



REPUBLIQUE DU BENIN

====**==

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

====**==

UNIVERSITE D'ABOMEY -CALAVI

====**==

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION (FASEG)

====**==

MEMOIRE PRESENTE EN VUE DE L'OBTENTION DES CREDITS ASSOCIES AU
DIPLOME DE :

LICENCE PROFESSIONNELLE EN SCIENCE DE GESTION

OPTION :

SCIENCES DE GESTION

FILIERE :

FINANCE BANQUE & ASSURANCE

THEME :

***CONTRIBUTION À L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX
SERVICES FINANCIERS DES APE ET ACE : CAS DE
FEPARC SARL***

Réalisé par

Débora Oloruntogni GBECHOEVI & Benoîte Médéssè SENOUAVI

SOUS LA DIRECTION DE :

Maître de stage :

Mme Rufine Serge ADOCO

Directrice Générale de FEPARC SARL

Tuteur Scientifique :

Prof Denis ACCLASSATO

Enseignant à la FASEG

Année Académique 2014-2015

AVERTISSEMENT

La Faculté des Sciences Economique et de Gestion (FASEG) de l'Université d'Abomey-Calavi (UAC) n'entend donner aucune approbation ou improbation aux opinions émises dans ce mémoire : Ces opinions sont considérées comme propres à leurs auteurs.

DEDICACE I

Je dédie ce mémoire

🇳🇬 A mon père **GBETCHOEVI Laurent** et ma
mère **MITCHOZOUNOU Anne**

🇳🇬 A mon cher oncle **YEVIEFO Lazare**

Débora GBECHOEVI

DEDICACE II

Je dédie ce mémoire à :

✚ Ma chère mère KLOTUE Blandine
dohoué

✚ Mon cher père SENOUAVI sèvèho
Félicien

Benoîte SENOUAVI

Remerciements

Nous voudrions témoigner ici notre gratitude à tous les enseignants, parents et amis qui de près ou de loin ont contribué à la réalisation de ce mémoire. Nous remercions très sincèrement :

- Notre Doyen de la FASEG, le professeur **Charlemagne IGUE** dont l'ultime souci est de nous donner une formation de qualité
- Notre maître mémoire, le **Professeur Denis ACCLASSATO**, qui a accepté spontanément d'encadrer notre mémoire malgré ses multiples préoccupations, pour ses nombreux conseils et orientations, sa rigueur et son goût du travail bien fait ;
- Tous les professeurs de la FASEG pour leurs multiples sacrifices consentis pour assurer notre formation.
- Madame **ADOCO Serge Rufine**, Directrice Générale du FEPARC, notre maître de stage pour avoir rendu dans les meilleures conditions le déroulement de notre stage et qui n'a ménagé aucun effort pour nous aider dans la réalisation de ce mémoire en dépit de ses multiples responsabilités
- Tout le personnel de FEPARC et plus particulièrement **M. AYASSOU Geoffroy** et **M. KONA Luc** pour l'écoute et l'assistance qu'ils nous ont accordés dans le cadre de ce travail ;
- Tous les membres du jury qui ont consacré une partie de leur précieux temps pour l'appréciation de ce travail ;
- Les camarades de notre promotion
- Toute personne n'ayant ménagé aucun effort pour la réalisation de ce travail.

SIGLES ET ABBREVIATION

- ABIR** : Agence Béninoise d'Intermédiation et de Recouvrement
- ACE** : Agent Contractuel de l'Etat
- ACP** : Africa Crédit Plus
- AGRICAF** : AGRiculture pour le Continent AFricain
- APE** : Agent Permanent de l'Etat
- BBD** : Banque Béninoise de Développement
- BCB** : Banque Commerciale du Bénin
- DE** : Direction Exécutive
- FEPARC** : Financement des Entreprises, Projet Agricoles et la Recherche de la Clientèle
- IMF** : Institution de Micro-Finance
- IOB** : Intermédiaire en Opérations de Banque
- IOBPS** : Intermédiaire en Opérations de Banque et Paiement de Service
- ONG** : Organisation Non Gouvernementale
- RC** : Responsable Commercial
- RCDC** : Réseau des Commerciaux pour le Développement de la Clientèle
- SARL** : Société A Responsabilité Limitée
- SIG** : Système d'Information et de Gestion
- UEMOA** : Union Economique et Monétaire Ouest Africaine

LISTE DES TABLEAUX

<u>Tableau N° 1</u> : Regroupement des problèmes par centre d'intérêt.....	21
<u>Tableau N° 2</u> : Tableau de bord de l'étude.....	26
<u>Tableau N° 3</u> : Répartition des données d'enquête par rapport aux difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC.....	49
<u>Tableau N° 4</u> : Répartition des données d'enquête par rapport à l'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE selon les clients.....	51
<u>Tableau N° 5</u> : Répartition des données d'enquête par rapport à l'existence de service de proximité peu adéquat aux APE et ACE selon le personnel.....	53

LISTE DES FIGURES

<u>Graphique 1</u> : Cause des difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit.....	50
<u>Graphique 2</u> : Cause de l'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE selon les clients.....	52
<u>Graphique 3</u> : Cause de l'existence d'un service de proximité peu efficace aux APE et ACE selon le personnel.....	54

