emprunteurs**<sup>77</sup>. Les systèmes d'information sur la solvabilité des emprunteurs permettent aux prêteurs de partager des informations sur le niveau d'endettement des emprunteurs, sur le service de leur dette, et/ou sur leur performance de remboursement. En informant les prêteurs sur les autres obligations d'un candidat au crédit, ces systèmes permettent de réduire le risque de surendettement du client, ainsi que le risque concernant la viabilité des prêteurs. Par ailleurs, si un emprunteur affiche de bonnes performances de remboursement, il bénéficiera grâce à ce système d'une bonne réputation, ce qui lui ouvrira l'accès à d'autres sources de crédit. D'aucuns considèrent les systèmes d'information sur la solvabilité des emprunteurs comme la seule arme vraiment efficace pour combattre le surendettement sur des marchés compétitifs. D'un autre côté, les centrales des risques n'ont pas que des avantages pour les clients et ne constituent pas un remède miracle qui permettrait à lui seul de régler le problème du surendettement sans les autres mesures déjà évoquées<sup>78</sup>.

77. Notre analyse s'inspire des travaux de Christen, Lauer, Lyman, et Rosenberg (2011). Ceux-ci distinguent trois grandes approches permettant le partage entre prêteurs des informations sur les emprunteurs : les « registres de crédit » gouvernementaux, les « centrales des risques » privées, et les bases de données spécifiques aux IMF qui sont généralement mises en place parce que les registres de crédit et les centrales des risques n'intègrent pas les emprunteurs à faibles revenus ou les institutions de prêt qui ne sont pas agréées et soumises à la réglementation prudentielle.

78. L'exactitude des données et le respect de la vie privée des clients constituent des problèmes courants. Et dans un certain sens, les centrales des risques peuvent accroître le stress lié au remboursement des emprunteurs. En l'absence de centrale des risques, l'emprunteur peut faire défaut auprès d'une IMF et ensuite obtenir des prêts auprès des concurrents. Une fois qu'une centrale des risques est en place, les pressions pour rembourser sont plus fortes, car le défaut de remboursement pourrait réduire l'accès au financement et potentiellement à d'autres types de transactions sur le long terme.

### Encadré 6. Enquêtes sur la clientèle : les conseils de deux chercheurs de terrain

Le travail d'enquête est complexe et nécessite une expertise pointue. Interrogés dans le cadre de la présente étude, Marguerite Robinson et Daryl Collins, deux chercheurs chevronnés spécialisés dans les enquêtes auprès des clients, nous ont prodigué quelques conseils généraux :

- Les IMF ou les organismes gouvernementaux qui envisagent de mener une enquête ne peuvent s'attendre à obtenir des réponses significatives si ils externalisent l'ensemble du travail de recherche à un cabinet local. Le travail de questionnement peut tout à fait être pris en charge par un bureau d'études, mais il est préférable que l'IMF, ou le mandataire, s'appuie sur sa propre expertise interne pour mettre au point ou piloter le questionnaire, surveiller le travail d'enquête et, si possible, inclure le chargé d'étude principal du prestataire externe durant la phase de tests pilotes afin de s'assurer que les attentes sont bien comprises.
- Les agents chargés des entretiens ne peuvent se contenter de recommandations d'ordre général et doivent être bien formés pour pouvoir obtenir des réponses honnêtes et franches sur des sujets aussi sensibles que celui de l'endettement des ménages.
- Les organisations qui envisagent d'entreprendre ce type d'étude de marché devraient, avant de lancer des enquêtes statistiques sur des échantillons plus larges, commencer par des entretiens qualitatifs approfondis avec quelques personnes afin de bien comprendre les facteurs influant sur les comportements qu'ils envisagent d'explorer.

Par ailleurs, Daryl Collins a accepté de nous donner une estimation de l'ordre de grandeur des coûts d'une enquête, sous réserve des conditions locales. Pour étudier les clients d'une seule IMF, un échantillon d'environ 750-1 000 clients est généralement nécessaire. En fonction des tarifs du bureau d'études local, les coûts peuvent varier entre 30 000 et 150 000 dollars, ce qui est sans doute dans les moyens d'une IMF de grande ou moyenne taille. Pour une enquête nationale, il faudrait multiplier ces chiffres par cinq environ. Il va de soi que ces estimations dépendent de la taille de l'IMF ou du pays, du type d'étude et des résultats désirés, ainsi que du niveau de pertinence des statistiques. D'autres chercheurs suggèrent que les coûts pourraient être moins élevés.

