



*MEILLEURES PRATIQUES EN  
GESTION DU RISQUE DE CRÉDIT  
EN TEMPS DE CRISE*

Afin de réduire la propagation du COVID-19, les pays ont imposé des mesures d'isolement et des restrictions sur diverses activités économiques. Cependant, après plusieurs mois, ces mesures ont eu un impact socio-économique négatif important, entraînant l'une des plus grandes crises au monde. L'Amérique Latine est certainement l'une des régions les plus touchées.

Dans ce bloc régional, on constate une forte contraction de l'emploi et des revenus, avec environ 41 millions de personnes ayant perdu leur emploi (selon l'Organisation Internationale du Travail - OIT) et un Produit Intérieur Brut (PIB) d'environ -9,1% (le pire chiffre depuis probablement 120 ans). En conséquence, une réduction du revenu par habitant de 9,9% et un taux de pauvreté inévitablement plus élevé de 37,7% (sept points de plus) sont attendus, avec une inégalité marquée, déjà importante, avant même la pandémie.

Dans ce contexte, les institutions de microfinance (IMF) ont dû s'adapter aux conditions actuelles du marché afin de ne pas perdre de compétitivité et d'amortir au maximum la dégradation de leurs portefeuilles.

Dans ce scénario, MicroRate met en évidence certaines bonnes pratiques identifiées dans les IMF qu'il a notées au milieu de ce scénario, qui mettent l'accent sur la maîtrise du risque de crédit et la prise en charge de leur viabilité financière.

### **RENFORCEMENT DE LA POLITIQUE DE CREDIT**

Les IMF sont conscientes de l'augmentation du risque de crédit dans le scénario actuel et ont donc choisi de renforcer leur méthodologie de crédit. Pour ce faire, elles ont adapté leur processus d'évaluation aux nouvelles conditions du marché, en réalisant, si les conditions l'exigent, des évaluations à distance (appels vidéo à l'entreprise du client, prêts pré-approuvés, etc.).

Le contact avec les clients, bien que virtuel, par appels téléphoniques, entre autres, a permis de

maintenir une distance sociale et de réduire le risque de contagion au niveau des employés et des clients.

Les autres pratiques comprennent une meilleure prévention du surendettement des clients, en insistant sur la réduction du nombre maximum d'institutions créancières par client. L'analyse de la capacité de résilience et de réinvention des entrepreneurs confirme que l'aspect qualitatif reste essentiel pour la microfinance.

### **RENFORCEMENT DES SYSTEMES DE CONTRÔLE INTERNE**

Les domaines de contrôle interne ont gagné en pertinence et jouent un rôle fondamental dans les institutions financières. D'une part, le domaine des risques, grâce à une analyse ex ante, anticipe les risques probables grâce à la business intelligence, en transformant les informations internes et externes en outils pour la prise de décision. D'autre part, le domaine de l'audit effectue une analyse ex post adaptée au nouveau contexte, en révolutionnant les visites dans les agences en

contactant les clients par des appels téléphoniques aléatoires et un meilleur contrôle du personnel de terrain.

### **MISE EN ŒUVRE DE CANAUX NUMÉRIQUES POUR LES PAIEMENTS ET LE SERVICE CLIENT**

Afin d'éviter les agglomérations en agences et les limitations pour les clients pour s'y déplacer, certaines institutions ont accéléré le processus de digitalisation de leurs processus internes et la mise en place de canaux de crédit virtuels (via téléphone portable et banque à domicile) pour les décaissements et les paiements.

Cependant, les IMF les plus flexibles étudient chacun de leurs clients pour répondre à leurs préférences dans l'utilisation des outils et des canaux proposés, en se concentrant sur leur commodité, mais aussi sur leur sécurité, leur adaptabilité et leur facilité d'utilisation.

## **ADOPTION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES POUR LE TRAVAIL DE TERRAIN**

De nombreuses IMF ont opté pour de nouvelles technologies qui leur permettent d'évaluer et de suivre le client tout en maintenant une distance sociale. Un exemple est les appels vidéo, par lesquels l'agent de crédit peut visiter virtuellement l'entreprise et le domicile du client. De même, le domaine des centres d'appels s'est renforcé, se concentrant non seulement sur le service client et les requêtes, mais également sur le suivi des clients et, parfois, même sur les recouvrements. D'autres outils utilisés sont la géolocalisation, qui permet aux zones de contrôle d'accéder à la localisation de l'entreprise, et l'utilisation de tablettes ou de téléphones portables directement liés au système, réduisant le temps de l'agent de crédit dans les bureaux.

## **IDENTIFICATION ET SUIVI DES OPERATIONS RISQUEES**

Les IMF sont désormais plus conscientes de l'importance d'un suivi adéquat des opérations à risque, y compris le rééchelonnement, le

refinancement, le paiement libératoire, entre autres. Les caractéristiques de ces types de prêts, selon l'expérience de MicroRate, présentent un risque de défaut plus élevé, affectant la qualité du portefeuille.

De même, il y a une plus grande prise de conscience pour atomiser le portefeuille, non seulement en fonction du montant des prêts, mais aussi par activité, zone géographique, etc.

## **PROVISIONS VOLONTAIRES**

Conformément aux meilleures pratiques et conscientes que les prêts en cours et rééchelonnés pourraient présenter des problèmes de paiement dans un avenir proche, de nombreuses institutions ont choisi de prévoir des provisions volontaires. Cela leur permet d'anticiper les pertes futures tout en maintenant des finances ordonnées et transparentes.

## **APPORT DE SOUTIEN POUR LE PERSONNEL ET LE CLIENT**

Certaines institutions ont mené des séances de soutien émotionnel et conseils psychologiques pour les acteurs internes (personnel) et externes (emprunteurs et épargnants), leur apportant un soutien face à la situation actuelle.

Un salarié non motivé est susceptible de réduire ses performances ou de chercher à prendre sa retraite, augmentant ainsi le risque opérationnel et de crédit, compte tenu du lien important entre client-conseiller en microfinance.

De même, un client en situation de stress émotionnel peut être plus susceptible de négliger son entreprise et, par conséquent, voir sa capacité de remboursement affectée.



## LOAN PORTFOLIO ASSESSMENT

—

Aims to identify the risk level of the financial institutions' credit portfolio. Issues opinions on the reasonableness of the reported quality portfolio indicators, and analyzes relevant aspects of the credit process.

If you would like more information, please contact us by: WhatsApp [+221 78 290 14-68](tel:+221782901468) or [ando@microrate.com](mailto:ando@microrate.com).