Sommaire

RESUME.....	1
INTRODUCTION GENERALE.....	2
CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE.....	5
SECTION 1 : Présentation et mécanisme de fonctionnement de FEPARC.....	6
SECTION 2 : Structure organisationnelle de FEPARC.....	19
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE.....	24
SECTION 1 : Cadre théorique de l'étude.....	25
SECTION 2 : Cadre méthodologique de l'étude.....	29
CHAPITRE III : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS.....	48
SECTION 1 : Présentation des résultats.....	49
SECTION 2 : Validation des hypothèses	55
SECTION 3 : Approches de solutions et conditions de mise en œuvre.....	57
CONCLUSION GENERALE.....	60
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	63

RESUME

Comme la plupart des pays de l'Afrique subsaharienne, l'économie béninoise est composée d'un circuit financier peu diversifié et n'offre qu'un accès limité à des services financiers formels aux petites entreprises et aux ménages, surtout dans les régions rurales. A cela s'ajoute la perception qu'à la population Béninoise vis-à-vis de la procédure d'accès aux services bancaires jugée longue et complexe.

C'est pour trouver de solutions à ces problèmes qu'est apparu les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement. Leur activité consiste à présenter, proposer ou aider à la conclusion des opérations de banque ou des services de paiement ou à effectuer tous travaux et conseils préparatoires à leur réalisation, afin de faciliter l'accès et l'octroi de microcrédits auprès des banques et des institutions de micro-finances aux APE et ACE pour la mise en place de projet.



INTRODUCTION GENERALE

Le Bénin à l'instar des autres pays de l'UEMOA a connu de nombreux changements dans les années 80, résultant d'une forte crise financière qui a mis en difficulté un nombre important d'institutions financières en général et plus spécifiquement bancaire à savoir la CNCA, BBD, BCB etc.

C'est alors qu'après la tenue de la conférence des forces vives de la nation de février 1990, plusieurs réformes ont été réalisées pour relancer l'activité économique béninoise. Ces réformes s'expliquent par la dénationalisation des banques publiques et l'ouverture du système bancaire à l'initiative privée. C'est l'époque de la libéralisation bancaire. Ce qui a donné de nouveau souffle pour la profession bancaire.

Les fortes transformations constatées dans l'usage des services bancaires et de la micro-finance ces dernières années, ont fait apparaître de nouveaux métiers de finance parmi lesquels figurent en bonne place les intermédiaires en opération bancaire et paiement de service. Ces institutions ont pour mission principale de faciliter aux petites entreprises, aux ménages, et aux salariés, l'accès au service financier. Au-delà de cette mission la compréhension et le respect des intérêts des clients est au cœur des activités de ces institutions. Il n'est pas évident de déterminer avec certitude quel est entre le marché et les intermédiaires financiers, le système le plus efficace. Mais dans les pays en développement, en raison du caractère embryonnaire du marché financier, il est admis que les intermédiaires financiers constituent le système le plus adapté. Aujourd'hui, parmi les nombreux obstacles rencontrés par l'intermédiation bancaire, figure en premier lieu la faible bancarisation de l'économie. En effet, la plupart des agences de banques sont concentrées dans les centres urbains. On observe donc une inégale répartition et une insuffisance de couverture du territoire nationale (Tchouasi, 1996). L'insuffisance de ces structures se fait donc ressentir au niveau même de l'implantation des banques qui choisissent des grandes villes en délaissant les campagnes. Cette situation a pour conséquence une incitation à la thésaurisation dans les zones rurales. La banque apparaît donc comme une institution « des gens de la ville » ou des « gens riches ». Les zones rurales sont peu desservies, et on assiste à un affaiblissement du taux de bancarisation qui est le rapport de la population estimée sur le nombre d'agences des banques.

Par contre, les intermédiaires en opération de banque et paiement de services offrent un service de proximité. Partant de l'idée de Tchouasi (1996), nous pouvons dire que les IOBPS constitue alors le meilleur canal permettant la facilitation de la population béninoise aux services financiers. Néanmoins, si l'intermédiaire en opération de banque a pour mission de faciliter l'accès des populations aux services financiers, il peut être également à la base des difficultés qui jonchent l'accès des demandeurs de crédit aux services financiers. Cette situation fait montrer les limites

des intermédiaires en opération de banque à faciliter l'accès des demandeurs de service financier au crédit.

Pour prévenir cette situation, il convient de s'intéresser très tôt aux difficultés et de les analyser pour en dégager les causes afin de faire ressortir les approches de solution. C'est dans le souci de contribuer à une amélioration des services offerts par la structure d'accueil de stage aux APE et ACE que le thème : «Contribution à l'amélioration de l'accès aux services financiers des APE et ACE : cas de FEPARC SARL » a retenu notre attention. Le développement de ce thème se présente en trois chapitres.

Dans le premier chapitre, il sera question de faire la présentation générale de la structure d'accueil et nos observations de stage. Le second abordera d'une part les objectifs et hypothèses de l'étude et d'autre part la revue de littérature ainsi que la présentation de la méthodologie de la recherche adaptée. Pour ce qui est du troisième, il sera question d'aborder les approches de solution et les recommandations formulées à l'endroit des divers intervenants du secteur de la micro-finance ainsi que les limites de notre étude, tout ceci après la vérification des hypothèses et établissement du diagnostic de l'étude.

CHAPITRE 1 :
CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE

SECTION 1 : Présentation et mécanisme de fonctionnement de FEPARC

Cette section sera consacrée à la présentation du cadre institutionnel et physique de l'étude

Paragraphe 1 : Présentation du cadre institutionnel de l'étude

La Société A Responsabilité Limitée nommée Financement des Entreprises, des projets Agricoles et Recherche de la Clientèle (FEPARC) est la structure où s'est effectué notre stage.