Idéalement, le système d'information sur la solvabilité des emprunteurs à revenus faibles devrait autoriser (ou nécessiter) la participation non seulement des banques agréées, mais aussi des

établissements non agréés et n'acceptant pas de dépôts, tels que les IMF et établissements de crédit à la consommation, ainsi que d'autres prestataires auxquels les clients effectuent des versements réguliers (comme les fournisseurs de téléphonie et les distributeurs de meubles ou d'équipements), et devrait inclure des informations à la fois positives et négatives sur les remboursements.

Il serait faux de croire que tous les marchés de microcrédit ont besoin d'une centrale des risques. Entre autres facteurs, certaines IMF à un stade précoce n'octroient pas encore suffisamment de prêts pour qu'un système d'information soit rentable. L'expérience montre toutefois que les IMF ont tendance à commencer à y penser plutôt trop tard que trop tôt.

**Codes à l'échelle du secteur.** Au fil des ans, les réseaux locaux d'IMF de certains pays se sont penchés sur la question de l'adoption de codes de conduite volontaires. Dans bien des cas, les premières tentatives sont essentiellement nées du souhait d'empêcher une réglementation nationale. Trouver un accord sur un code de conduite et s'assurer de la conformité de sa mise en œuvre se sont toutefois souvent révélés difficiles. Face à l'importance croissante de la question du surendettement et des problèmes liés à la consommation, les arguments en faveur de l'adoption de tels codes sont de plus en plus nombreux, et ceux-ci prêtent de plus en plus d'attention à la question de la protection des clients, notamment à celle du surendettement. La Smart Campaign internationale a déjà bien avancé dans l'adoption d'importants principes de protection de la clientèle : elle propose des outils pour les mettre en œuvre et a obtenu l'adhésion de centaines d'institutions de par le monde. Il s'agit clairement d'une initiative prometteuse, même s'il faut plus de temps pour que l'on puisse évaluer son impact sur la conduite des IMF.

### Mesures de la part des financeurs

D'aucuns estiment que la conduite des financeurs – c'est-à-dire des bailleurs de fonds et des investisseurs qui financent les IMF – peut contribuer à la survenue d'une crise d'impayés.

L'étude de Chen, Rasmussen et Reille (2010) a mis en évidence que, dans les quatre pays victimes d'une crise d'impayés, la croissance rapide, la saturation du marché et, dans certains cas, l'octroi abusif de prêts ont été alimentés par l'abondance des financements – essentiellement des financements en produits de dette – émanant des investisseurs internationaux et des institutions financières nationales. Si une partie de ces financements avaient une vocation purement commerciale, dans l'ensemble ils provenaient de sources intégrant un objectif social. Il va de soi que les financeurs – notamment ceux à vocation plus commerciale – préfèrent investir dans des IMF bien établies affichant un solide palmarès sur des marchés dynamiques. Un tel choix les oriente vers des marchés sur lesquels le risque de saturation et donc de surendettement peut être plus élevé.

Nombre des institutions qui financent les IMF sont elles-mêmes confrontées à des pressions en termes de décaissements. L'offre de capitaux qu'elles peuvent investir excède parfois la demande des institutions éligibles à l'investissement. Inonder une IMF ou un marché de financements leur permet de résoudre leur propre problème mais, ce faisant, pénalise ceux-là même qu'elles sont censées aider.

S'il est une seule suggestion que nous souhaiterions ériger en recommandation, c'est bien que l'évaluation par les financeurs, et notamment les bailleurs de fonds et les investisseurs sociaux, de l'éligibilité des microprêteurs à des financements ou à des investissements devrait toujours comprendre une estimation claire du risque de surendettement. Cela suppose de prendre en compte le niveau de saturation des marchés globaux dans lesquels ils investissent, et de juger si les microprêteurs faisant l'objet d'investissements prennent bien les mesures suggérées précédemment. Dans la section 1, nous avons exposé les raisons qui nous incitent à considérer le surendettement comme un danger clair et immédiat pour le microcrédit. Si cet argumentaire est convaincant, tout financeur qui se targue de se fixer des objectifs sociaux devrait éviter de financer les microprêteurs qui ne

prennent pas de mesures crédibles pour faire face à un tel risque<sup>79</sup>.

