

PREFACE

Pour rendre plus professionnelles ses activités, la Ligue des Consommateurs du Togo s'est lancée dans une dynamisation et d'opérationnalisation de son plan d'action. Ainsi, elle a conduit avec ses propres moyens un projet « d'enquête de satisfaction des consommateurs des services financiers au Togo ». La publication du produit fini dudit projet constitue la matérialisation de plusieurs mois d'efforts et de sacrifice. La présente publication a eu comme conséquence la présentation plus ou moins scientifique du visage et des sentiments des consommateurs d'une part et de la violation des droits de la consommation liés au domaine d'autre part. Il faut souligner que l'absence d'appui et de soutien au projet a eu naturellement des conséquences sur son délai de publication. Outre ses activités opérationnelles et d'analyses, la LCT malgré sa jeunesse, s'est engagée aux côtés de plusieurs associations de consommateurs aussi bien en Afrique qu'ailleurs y compris la Ligue Camerounaise des Consommateurs (LCC) que je dirige. Pour que cette lutte ait un sens, il faut en effet non seulement des dispositions normatives proportionnelles aux menaces détectées, mais également la volonté de se doter des moyens pour être efficace dans les remèdes à administrer. La coordination des approches légales et opérationnelles, sera de nature à attester d'une prise de conscience des acteurs du secteur. S'il est prématuré de spéculer sur les résultats attendus de cette évaluation, on peut toutefois d'ores et déjà souligner l'utilité voire la nécessité de cette initiative. Je loue les efforts de ceux qui ont contribué à la conduite de cette enquête jusqu'à sa publication et invite par la même occasion les institutions financières et les autorités Togolaise à plus de regard pour la mise en œuvre des recommandations issues de ce travail. Delor Magellan Kamseu Kamgaing Président de la Ligue Camerounaise des Consommateurs (LCC), Parrain de la Ligue des Consommateurs du Togo (LCT).

RESUME Pour rendre plus professionnelles ses activités, la Ligue des Consommateurs du Togo s'est lancée dans une dynamisation et d'opérationnalisation de son plan d'action. Ainsi, elle a conduit avec ses propres moyens un projet « d'enquête de satisfaction des consommateurs des services financiers au Togo ». En effet, Le Togo compte une multitude d'institutions financières qui sont omniprésentes dans la vie économique de tout citoyen qui est forcément consommateur financier. Cependant, force est de constater que les difficultés auxquelles les clients de ces institutions financières (les banques et les établissements de micros finances) sont confrontés et surtout l'accroissement du nombre de défis et préoccupations, ont gravement affecté leurs droits. Le but principal de cette enquête est non seulement de permettre la jouissance par les consommateurs de leurs droits mais aussi d'amener les institutions financières à s'améliorer dans leur prestation.

L'ENQUETE L'enquête s'est déroulée dans Lomé Commune, dans la préfecture du Golfe et dans certaines institutions à l'intérieur du pays (Notamment à Kpalimé, Atakpamé, Sokodé, Tsévié, Notsé et Aného). Elle a porté sur les suivantes : Union Togolaise de banque(UTB), Banque Togolaise du commerce et de l'industrie (BTCI), ORABANK, ECOBANK, BANQUE ATLANTIQUE, Banque Internationale pour l'Afrique au Togo (BIA-TOGO) et sur les micros finances suivantes : FUCEC-TOGO, CECA, WAGES et MUDECK. Le questionnaire de l'enquête a été réalisé par la LCT avec l'assistance de l'association internationale Française Planète Urgence par le biais de deux volontaires.

LES ENQUETES : 575 personnes des deux sexes, de moins de 30 ans à plus de 60 ans et d'activités professionnelles variées.

LES RESULTATS -Les taux d'ouverture de compte sont très faibles chez les artisans (1%), les ouvriers (3%) et les paysans (2%). Ceci est dû aux contraintes rencontrées dans l'ouverture des comptes. Les enquêtés ne sont pas dans leur

majorité satisfaits. (tableau p.10 fig. p.11) Le plus grand aspect sur lequel les consommateurs ne sont pas satisfaits reste le temps d'attente. Ils ignorent les textes de la BCEAO qui régissent l'ouverture, le fonctionnement et le suivi de compte. Et ces textes ne leur sont pas appliqués. Des constats aussi ont été faits concernant les malversations financières et autres mauvaises gestions dans certaines institutions restées impunies : le cas d'Investir Dans l'Humain (IDH), de la BTCI et d'Ecobank Togo. l'opacité dans la gestion,- c'est moi même qui ai créé, je ne rends compte à personne, - amène les institutions à la faillite. la BCEAO ne réagit pas face à ces problèmes. Au vu de tous ce qui précède (beaucoup ne sont pas relatés ici mais relevés dans le rapport) la LCT invite les consommateurs, la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest, les Institutions financières (Banques et Micro finances), le Ministère de l'Economie & des Finances et la Justice Togolaise à réagir par rapport aux recommandations suivantes.