La présente partie fera l'objet d'une part du contexte d'évolution de FEPARC (historique, vision, mission, activités et objectifs) et d'autre part de sa structure organisationnelle, son fonctionnement, ses activités, ses ressources et ses partenaires

A- HISTORIQUE

Un monde qui se veut radieux est celui qui garantit à chaque homme les mêmes chances de succès dans le respect des droits qui sont les leurs.

Cinq décennies de développement, depuis les indépendances avec les progrès dans maints domaines et surtout dans le secteur bancaire et de la promotion de l'initiative privée ont permis d'amortir les effets sociaux induits par les différents programmes d'ajustement structurels (PAS) et le libéralisme économique.

Ce constat ne suffit pas pour éradiquer la souffrance et la pauvreté qui existent malheureusement au niveau des populations vulnérables tant dans les pays développés que dans ceux en voie de développement.

Les raisons en sont multiples d'abord les couches les plus touchées sont celles des Agents Economiques Défavorisés qui éprouvent d'énormes difficultés à accéder aux services financiers de base

Ensuite, on constate que l'agriculture qui est un secteur clé de l'économie Béninoise est laissée pour compte. Les institutions financières qui s'intéressent à ce secteur ont plutôt tendance à financer la commercialisation des produits agricoles que l'agriculture elle-même parce que le risque y est très élevé.

Enfin, en ce qui concerne le secteur de la micro-finance, il se pose un problème de l'inadaptation des produits des IMF au besoin des PME, la faiblesse de la capacité managériale des entrepreneurs de ces PME qui en général ne disposent d'aucune formation leur permettant de suivre et de gérer l'évolution de leur entreprise, ni les prêts qui pourraient leur être consentis.

Face à cette situation, il urge d'aider les pouvoirs publics du continent africain et particulièrement béninois à mieux planifier pour répondre aux défis du développement durable à

travers l'instauration d'une société dans laquelle les hommes auront la capacité de contrôler leur propre vie et pourront choisir librement les alternatives les mieux adaptées à leur cadre de vie. Aussi, cette société doit-elle renforcer les solidarités entre ces différentes composantes et donner aux femmes leur droit d'égalité aux hommes. Elle doit également promouvoir une gestion, équitable des ressources financières. Cet idéal de société appelle au partage des responsabilités parmi les individus et les groupes sociaux organisationnels (étatiques et privées).

Epousant les idées d'une telle société et décider à se consacrer volontairement à toute initiative visant à assurer l'épanouissement des populations et ceci sans discrimination aucune, un groupe pluridisciplinaire de jeunes béninois a créé en 2013 une organisation non gouvernementale (ONG) dénommée FEPARC sous l'égide de l'établissement TOHA/N°RB/LKS/OS-A-110 pour faciliter l'accès aux services financiers à toute la population, en vue de conjuguer leurs efforts, leurs connaissances, leurs expériences, d'établir la justice, de faire régner la paix, de développer le bien-être socio-économique de toutes les couches sociales du Bénin et d'assurer les bienfaits de la liberté individuelle suivant la législation en vigueur en République du Bénin.

Notons qu'elle a connu une mutation dans son statut juridique et elle est devenue une Société A Responsabilité Limitée SARL, enregistrée sous le numéro avec un capital de 10.200.000FCFA. Elle est implantée dans la commune de Calavi et son siège social est situé dans la ville de Calavi précisément dans le quartier Agori Zogbadjè, deuxième Von à gauche après le complexe Science et Conscience.

Elle compte s'implanter dans les autres villes béninoises et dans l'espace UEMOA dans les jours à venir. FEPARC est constituée de trois différents départements à savoir : Un département d'intermédiation en opération de banque nommé SACIF, un département de micro finance nommé Africa Crédit Plus (ACP) et un département chargé de l'agriculture nommé AGRICAF.

1- Mission

FEPARC SARL s'est assignée la mission de financer, d'accompagner et de suivre les petites entreprises, les projets agricoles et de favoriser l'accès des salariés du secteur privé et public aux prêts des institutions financières.

2- Vision

FEPARC SARL a pour vision « une société dans laquelle chaque agent économique possède la capacité d'accéder facilement aux services financiers afin de développer son activité ou un projet pour un mieux être nécessaire à son épanouissement tout en assurant une pérennité aux institutions financières »

3- Objectifs

FEPARC SARL a pour

- **Objectifs Globaux :**
- Œuvrer pour l'amélioration du niveau de vie des populations rurales et urbaines africaines par un accès équitable aux services financiers ;
- Renforcer les bases d'un développement durable par la promotion des projets agricoles ;
- Elaborer, diffuser et soumettre des projets et programmes d'actions dans les domaines de la promotion agricole et économique ;
- Participer à la rentabilité et à la pérennité financière des institutions et établissements financiers en œuvrant pour un taux de remboursement de 100%
- **Objectifs Spécifiques**
- de contribuer à la réduction de la pauvreté en vue de la création de la richesse dans les foyers ;
- de couvrir entièrement le financement des micro projets de l'agriculture, de l'élevage et de la pêche de ses sociétaires ;
- de faciliter l'accès et l'octroi de micro crédits auprès des banques et des institutions de micro finance aux couches à revenu faible ou sans revenu pour la mise en œuvre de micro projets ;
- développer chez ses membres l'esprit de solidarité, d'entraide et de responsabilité, fondement de toute communauté organisée suivant le principe : «Comptons d'abord sur nos propres forces » ;
- promouvoir l'usage sain et bénéfique d'un prêt à ses sociétaires à un taux d'intérêt raisonnable négocié auprès des banques et institutions financières ;
- de promouvoir et accroître la confiance mutuelle entre les sociétaires par des programmes d'informations coopératives et d'éducation de base sociale et économique

4- Activités

Les grands domaines d'activités de FEPARC SARL sont :

- L'agriculture, l'élevage et la pêche : ces activités sont menées par le biais de son département **AGRICAF** (Agriculture pour le développement de l'Afrique).Ce département sera essentiellement financé par **AFRICA CREDIT PLUS**.