Si la pertinence de telles mesures dépend du contexte, le financeur doit au moins s'assurer que le microprêteur qu'il finance :

- n'utilise pas des stratégies marketing trompeuses ou exerçant de fortes pressions sur les clients ;
- ne conçoit pas de dispositifs incitatifs dont les modalités encouragent l'octroi abusif de prêts ;
- prend des mesures raisonnables pour vérifier la capacité de remboursement des clients, l'historique des remboursements, ainsi que les engagements en cours auprès d'autres prêteurs ;
- met à jour et communique clairement des politiques écrites aidant les employés à faire face au risque de surendettement ;
- n'a pas recours à des techniques de recouvrement abusives, compte tenu du contexte local.

Roodman (2011, ch. 9) décrit le risque de formation de « bulles de crédit » alimentées par les investisseurs, et estime que les financeurs devraient mettre en place des systèmes permettant la communication transparente et l'échange d'informations sur les niveaux d'investissement dans les IMF et sur les marchés.

Les agences publiques de développement peuvent également financer directement certaines des mesures mentionnées plus haut – par exemple la mise en œuvre de services d'information sur la solvabilité des emprunteurs, de systèmes d'alerte précoce ou de programmes d'éducation financière – ou soutenir les efforts déployés par les autorités de réglementation pour contrôler le risque de surendettement. En outre, nous encourageons les institutions qui financent la recherche sur le microcrédit à mettre l'accent sur les études qui examinent l'ampleur, les causes et les dynamiques du surendettement.

79. Cf. UNPRI, Principles for Investors in Inclusive Finance : [http://www.unpri.org/files/2011\\_01\\_piif\\_principles.pdf](http://www.unpri.org/files/2011_01_piif_principles.pdf).

## Conclusion

Nous avons commencé cette étude en dressant la liste des raisons qui nous incitent à suivre de près le risque de surendettement des microemprunteurs, à un moment où les marchés concurrentiels sont de plus en plus nombreux et approchent du stade de la saturation. Nous avons souligné que le seul moyen d'éliminer totalement le surendettement était de cesser complètement d'octroyer des prêts et qu'il convient bien souvent de trouver un équilibre entre, d'une part, le surendettement et, d'autre part, l'accès au crédit et le coût du crédit des emprunteurs.

Nous avons examiné certaines des causes du surendettement et avons conclu que les pratiques des prêteurs, les erreurs commises par les emprunteurs et les facteurs exogènes contribuent tous au problème.

Nous avons ensuite examiné diverses critères indicatifs et définitions du surendettement, et mis en évidence leurs limites. À des fins d'enquête, nous avons préféré utiliser un indicateur axé sur les efforts et les sacrifices faits par les emprunteurs pour rembourser leurs prêts. D'un autre côté, nous avons remarqué que les pauvres doivent souvent faire des efforts et des sacrifices pour faire face à de nombreuses obligations financières, qu'ils aient contracté un microcrédit ou non. Par ailleurs, nous avons mis en évidence que le fait qu'un emprunteur doive faire des sacrifices pour rembourser son prêt ne signifie pas pour autant que ce dernier lui soit préjudiciable.

Nous avons passé en revue un nombre restreint d'études ayant essayé de quantifier les niveaux

de surendettement des clients de microcrédit ainsi que le risque de surendettement. La plupart d'entre elles font état de niveaux de surendettement (défini de diverses façons) qui paraissent inquiétants, mais les pays concernés ne sont pas représentatifs des marchés mondiaux du microcrédit. Ces études ont pour la plupart été mises en œuvre parce qu'il y avait déjà des raisons de redouter une crise de surendettement sur ces marchés. Si, dans l'ensemble, les données sont encore insuffisantes pour que l'on puisse tirer des conclusions générales sur le niveau de surendettement des marchés de microcrédit dans le monde, il apparaît en tout état de cause que la question mérite qu'on y prête davantage d'attention.

Enfin, nous avons étudié très rapidement un large éventail d'approches possibles permettant d'éviter le surendettement, en mettant l'accent sur l'action des microprêteurs et de ceux qui les financent. Parmi les plus importantes figurent les améliorations dans les pratiques de commercialisation et de souscription des IMF, la conception de produits davantage adaptés aux besoins et aux connaissances des clients, ainsi que la mise en place de systèmes d'information sur la solvabilité des emprunteurs et de systèmes d'alerte précoce.