CONSTATS ET OBSERVATIONS

Depuis longtemps, est apparu un capitalisme aux caractéristiques trompeuses et apparentes avec lequel on promet l'aubaine à toutes les populations des zones géographiques dans lesquelles ce système évolue. Ce système était matérialisé par les institutions financières telles que les institutions bancaires et celles de régulations financières. Un peu plus tard, naissent des systèmes décentralisés dont l'objectif consistera à rapprocher les services financiers des populations défavorisées. Il s'agit des institutions de micros finances. Les conditions de vie au Togo sont à leur paroxysme sur tous les plans ce qui amène tout le monde à créer des coopératives d'épargnes et de crédits communément appelées micros finances. Nous assistons aujourd'hui au Togo à de vastes scènes de crimes, avec leur lot de présumé blanchiment d'argent, d'évasion fiscale, de manipulation de taux ou de produits financiers « toxiques ». Mais la fraude reste impunie. Les consommateurs ne sont nullement pas protégés. Les responsables ne sont jamais véritablement sanctionnés. Mieux, ils bénéficient de fait d'un droit à l'incompétence et à l'ignorance. Les autorités en charge de l'économie et des finances, au lieu de poser des limites, accompagnent indirectement les responsables véreux à la dérive économique. En témoignent les crises qui se succèdent depuis plus d'une décennie dans le secteur. Il s'agit des cas suivants : Investir Dans l'Humain (IDH : La micro finance Investir Dans l'Humain (IDH) de l'ancien Premier Ministre Koassi KLUTSE a fait d'innombrables victimes au sein des populations épargnantes qu'au sein du personnel. Le Ministère de l'Economie et des Finances avait alors désigné un administrateur dont la mission consistait à reconstruire l'institution avec le financement de l'Etat. Jusqu'à cette date, le mentor, Koassi KLUTSE fait la pluie et le beau temps dans ses luxueuses voitures et maisons acquises sous le dos des épargnants sans être inquiété par le moindre geste des nombreux consommateurs qui ont saisis les tribunaux ; Le cas de la Banque Togolaise pour le Commerce et l'Industrie (BTCI) et Ecobank Togo : Les nombreuses affaires de détournement de fonds à la Banque Togolaise pour le Commerce et l'Industrie (BTCI), et à l'Ecobank Togo courant 2014 sont restées sans dénouement judiciaires si ce n'est des limogeages qui en ont suivi. ☹ La faillite de plusieurs micros finances. Plusieurs micros finances tombées en faillites où les promoteurs sont plus protégés que les épargnants ; Depuis fin novembre 2014, la micro finance MUDECK est plongé dans une gestion similaire à celle d'IDH avec la falsification des rapports financiers présentés lors de leur dernière assemblée générale. Les fonds auraient été détournés par le Directeur Général pour ses propres activités. Les épargnants ont commencé depuis lors à manifester leurs ras-le-bol surtout à l'agence d'Agoé pour réclamer leurs épargnes. Il y a de cela plus de deux mois où les consommateurs ne sont plus autorisés à faire des retraits (décembre-2014 et janvier 2015). Les dérives de l'ancien Directeur Général de WAGES en la personne de Nassirou Romanou viennent de nouveau de plonger son institution et partant les consommateurs