- L'octroi de microcrédits aux agents économiques défavorisés n'ayant pas accès aux services bancaires classiques et le financement des projets de consommation, de construction et autres des salariés du secteur privé et public. Ces activités sont assumées par le département nommé **AFRICA CREDIT PLUS**
- L'intermédiation en opérations de banque pour faciliter l'accès des personnes démunies, des APE, des contractuels d'Etat et des personnes physiques ou morales en quête de financement pour leurs divers projets, FEPARC offre ses services par le biais de son département **SACIF** (Structure d'Appui et d'Assistance à la clientèle des institutions financières) qui est en partenariat avec les institutions bancaires et de micro finance.

B- Structure organisationnelle, fonctionnement, activités et ressources

1- Structure organisationnelle

La structure organisationnelle est une condition sine qua none dans toute institution prospective. Ainsi, FEPARC s'est dotée d'une structure hiérarchique qui définit les responsabilités de chacun, ce qui permet d'éviter les conflits d'acquisition.

L'organigramme actuel du FEPARC présente ses organes de décision et ses structures opérationnelles qui se présentent comme suit :

a- Les organes de décision

Ils sont à la base des décisions et orientations stratégiques de la société, nous avons le conseil d'administration et la direction générale

- **Le conseil d'administration**

Le conseil d'administration de FEPARC a les pouvoirs les plus étendus pour prendre en toutes circonstances des décisions au nom et pour le compte de la société. En effet, il a pour mission d'examiner et d'approuver après étude les rapports d'activité, les budgets de fonctionnement, les états financiers, le bilan d'activité de l'entreprise, etc. L'actuel bureau est présidé par Mr KINDEKPO Roland.

- **La direction générale**

Elle est chargée de la mise en application et du suivi de l'exécution des décisions prise par le conseil d'administration. Cette fonction est assurée par une directrice générale : ADOCO Serge Rufine qui assure présentement cette fonction. Notons que la direction générale a pour rôle d'assurer la gestion courante et le bon fonctionnement de l'institution.

Notons que pour une société à responsabilité limitée, on devrait parler de la gérance. Mais compte tenu des objectifs des dirigeants à modifier d'ici la fin de l'année 2015, le statut juridique de la société pour passer à une Société Anonyme. L'organigramme a été construit dans cette dynamique.

b- La structure opérationnelle

FEPARC dispose pour son fonctionnement optimal, de directions ainsi que de différents services qui rendent la tâche facile aux organes de décision.

•La direction générale adjointe

Elle a pour rôle d'assurer également sous ordre de la direction générale, la gestion courante et le bon fonctionnement de l'institution.

•Le service contrôle interne général

Son rattachement à la direction générale lui confère une indépendance vis-à-vis des services qu'il contrôle. Il est principalement concerné par les tâches d'évaluation, de contrôle et conformité et de vérification de la fiabilité du système global. Ces principales activités concernent :

- La supervision et la conception des procédures et leur mise en œuvre ;
- Le contrôle du respect strict des procédures ;
- L'accomplissement des missions diverses à lui confier par la direction générale.

•Le secrétariat général

Ce service s'occupe de tous les travaux liés au secrétariat de la direction générale et a sous son contrôle le service d'accueil, d'orientation et de renseignement.

•La direction des opérations

Cette direction est chargée de l'exploitation. Elle coordonne l'ensemble des activités au sein de FEPARC et de ses départements. Elle a sous son contrôle les directions exécutives des différents départements de FEPARC. Les directions exécutives sont assurées par des directeurs de départements qui assurent la gestion courante et le bon fonctionnement des départements qu'ils ont en charge.

•La direction administrative et financière

C'est une direction multi dimensionnelle qui gère tout ce qui concerne la trésorerie et la comptabilité en vue de l'équilibre financier. Elle a sous son contrôle le service finance et comptabilité, le service des ressources humaines et le service juridique et planification

- **Le service finance et comptabilité**

Ce service s'occupe aussi bien de la trésorerie et de la comptabilité de la société. Par sa grande complexité, ce service assure les fonctions telles que la comptabilisation des prestations et des dépenses, la comptabilisation des opérations diverses (salaire, fournisseurs ou divers approvisionnements etc...), la gestion des stocks et des immobilisations, l'enregistrement des opérations au journal, au grand livre etc. Le contrôle des comptes, le rapprochement bancaire, l'élaboration des états financiers. Ce service présente également les rapports financiers généraux de l'institution et s'occupe également de la gestion des matériaux

- **Le service des ressources humaines**

C'est un service purement interne. Il s'occupe de la gestion du personnel et du traitement de leur rémunération à travers la mise en application de la politique de gestion des ressources humaines et la conception des différentes stratégies.