Une vigilance accrue des dirigeants d'IMF, des agents de crédit et des financeurs à l'égard des problèmes qui peuvent découler du microcrédit, conjuguée à d'autres recherches sur l'ampleur et les mécanismes du surendettement, devrait permettre d'améliorer la situation. Nous avançons encore à l'aveugle sur de trop nombreux marchés.

## Références

- Abed S., *Over-Indebtedness: A Practitioner's Perspective*, CGAP Microfinance Blog, 22 février 2011. <http://microfinance.cgap.org/author/Shameran-Abed/>
- Akerlof G. A., *Procrastination and Obedience*, *The American Economic Review*, 81(2) : 1-19, 1991.
- Anand M. et Rosenberg R., *Are We Overestimating Demand for Microloans?*, Note, Washington, D.C. : CGAP, avril 2008. [http://www.cgap.org/gm/document-1.9.2724/BR\\_Overestimating\\_Demand\\_Microloans.pdf](http://www.cgap.org/gm/document-1.9.2724/BR_Overestimating_Demand_Microloans.pdf)
- Ashraf N., Karlan D. et Yin W., *Tying Odysseus to the Mast: Evidence from a Commitment Savings Product in the Philippines*, Yale University Economic Growth Center Discussion Paper n° 917, New Haven, Conn. : université de Yale, 2005. <http://people.hbs.edu/nashraf/SEED.pdf>
- Banerjee A. et Duflo E., *The Economic Lives of the Poor*, *Journal of Economic Perspectives*, 21/1 Winter : 141-67, 2007.
- Banerjee A. et Mullainathan S., *The Shape of Temptation: Implications for the Economic Lives of the Poor*, Boston : Harvard University et MIT, 2009.
- Barr M., Mullainathan S. et Shafir E., *Behaviorally Informed Financial Services Regulation*, 2008. [http://www.newamerica.net/publications/policy/behaviorally\\_informed\\_financial\\_services\\_regulation](http://www.newamerica.net/publications/policy/behaviorally_informed_financial_services_regulation)
- Bertrand M. et Morse A., *Information Disclosure, Cognitive Biases and Payday lending*, 2010. <http://www.poverty-action.org/sites/default/files/Morse-Paper.pdf>
- Bilal Z., *The Fad of Financial Literacy?*, Blog, World Bank Financial and Private Sector Network, 12 août 2010. <http://blogs.worldbank.org/allaboutfinance/the-fad-of-financial-literacy>
- Bouquet E., Wampfler B., Ralison E. et Roesch M., *Trajectoires de crédit et vulnérabilité des ménages ruraux : le cas des Cecam de Madagascar*, *Autrepart*, 44: 157-72, 2007.
- Brix L. et McKee K., *Consumer Protection Regulation in Low-Access Environments: Opportunities to Promote Responsible Finance*, Note Focus n° 60, Washington, D.C. : CGAP, 2010. <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.42343/FN60.Pdf> (existe en français sous le titre : « Réglementation de la protection des consommateurs dans les environnements à faible accès : opportunités de promotion de la finance responsable »).
- Brown T. M., *Habit Persistence and Lags in Consumer Behaviour*, *Econometrica*, 20(3) : 355-71, 1952.
- Brown C., *Does Income Distribution Matter for Effective Demand? Evidence from the United States*, *Review of Political Economy*, 16(3) : 291, 2004.
- CARE Bangladesh, *Debt and Vulnerability in Northwest Bangladesh*, Avant-projet, Livelihoods Monitoring Unit, Rural Livelihoods Program, 2005.
- CARE Bangladesh, *Debt and Vulnerability in Northwest and Southeast Bangladesh: A Cross-Regional Comparison*, Avant-projet, Livelihoods Monitoring Unit, Rural Livelihoods Program, 2005a.
- CGAP, Andhra Pradesh 2010, *Global Implications of the Crisis in Indian Microfinance*, Note Focus n° 67, Washington, D.C. : CGAP, 2010. <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.48945/FN67.pdf>
- Chaudhury I. et Matin I., *Dimensions and Dynamics of Microfinance Member Overlap—A Micro Study from Bangladesh*, 2002.
- Chen G., Rasmussen S. et Reille X., *Growth and Vulnerabilities in Microfinance*, Note Focus n° 61, Washington, D.C. : CGAP, 2010 (existe en français sous le titre « Croissance et vulnérabilités en microfinance »).