dans un abîme. Sa gestion cavalière de l'institution tout récemment au motif des convocations sélectives des membres aux assemblées générales de l'institution a contraint des organismes de la sous région à le mettre sur la touche. Le cas de la FECECAV dans la région des Plateaux doit également nous inquiéter. Positionnée pour la gestion des crédits de financement des jeunes promoteurs de la région par le FAIEJ, il arrive des situations où ses problèmes de disponibilité financière empêche les bénéficiaires de rentrer dans leur dû. Pour un financement d'un million par exemple, le bénéficiaire pourrait prendre ses fonds à plusieurs tranches ce qui constitue un frein à la bonne réussite des projets. L'opacité dans la gestion est fille des détournements. Les détournements génèrent de l'opacité et l'opacité encourage la croissance de « c'est moi même qui ai crée, je ne rends compte à personne.. » Certaines institutions financières, plus grandes et plus intimidantes, se retrouvent au-delà de tout principe véritable de responsabilité vis-à-vis des consommateurs au point où l'on est en droit de se demander si la course à la taille et à l'opacité ne s'explique pas, au-delà de la tentation monopolistique naturelle, par une recherche d'impunité. Car plus l'institution financière est grande, plus un chantage peut opérer sur le thème : « Si vous me poursuivez, vous risquez chômage et instabilité du système financier. » Le cas de la BCEAO illustre parfaitement cet aspect dans les conditions où elle ne répond aucunement aux interpellations des associations de consommateurs sur certaines violations des droits de la consommation dont elle est appelée à protéger en premier lieu. Les dispositions qu'elle a prises depuis le 1er octobre 2014 selon lesquelles les consommateurs devront bénéficier de certains services gratuitement ne sont pas respectées par aucune banque. La problématique des pièces et billets de monnaies usés que la LCT a notifiée depuis décembre 2013 est restée sans suite. La taille, l'opacité et la proximité (par rapport aux politiques) autorisent les dirigeants des institutions financières à feindre de méconnaître dans le détail les règles et les mécanismes de protection du consommateur dans le domaine financier. Le Togo fait parti des rares pays où le taux de bancarisation est largement en dessous de la moyenne dans l'espace UEMOA. Les togolais sont-ils tous si pauvres ? Ou n'ont-ils plus confiance aux institutions financières ? Certainement oui. Les acteurs financiers oublient que « Les mauvaises pratiques chassent les bonnes et les mauvais acteurs chassent les bons. ». Il existe des mauvaises pratiques qui empêchent les consommateurs de jouir pleinement de leur contrat de services. Faute de police effective (contrôle, surveillance, sanction), la dérive vers l'anomie, la prédation et la fraude pure resteront le quotidien des institutions financières au Togo. Pour la Ligue des Consommateurs du Togo, les institutions financières en générales et les micros finance en particulier sont dans un gouffre total et qu'il faille conduire des actions concrètes pour leur redressement. Les conditions sont elles vraiment favorables aux institutions financières au Togo et aux consommateurs? Tout consommateur bien avisé au Togo vous répondra facilement. Tout laisse à croire que le taux de bancarisation au Togo est en dessus de celui des autres pays de la sous région. D'aucun vous diront oui. Pour ceux-ci, l'arrivée à tout bout de champs de nouvelles banques au Togo le témoigne. Les années 2013-2014 ont connues l'arrivée des banques telles que CORIS Banque, SOCIETE GENERALE, la Banque Of Africa et DIAMOND Banque. Dans les pays de l'espace UEMOA, le taux de bancarisation, c'est à dire le pourcentage de la population qui utilise les services d'une banque, est estimé à ce jour à moins de 10%. Et l'utilisation des moyens de paiement fiduciaires gagnent de plus de plus de terrain au détriment des moyens scripturaux dans les transactions sans le moindre respect des droits des consommateurs dans ces domaines. La BCEAO a baissé son taux directeur courant 2013, mais les consommateurs peines toujours à profiter de cette action de l'institution sous régionale. Cette réduction profite aujourd'hui

exactement à qui ? Les consommateurs ou les banquiers ? Que chacun de vous devine cette réponse. Pour la Ligue des consommateurs du Togo, les consommateurs en pâtissent et ont besoin de protection dans leur droit. RECOMMANDATIONS : Les consommateurs Les consommateurs sont tenus de : Saisir les associations des consommateurs des différentes violations de leurs droits à la consommation, Remonter toutes les remarques à travers des notes par le biais des boîtes à suggestions, Rester vigilants et éveillés sur tous les produits des institutions financières. La Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest La BCEAO doit : Eviter son mutisme dans le non respect des principes qu'elle édicte aux banques ; Associer les associations de consommateurs dans le contrôle des directives protégeant les consommateurs ; Exiger et faire respecter l'application effective des conditions générales des banques ; Prendre des mesures idoines de contrôle et de mise en application des directives des institutions financières qu'elle même a édicté ; Prendre des dispositions pour éviter que circulent les pièces et billes usés constamment rejetés par les commerçants causant ainsi des préjudices énormes aux consommateurs ; Veiller à rappeler sur le marché des pièces d'argent usées. Les Institutions financières (Banques et Micro finances) Au vue et au su de toutes les analyses, les institutions financières dans leur intérêt et de celui des consommateurs doivent : Respecter et appliquer les conditions générales des banques ; Organiser des conférences et des forums d'information sur les produits et services offerts afin de mieux informer les clients ; Former les agents sur le bien-fondé d'un accueil convivial ; Créer plus de guichets ou caisses afin de réduire le temps d'attente évitant ainsi le clientélisme ; Revoir et adapter les conditions de prêt par rapport aux réalités du vécu des clients ; Mettre en place des boîtes à suggestions et prendre en considération celles pouvant contribuer à l'amélioration des prestations des institutions et entrant dans la satisfaction des clients, Harmoniser le canevas de présentation des conditions générales de banques afin de les rendre facile à comprendre par les consommateurs. 1. Ministère de l'Economie & des Finances Eviter son mutisme dans les cas de détournement au sein des institutions financières en appliquant le principe de la rigueur de la loi, Cesser de prendre des frais de timbre fiscal en cas « Dépôt d'espèces dans la banque » Initier des actions de sensibilisation et d'éducation des consommateurs financiers en collaboration avec les associations de consommateurs, Faire appliquer les sanctions qu'encourent les institutions en faillite vis-à-vis des consommateurs (cas d'IDH). La Justice Togolaise Instruire au plus vite tous les dossiers pendant devant les tribunaux relatifs à la mauvaise gestion des micros finances, Mettre aux arrêts l'ancien premier Ministre Kwassi KLUTSE, responsable des détournements des fonds des épargnants dans la micro finance « Investir dans l'Humain » dont il est le Président Directeur Général, Redevenir une porte de sortie des victimes des abus et violations des droits des consommateurs sans distinction aucune.