- **Le service juridique risque et planification**

Ce service :

- Assure l'organisation des affaires juridiques
- L'identification des risques et la mise en place de la politique nécessaire à leur prévention
- La planification des activités du FEPARC et de ses départements.

2- Fonctionnement

La direction générale s'appuie sur les organes techniques suivants pour l'orientation et la coordination des activités au sein de FEPARC et de ses départements. Il s'agit de

- **Le comité de direction (CODIR)**

La directrice générale, le directeur général adjoint, les autres directeurs et chefs services constituent le comité de direction (CODIR) qui est une structure d'aide à la décision de la direction. Le CODIR se réunit une fois par semaine notamment les lundis et ses travaux font l'objet d'un compte rendu

- **Les comités de validation**

On distingue deux types de comités de validation

1- **Le comité de validation du planning**

C'est une instance d'analyse et d'approbation des différents plannings à mettre en exécution par les différents départements. Il se réunit une fois par semaine et est présidé par la direction générale. Participent à ce comité : la direction générale et son adjointe, la direction des opérations, le service des ressources humaines, le service finance et comptabilité, le contrôle et les directeurs des départements concernés.

2- Le comité de validation des dossiers de crédit

Le comité de validation des dossiers de crédit est une instance d'analyse et d'approbation des dossiers de demande de crédit. Ce comité se réunit une à deux fois par semaine selon la recrudescence de dossiers de demande de crédit. Il est présidé par la direction générale et regroupe le contrôle interne, les autres directions et les différents départements.

3- Les activités

Les grands domaines d'activités de FEPARC SARL sont :

- L'agriculture, l'élevage et la pêche : ces activités sont menées par le biais de son département **AGRICAF** (Agriculture pour le développement de l'Afrique). Ce département sera essentiellement financé par **AFRICA CREDIT PLUS**.
- L'octroi de microcrédit aux agents économiques défavorisés n'ayant pas accès aux services bancaires classiques et le financement des projets de consommation, de construction et autres des salariés du secteur privé et public. Ces activités sont assumées par le département nommé **AFRICA CREDIT PLUS**

L'intermédiation en opérations de banque pour faciliter l'accès des personnes démunies, des APE, des contractuels d'Etat et des personnes physiques ou morales en quête de financement pour leurs divers projets, FEPARC offre ses services par le biais de son département **SACIF** (Structure d'Appui et d'Assistance à la clientèle des institutions financières) qui est en partenariat avec les institutions bancaires et de micro finance.

4- Les ressources du FEPARC

a- Les ressources financières de FEPARC :

Elles proviennent de :

- Les parts sociales souscrites par ses actionnaires
- Les fonds déposés par ses partenaires financiers particuliers non actionnaires
- Les reports à nouveaux positifs cumulés

b- Les ressources humaines

Pour assurer au mieux la gestion des ressources humaines, FEPARC dispose d'une main d'œuvre qualifiée, jeune dynamique composée de salariés permanents et indépendants. Ceux-ci

sont repartis dans les catégories ci-après : les cadres, les agents de maîtrise, les employés qualifiés et les ouvriers. FEPARC offre également des stages académiques aux étudiants en vue de la rédaction de leur mémoire, des stages de formation professionnelle rémunérés aux étudiants sortis de l'université afin d'assurer le recrutement en cas de déficit du personnel. Cette politique de FEPARC contribue à la lutte contre le chômage et permet ainsi à ses jeunes d'avoir une première expérience professionnelle qu'ils peuvent faire valoir au FEPARC ou ailleurs. FEPARC reste convaincu que la motivation du personnel est un facteur clé pour la réalisation des objectifs qu'une institution s'est fixés.

PARAGRAPHE 2 : Présentation du cadre physique de l'étude : département SACIF

A- Historique, Métier, Mission, Objectifs

1- Historique

Rendu active en 2013, la Structure d'Appui et d'Assistance à la Clientèle des Institutions Financières : *SACIF* est le département d'intermédiation en opérations de banque de FEPARC SARL. Son personnel est composé de jeunes

En fonction des besoins de sa clientèle, *SACIF* propose une étude personnalisée avec les meilleurs spécialistes dans le domaine du financement.

2- Métier

La recherche d'un crédit peut parfois s'avérer être un parcours particulièrement difficile et parsemé d'embûches.

SACIF, spécialiste dans cette démarche, accompagne et conseille sa clientèle de bout en bout c'est-à-dire du montage du dossier de demande de crédit à la signature finale du projet de financement.

Notre métier est résumé au travers des points suivants :

- Le diagnostic et les conseils bancaires et financiers ;
- L'analyse et les conseils en gestion des entreprises ;
- La recherche et l'obtention de financement et services assimilés dans un bref délai.

3- Objectifs et missions

SACIF à pour objectifs et missions:

- Chercher, de négocier et obtenir le plus facilement et rapidement possible des crédits aux conditions les plus avantageuses et adaptées à sa clientèle cible suivant les situations et besoins du moment;
- Donner un conseil personnalisé à sa clientèle ;
- Faire profiter notre réseau de relations bancaires et du secteur de la micro finance à notre clientèle cible ;
- Renforcer la capacité économique et sociale des agents économiques défavorisés.