- Christen M. et Morgan R. M., *Keeping up with the Joneses: Analyzing the Effect of Income Inequality on Consumer Borrowing, Quantitative Marketing and Economics*, 3(2) : 145-73, 2005.
- Christen P. R., Lauer K., Lyman T. et Rosenberg R., *A Guide to Regulation and Supervision of Microfinance*, Directives concertées, Washington, D.C. : CGAP. Document de consultation, 2011.
- Christen P. R. et Flaming M., *Due Diligence Guidelines for the Review of Microcredit Loan Portfolios*, Guide technique, Washington, D.C. : CGAP, 2009. [http://www.cgap.org/gm/document-1.9.36521/DueDiligence\\_TechGuide\\_ENG.pdf](http://www.cgap.org/gm/document-1.9.36521/DueDiligence_TechGuide_ENG.pdf)
- Collins D., Morduch J., Rutherford S. et Ruthven O., *Portfolios of the Poor*, Princeton, N. J. : Princeton University Press, 2009.
- Cressy R., *Debt Finance and Credit Constraints on SMEs*, In S. Parker, ed. *The Life Cycle of Entrepreneurial Ventures*, Boston : Springer, 187-225, 2006.
- Dick A. A. et Lehnert A., *Personal Bankruptcy and Credit Market Competition*, *Journal of Finance* 65(2) : 755-686, 2010.
- Duesenberry J. S., *Income, Savings and the Theory of Consumer Behavior*, Cambridge, Mass. : Harvard University Press, 1949.
- Duflo E., Kremer M. et Robinson J., *Nudging Farmers to Use Fertilizer: Theory and Experimental Evidence from Kenya*, National Bureau of Economic Research Working Paper n° 15131, 2009.
- Ellehausen G., *Implications of Behavioral Research for the Use and Regulation of Consumer Credit Products*, Washington, D.C. : Federal Reserve Board and George Washington University, 2010. <http://www.federalreserve.gov/pubs/feds/2010/201025/201025pap.pdf>
- Commission européenne, *Towards a Common Operational European Definition of Over-indebtedness*, Bruxelles : Commission européenne, DG emploi, affaires sociales et inclusion, Social Policy Aspects of Migration, Streamlining of Social Policies Unit, 2008. [http://ec.europa.eu/employment\\_social/spsi/docs/social\\_inclusion/2008/study\\_overindebtedness\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_inclusion/2008/study_overindebtedness_en.pdf)
- Fudenberg D. et Levine D. K., *A Dual-Self Model of Impulse Control*, *The American Economic Review*, 96(5) : 1449-76, 2006.
- González A., *Microfinance, Incentives to Repay, and Overindebtedness. Evidence from a Household Survey in Bolivia*, Thèse de doctorat, université de l'État de l'Ohio, Ohio, 2008.
- , *How Many MFIs and Borrowers Exist*, mise à jour de décembre 2008, MIX Data Brief n° 5, Washington, D.C. : MIX, 2008. <http://www.themix.org/publications/microbanking-bulletin/2008/12/how-many-mfis-and-borrowers-exist-updateddec-2008>
- , *Is Microfinance Growing Too Fast?*, MIX Data Brief n° 5, Washington, D.C. : MIX, 2010.
- Grammling M., *Cross-Borrowing and Over-Indebtedness in Ghana: Empirical Evidence from Microfinance Clientele and Small Enterprises*, Projet pour discussion, Francfort : Procredit Holding, 2009.
- Guérin I., *Women and Money: Lessons from Senegal*, *Development and Change*, 37(3) : 549-70, 2006.
- Microfinance, Indebtedness and Overindebtedness*, diapositives de présentation, 2010.
- Guérin I., Roesch M., Subramanian V. et Kumar S., *The Social Meaning of Over-Indebtedness and Creditworthiness in the Context of Poor Rural South India Households (Tamil Nadu)*, RUME, Document de travail n° 2011-1, Paris : RUME, 2011.
- Guérin I., Morvant-Roux S. et Villarreal M., *Over-indebtedness and financial inclusion*, 2011.



- <http://www.rume-ruralmicrofinance.org/spip.php?rubrique8>
- Gul F. et Pesendorfer W., *Self-Control and the Theory of Consumption*, *Econometrica*, 72(1)119-58, 2004.
- Hellmann T. F., Murdock K. C. et Stiglitz J. E., *Liberalization, Moral Hazard in Banking, and Prudential Regulation: Are Capital Requirements Enough?*, *The American Economic Review*, 90(1) : 147-65, 2000.
- Hulme D., *Is Microdebt Good for Poor People? A Note on the Dark Side of Microfinance*, In Thomas Dichter and Malcolm Harper, eds. *What's Wrong with Microfinance*, Warwickshire: Intermediate Technology Publications, 19-22, 2007.
- Jain S. et Mansuri G., *A Little at a Time: The Use of Regularly Scheduled Repayments in Microfinance Programs*, *Journal of Development Economics*, 72 : 253-79, 2003. [http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.24935/18121\\_A\\_little\\_at\\_a\\_time.pdf](http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.24935/18121_A_little_at_a_time.pdf)
- Kappel V., Krauss A. et Lontzek L., *Over-Indebtedness and Microfinance— Constructing an Early Warning Index*, Zurich : Center for Microfinance, université de Zurich, 2010.
- Karlan D. et Zinman J., *Expanding Credit Access: Using Randomized Supply Decisions to Estimate the Impacts*, Londres : Center for Economic Policy Research, 2007. <http://www.cepr.org/Pubs/new-dps/dplist.asp?dpno=6180>
- Kilborn J., *Behavioral Economics, Overindebtedness & Comparative Consumer Bankruptcy: Searching for Causes and Evaluating Solutions*, *Emory Bankruptcy Developments Journal*, vol. 22 : 13-45, 2007. <http://www.law.emory.edu/fileadmin/journals/bdj/22/22.1/Kilborn.pdf>
- Krishnaswamy K., *Competition and Multiple Borrowing in the Indian Microfinance Sector*, septembre 2007, Inde : Institute for Financial Management and Research. [http://ifmr.ac.in/cmfp/publications/wp/2007/17\\_karuna-competition.pdf](http://ifmr.ac.in/cmfp/publications/wp/2007/17_karuna-competition.pdf)
- , *Some Insights into Overindebtedness: Fresh Data from India*, CGAP Microfinance Blog, 29 mars 2011. <http://microfinance.cgap.org/2011/03/29/some-insights-into-over-indebtedness-fresh-data-from-india/#more-1876>
- Krishnaswamy K. et Ponce A., *A preliminary analysis of mass defaults in Karnataka, India*, 2009. Diapositives de présentation.
- Laibson D., *Golden Eggs and Hyperbolic Discounting*, *Quarterly Journal of Economics*, 112(2) 443-77, 1997.
- Laibson D., Repetto A. et Tobacman J., *A Debt Puzzle*, In Philippe Aghion et al., eds. *Knowledge, Information, and Expectations in Modern Macroeconomics*. Princeton, N.J. : Princeton University Press, 228-66, 2003.
- Laschelles D., *Microfinance Banana Skins 2008*, Londres : Centre for the Study of Financial Innovation, 2008. [http://www.cgap.org/gm/document-1.9.2956/MF\\_BananaSkins2008.pdf](http://www.cgap.org/gm/document-1.9.2956/MF_BananaSkins2008.pdf)
- Laschelles D. et Mendelson S., *Microfinance Banana Skins 2011*. Londres : Centre for the Study of Financial Innovation, 2011. [http://www.cgap.org/gm/document-1.9.49643/Microfinance\\_Banana\\_Skins\\_2011.pdf](http://www.cgap.org/gm/document-1.9.49643/Microfinance_Banana_Skins_2011.pdf)
- Lupica L. R., *The Consumer Debt Crisis and the Reinforcement of Class Position*, *Loyola University Chicago Law Journal*, Vol. 40 : 101-54, 2009.
- Luttmer E. F. P., *Neighbors as Negatives: Relative Earnings and Well-Being*, *Quarterly Journal of Economics*, 120(3) : 963-1002, 2005.
- Martinez R. et Gaul S., *Measuring Cross-Indebtedness in Microfinance: Evidence from Latin America*, CGAP Microfinance Blog, 8 mars 2011. <http://microfinance.cgap.org/2011/03/08/measuring-cross-indebtedness-in-microfinanceevidence-from-latin-america/>