4- Produits

- Transfert de salaire
- Domiciliation de salaire
- Prêt à la consommation par une domiciliation partielle ou intégrale de salaire
- Avance sur prêt
- Rachat de crédit
- Rechargement de crédit

B- Organisation structurelle et environnement de la SACIF

1- Organisation structurelle

Le Directeur Exécutif (DE), le Responsable Commercial (RC), les Chargés d'étude, la Secrétaire, le Caissier et les Commerciaux constituent le personnel qui assure le fonctionnement du département SACIF pour son développement et sa prospérité.

a- Le Directeur Exécutif

Il est le représentant du Directeur des Opérations de FEPARC et coordonne les activités du département SACIF. Il a donc pour mission principale la gestion courante du département SACIF qui se libelle dans les tâches ci - après:

- De superviser l'élaboration du planning mensuel des activités de prospection et de surveiller sa mise en application de façon hebdomadaire et journalière ;
- De diriger les réunions hebdomadaires et mensuels du département SACIF ;
- De faire des propositions pour agrandir le réseau commercial ;
- De coordonner l'ensemble des services de son département ;
- De gérer la caisse menu dépense du département SACIF ;
- De superviser la formation des agents commerciaux et leur mise à niveau ;
- De convoier vers la Direction Générale de FEPARC les nouveaux dossiers reçus ;
- D'élaborer les rapports mensuels d'activités du département

b- Le responsable commercial

Il a pour mission :

- De faire des propositions de planning ;
- D'exécuter le planning ;
- D'évaluer les agents commerciaux ;
- De gérer la relation publique de la SACIF;
- De coordonner les activités des agents commerciaux de la SACIF ;
- De superviser les activités de prospection sur toute l'étendue du territoire national ;
- De relancer les clients potentiels ;
- De suivre les clients dans la fourniture des pièces de demande de crédit ;
- De superviser l'archivage des dossiers.

c- La secrétaire

Elle est chargée :

- De réceptionner tous les courriers internes et externes adressés à la SACIF
- De transmettre les courriers envoyés par la SACIF vers les autres départements et le siège ;
- D'enregistrer les nouveaux dossiers reçus pour étude dans le répertoire ;
- Accueillir les clients et les orienter vers les agents indiqués ;
- De faire les comptes rendus des séances de la SACIF ;

d- Le caissier

Il est chargé de la gestion quotidienne de la caisse notamment :

- Les alimentations de caisse ;
- Les sorties de caisse au travers des bons de caisse ;
- L'enregistrement des dépenses dans le cahier de recettes – dépenses ;
- L'ouverture et la clôture de caisse
- Etc.

e- Les agents commerciaux

On distingue les agents commerciaux fixes et les agents commerciaux indépendants.

- **Les agents commerciaux fixes**

Au nombre de onze (11) ils sont répartis dans les différentes communes et constituent des salariés permanents de la SACIF et utilisent les moyens mis à leur disposition par la SACIF pour atteindre leur objectif. Notons que cinq (05) travaillent de façon permanente au siège. Ils ont pour mission de :

- De prospecter de nouveaux clients ;
- D'obtenir la signature de nouveaux contrats pour la SACIF ;
- De collecter les dossiers sur le terrain et les transmettre au secrétariat ;
- De rapporter les suggestions des clients et de faire part de leur difficultés afin de permettre à la SACIF de procéder aux corrections nécessaires pour mieux vendre les produits ;
- D'élaborer les rapports journaliers d'activités
- Etc.

- **Les agents commerciaux indépendants**

Moyennant des commissions, ils utilisent leurs propres moyens pour atteindre les objectifs fixés.

- **Environnement de la SACIF**

Dans un environnement concurrentiel, toute entreprise quelque soit sa nature, sa taille et son secteur d'activité doit constamment évaluer ses force et faiblesses et déterminer les divers opportunités du marché sans oublier les menaces qui peuvent entraver sa prospérité.

Ainsi, l'écoute permanente de l'environnement devient donc une priorité pour l'entreprise qui veut réagir promptement face aux mutations de l'environnement de la SACIF qui se décompose en micro environnement et en macro environnement.

Etudions alors l'environnement de SACIF qui se décompose micro environnement et macro environnement.

a- Le micro environnement

Il regroupe l'ensemble des acteurs avec lesquels la SACIF compose et dont elle doit tenir compte dans le déroulement quotidien de ses activités .Font partie du micro environnement

de l'entreprise, les éléments sur lesquels elle peut exercer une influence dans le but de les contrôler. Le micro environnement de la SACIF se présente comme suit :

- les clients
- les concurrents
- les fournisseurs

1- Les clients du SACIF

C'est l'ensemble des personnes physiques et morales qui jouissent des prestations de la société et dont dépend sa survie. Ils constituent son marché et sont sa raison d'être. A cet effet, toutes les actions de la société doivent viser à tout prix la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle.

Au sein de cette clientèle, on retrouve :

- Les Agents Permanents de l'Etat (APE)
- Les Agent Contractuels de l'Etat (ACE)
- Les salariés du secteur privé

2- Les concurrents

Il s'agit des apporteurs d'affaires indépendants qui en nombre illimité effectuent des activités de l'intermédiation à titre individuel et des personnes morales telles que

- Le Réseau des Commerciaux pour le Développement de la Clientèle (RCDC)
- L'Agence Béninoise d'Intermédiation et de Recouvrement (ABIR)

Les autres sociétés d'intermédiation non citées ne constituent pas une menace pour la SACIF car elles opèrent dans des branches différentes