- McIntosh C. et Wydick B., *Competition and Microfinance*, *Journal of Development Economics*, vol. 78 : 271-98, 2005.
- , *What Do Credit Bureaus Do? Understanding Screening, Incentive, and Credit Expansion Effects*, Californie : université de Californie, 2009.
- MicroSave, *Loan Portfolio Audit Toolkit*, Inde : MicroSave, 1999. <http://microsave.org/toolkit/loan-portfolio-audit-toolkit>
- Morvant-Roux S., *Accès au microcrédit et continuité des dynamiques d'endettement au Mexique : combiner l'anthropologie économique avec l'économétrie*, *Revue Tiers Monde*, 196 : 109-30, 2009.
- Mullainathan S. et Krishnan S., *Psychology and Economics: What It Means for Microfinance?*, Note de cadrage n° 3. New York : Financial Access Initiative, 2008. <http://www.iaIMF.com/documents/PsychologyandEconomics.pdf>
- Rhyné E., *Perplexed about Over-Indebtedness?*, *Center for Financial Inclusion Blog*, 4 mai 2010. <http://centerforfinancialinclusionblog.wordpress.com/2010/05/04/perplexed-about-overindebtedness/>
- Rinaldi L., et Sanchez-Arellano A., *Household Debt Sustainability. What Explains Household Non-Performing Loans? An Empirical Analysis*, Document de travail n° 5, Francfort : Banque Centrale Européenne, 28 juin 2005.
- Robb Cliff A., *College Students and Credit Card Use: The Effect of Personal Financial Knowledge on Debt Behavior*, Dissertation, université du Missouri, Columbia, n.d.
- Roodman D., *Due Diligence: An Impertinent Inquiry into Microfinance*, Washington, D.C. : Center for Global Development, publication à venir.
- Rosenberg R., *Measuring Microcredit Delinquency: Ratios Can Be Harmful to Your Health*, Étude spéciale 3, Washington, D.C. : CGAP. <http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.9.2698/>, 1999 (existe en français sous le titre : « Mesurer des taux d'impayés en finance : les ratios peuvent être dangereux pour votre santé »).
- , *Does MicroCredit Really Help Poor People?*, Note Focus n° 59, Washington, D.C. : CGAP, <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.41443/FN59.pdf>, 2010 (existe en français sous le titre : « Le microcrédit aide-t-il vraiment les pauvres ? »).
- Rutherford S., *Comment les pauvres gèrent leur argent*, Gret/Karthala, 2002.
- Rutherford S., Maniruzzaman Md, Sinha S. K. et Acnabin & Co., *Grameen II at the End of 2003: A "Grounded" View of How Grameen's New Initiative Is Progressing in the Villages*, Inde : MicroSave, 2004. [http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.25948/22083\\_file\\_Grameen\\_II\\_Status\\_report\\_Rutherford.pdf](http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.25948/22083_file_Grameen_II_Status_report_Rutherford.pdf)
- Rutherford S. et Arora S., *The Poor and Their Money: Microfinance from a Twenty-First Century Consumer's Perspective*, Royaume-Uni : Practical Action Publishing, 2009.
- Schicks J., *Microfinance Over-Indebtedness: Understanding Its Drivers and Challenging the Common Myths*, Centre Émile Bernheim, Document de travail N° 10/047, Bruxelles : Solvay Brussels School of Economics and Management, 2010. <http://ideas.repec.org/p/sol/wpaper/2013-64675.html>
- , *From a Supply Gap to a Demand Gap? The Risk and Consequences of Over-Indebting the Underbanked*, Under review for Jean-Pierre Gueyie, Ronny Manos and Jacob Yaron, eds., *Microfinance in Developing and Developed Countries: Issues, Policies and Performance Evaluation*, Macmillan, publication à venir.
- Schoell C., *Turkey's Credit Card Industry: Swipe Wisely, Perspectives on Business and Economics*, vol. 28 : 33-43, 2010. <http://www.lehigh.edu/~incntr/publications/documents/CreditCard.pdf>
- Sinha S., *The Fruits of Unbridled Growth*, Micro-Credit Ratings International Ltd présentation lors

de la table–ronde sur le surendettement organisée par Deutsche Bank, novembre 2010.