3- Les fournisseurs

Ils constituent l'ensemble des partenaires clés de la SACIF, ils permettent à la structure de finaliser la signature des contrats avec ces clients

b- Macro environnement

Il est constitué de toutes variables incontrôlables par SACIF et auxquelles elle doit s'adapter pour exercer au mieux ses activités. On distingue :

- L'environnement économique ;
- L'environnement technologique ;
- L'environnement socio culturel ;
- L'environnement institutionnel ou polico - légal

SECTION 2 : Structure organisationnelle de FEPARC

Cette section sera consacrée au déroulement du stage et aux observations de stage

PARAGRAPHE 1 : Déroulement du stage

A- Durée du stage

Le stage académique au FEPARC a duré trois (03) mois allant de la période du 02 Février 2015 au 01 Mai 2015

B- Description des tâches exécutées

Durant notre stage dans la structure, nous avons assisté les différents agents commerciaux sur le terrain, nous nous sommes chargé de l'accueil et de l'orientation des clients, de suivre le traitement des dossiers de crédit avec le chargé de crédit, de classer. Nous allons aussi faire des dépôts et des retraits à la banque. Nous accompagnons également nos supérieurs hiérarchiques dans les institutions financières partenaires pour le dépôt des dossiers de prêts

▪ Assistance des agents commerciaux

A ce niveau, nous avons accompagné les différents agents commerciaux sur le terrain pour prospecter de nouveaux clients dans les zones comme : Abomey-Calavi, Cotonou, Porto novo, Missrété, Adjarra, Avrankou, Allada ;etc.

En réalité, il s'est agit pour nous de nous rendre dans les structures étatiques comme les écoles primaires publiques, les centres de santé avec les agents commerciaux titulaires pour proposer aux clients les différents services financiers qu'octroie FEPARC

▪ Accueil et orientation des clients

Cela consiste à faire assoir le client au Service Accueil Renseignement et Orientation (SARO), à procéder à son enregistrement sur la fiche de visite, l'écouter afin de l'amener vers l'agent le mieux indiqué pour résoudre le problème qui l'a amené, l'installer à la salle de conférence et afin l'annoncer à l'agent indiqué après son avis.

▪ Traitement des dossiers de crédit

Nous avons assisté le chargé de crédit à déterminer les différentes paramètres de crédit (montant brut de crédit, intérêt, durée, montant à rembourser, prélèvement, échéance), à constituer les différentes pièces nécessaire pour une demande de crédit.

▪ Classage et recherche des dossiers

Il s'est agit pour nous de classer les dossiers selon l'ordre figurant sur la fiche de vérification des pièces amenées sur le terrain par les agents commerciaux. Pour ce qui concerne la recherche des dossiers, nous parcourons les différentes armoires utilisées pour les dossiers afin de rechercher un dossier donné

- **Dépôts et retraits à la banque**

Nous avons eu à effectuer des retraits et des versements pour le compte de la société sur ordre de la direction

- **Dépôt des dossiers auprès des institutions de financement**

Nous accompagnons les agents chargés du traitement des dossiers dans les structures financières partenaires pour y déposer les dossiers de demande de crédit après étude et accord du client.

Notons que l'horaire de travail par semaine est de quarante (40) heures réparties de la manière suivante :
Matin : 8H00 à 12H30 Soir : 15H00 à 18H30

C-Intérêt du stage

Le stage trouve son intérêt dans le fait qu'il nous a permis d'avoir les acquis ci-après :

- d'avoir la maîtrise des techniques permettant de déterminer les différents paramètres de crédit pour un client salarié spécifique APE et ACE
- de connaître les différentes étapes à suivre dans l'octroi d'un crédit
- d'acquérir les techniques pour convaincre un client à accepter une offre de prêt
- de conseiller les clients par rapport à leur projet de prêt.

PARAGRAPHE 2 : Observations de stage

Le stage effectué à FEPARC nous a permis de faire des observations de stage.

Au nombre de ces observations, nous avons constaté que FEPARC dispose d'atouts majeurs pouvant contribuer à l'accomplissement de sa mission de facilitation des Agents Permanents de l'Etat (APE) et des Agents Contractuels de l'Etat (ACE) à l'accès aux services financiers par le biais de ses départements SACIF et ACP. Cependant, même si FEPARC jouit de nombreux atouts, quelques handicaps apparaissent dans son fonctionnement et constituent de ce point de vue des problèmes pouvant freiner le bon déroulement de sa mission.

A- INVENTAIRE DES ATOUTS

Les atouts ressortissants de nos observations de stage sont :

- Existence d'une procédure d'analyse (traitement) des dossiers de demande de crédit ;
- Existence d'un cadre adéquat pour le personnel ;
- Possibilité d'avoir une avance sur prêt avant la mise en place effective du prêt ;
- FEPARC dispose d'un répertoire comportant plusieurs établissements financiers (banques et institutions de micro finance) permettant aux clients d'obtenir des crédits à de meilleures conditions.

- Mise en place d'un système optimal limitant les démarches et tracasseries liées à l'obtention des crédits aux clients.
- Existence d'une forte séparation des tâches.
- Existence d'un système d'approbation pointillée des dossiers ;
- Mise en place d'un système de suivi rigoureux des dossiers allant de leur traitement auprès des institutions financières jusqu'au déboursement effective des crédits
- Professionnalisme avéré du personnel.
- Formation adéquate pour le personnel.
- La motivation et le fort degré de mobilisation du personnel.