SMART Campaign, *Collections Guidelines for Financial Service Providers*, 2011. [http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools\\_and\\_Resources/Collections\\_Guidelines\\_FINAL.pdf](http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/Collections_Guidelines_FINAL.pdf)

SMART Campaign, *Getting Started Questionnaire: Client Protection Self Assessment for Microfinance Institutions*, n.d. <http://www.smartcampaign.org/tools-a-resources/2/41>

SMART Campaign, *Smart Lending: Client Protection in the Grameen-Style Group Lending Process (India)*, n.d. [http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Client\\_Protection\\_in\\_the\\_Group\\_Lending\\_Process\\_\\_INDIA.pdf](http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Client_Protection_in_the_Group_Lending_Process__INDIA.pdf)

Soman D. et Cheema A., *The Effect of Credit on Spending Decisions: The Role of the Credit Limit and Credibility*, *Marketing Science*, 21(1) : 32-53, 2002.

Stearns K., *The Hidden Beast: Delinquency in Microenterprise Credit Programs*, Discussion

Paper Series n° 5, Washington, D.C. : ACCION International, 1991.

Swadhaar FinServ Pvt. Ltd., *Swadhaar's Policy on Collection of Overdues from Delinquent Clients and Other Recovery Policies*, 2011. [http://www.smartcampaign.org/storage/documents/SwadhaarFINAL\\_v2.pdf](http://www.smartcampaign.org/storage/documents/SwadhaarFINAL_v2.pdf)

Van Aardt C. et Moshoeu A., *A Consumer Financial Vulnerability (CFV) Index for South Africa*, Prétoria : université d'Afrique du Sud, Bureau of Market Research, 2009.

Vandone D., *Consumer Credit in Europe: Risks and Opportunities of a Dynamic Industry*, Heidelberg : Physica, 2009.

Vogelgesang U., *Microfinance in Times of Crisis: The Effects of Competition, Rising Indebtedness, and Economic Crisis on Repayment Behavior*, *World Development*, 31(12) : 2085-114, 2003.

White M., *Bankruptcy Reform and Credit Cards*, *Journal of Economic Perspectives*, 21/4 Fall : 175-99, 2007.

Nous vous encourageons à partager cette *Étude spéciale* avec vos collègues ou à nous contacter pour recevoir des exemplaires supplémentaires de ce numéro ou d'autres de la même série.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur cet article.

Toutes les publications du CGAP sont disponibles sur son site : [www.cgap.org](http://www.cgap.org).

CGAP  
1818 H Street, NW  
MSN P3-300  
Washington, D.C.  
20433 États-Unis

Tél. : 202-473-9594  
Fax : 202-522-3744

E-mail: [cgap@worldbank.org](mailto:cgap@worldbank.org)

© CGAP, 2011

Cette *Étude spéciale* a été rédigée par Jessica Schicks et Richard Rosenberg. J. Schicks est en thèse au Centre for European Research in Microfinance à Solvay Brussels School of Management, Centre Émile Bernheim, Université Libre de Bruxelles. Elle est actuellement en congé de formation mais travaille normalement dans un cabinet de conseil en stratégie internationale. R. Rosenberg est conseiller senior au CGAP. Les sections 2 et 3 sont inspirées des travaux de Schicks (2010). Les auteurs remercient Jonna Bickel et Abigail Seidel pour les recherches et les analyses approfondies qu'elles ont menées, ainsi que Xavier

Reille, Tim Lyman et Gregory Chen pour les documents sur les services d'information sur la solvabilité des emprunteurs ; Kate McKee pour les documents sur les mécanismes de recours ; et Margaret Miller pour les documents sur la capacité financière. Cette étude a bénéficié des conseils et commentaires de Gabriel Davel, Gregory Chen, Robert Christen, Daryl Collins, Tilman Ehrbeck, Marek Hudon, Kate McKee, Alexia Latortue, David Porteous, Marguerite Robinson, David Roodman, Stuart Rutherford, Jeanette Thomas et Jacob Yaron. Cela ne signifie évidemment pas qu'ils approuvent l'ensemble du contenu.

Nous suggérons la citation suivante pour cette *Étude spéciale* :

Schicks J. et Rosenberg R., *Trop de microcrédits ? Une enquête sur la réalité du surendettement*, Étude spéciale n° 19, Washington, D.C. : CGAP, septembre 2011.