B- INVENTAIRE DES PROBLEMES

- Matériels informatiques et matériels de transports insuffisants ;
- Plaintes des clients liés au retard dans la mise en place des prêts par les structures financières ;
- Réticence des clients à fournir les dossiers sur le terrain à cause des déboires passés du secteur ;
- Plaintes du personnel par rapport aux heures de sortie jugées parfois tardive ;
- Sécurisation non efficace des données ;
- Réticence de certaines institutions financières à nouer des partenariats avec des structures d'intermédiation ;
- Insuffisance d'accompagnement des institutions financières partenaires ;
- Lourdeur constatée au niveau du trésor public en ce qui concerne le traitement des virements à envoyer aux structures financières bénéficiaires ;
- Difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit ;
- Manque de réglementation du secteur d'intermédiation ;
- Manque d'accompagnement des pouvoirs publics aux intermédiaires ; malgré leur reconnaissance par la BCEAO ;
- Inexistence des formations sur le plan national pour un professionnalisme du secteur ;
- Existence d'un service de proximité peu adéquate aux APE et ACE ;
- la procédure de traitement des dossiers de demande de crédit des APE et ACE en vigueur est peu efficace ;
- Plaintes des clients par rapport aux conditions d'obtention du crédit jugées parfois trop lourdes (intérêt et autres charges).

c- Regroupement des problèmes par centre d'intérêt.

Il s'agira de présenter un tableau qui va regrouper les problèmes identifiés par centre d'intérêt en vue de dégager les problématiques possibles.

Tableau N°1 : Regroupement des problèmes par centre d'intérêt

N°	Centre d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problèmes généraux	
01	Organisation interne de FEPARC et de ses départements	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes du personnel par rapport aux heures de sorties jugées parfois tardives - Matériels informatiques et matériels de transports insuffisants - Sécurisation non efficace des données 	Organisation non efficace de FEPARC et de ses départements	Problématique d'une organisation efficace de FEPARC et de ses départements
02	Accompagnement des structures d'intermédiation en opération de banque par les pouvoirs publics et les structures financières	<ul style="list-style-type: none"> - Réticence de certaines institutions financières à nouer des partenariats avec les structures d'intermédiation - Insuffisance d'accompagnement des institutions financières partenaires - Lourdeur constatée au niveau du trésor public en ce qui concerne le traitement des virements à envoyer aux structures financières bénéficiaires - Manque de réglementation du secteur d'intermédiation - Manque d'accompagnement des pouvoirs publics aux intermédiaires malgré leur reconnaissance par la BCEAO - La lourdeur des démarches de formalisations liées aux secteurs - Inexistence des formations sur le plan national pour un professionnalisme du secteur 	Mise en place insuffisante des mesures d'accompagnement	Problématique du renforcement des mesures d'accompagnement des structures d'intermédiation en opération de banque par les pouvoirs publics
03	Accès des APE et ACE aux services financiers	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes des clients liées au retard dans la mise en place des prêts par les structures financières - Réticence des clients à fournir les dossiers sur le terrain à cause des déboires passés du secteur ; - Plaintes des clients par rapport aux conditions d'obtention du crédit jugées parfois trop lourdes (intérêt et autres charges) ; - Existence d'un service de proximité peu adéquate aux APE et ACE ; - la procédure de traitement des dossiers de demande de crédit des APE et ACE en vigueur est peu efficace ; - Manque de communication vis-à-vis des clients ; - Difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC 	Accès non optimal de la clientèle APE et ACE de FEPARC aux services financiers	Problématique d'une amélioration de l'accès des APE et ACE aux services financiers par FEPARC

Source : Synthèse de notre recherche

CHAPITRE 2 :
CADRE THEORIQUE ET
METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE

SECTION 1 : Cadre théorique de l'étude

Paragraphe 1 : Problématique

Lorsqu'on examine le système financier dans la plupart des pays en développement, en particulier les pays d'Afrique subsaharienne au lendemain des indépendances, on se rend compte que celui-ci est fortement réprimé. Cette répression portait sur des contraintes réglementaires ne facilitant guère l'éclosion d'une activité financière dynamique capable de soutenir l'activité économique. En effet, les Etats fixaient arbitrairement des taux d'intérêts en dessous des taux d'équilibre entre l'épargne et les crédits dans le but non seulement de combler leurs déficits budgétaires mais aussi d'orienter l'octroi des crédits vers les entreprises publiques même moins efficace que celles du secteur privé. Cette politique condamnait le système financier africain dans un cercle vicieux qui a conduit irrémédiablement à la crise financière. Suite à celle-ci, au début des années 1990, une crise économique prend le relais notamment dans la sous région d'Afrique Centrale de tel sorte que sur les quarante banques que comptait la zone, neuf avaient cessé leurs activités et sur l'ensemble restant en activité, une seule respectait l'ensemble des normes prudentielles en vigueur ; vingt avaient des équilibres précaires et dix étaient de fait insolvables. Les causes de cette crise ont été d'une part externes, liées à la conjoncture économique à l'attente des pouvoirs publics et, d' autre part interne, lié aux graves déficiences sur le plan de la gestion des banques.

Parmi les mesures et les réformes entreprises durant cette année, pour faire face à la dégradation du système bancaire, deux ont profondément modifié l'environnement bancaire, dont celle qui nous intéresse : les intermédiaires en opération de banque et paiement des services. Cette opération avait pour but, non seulement de résoudre les difficultés du système bancaire, mais aussi de faciliter l'accès. Cela conduit non seulement à liquider les banques insolvables et irrémédiablement compromises pour assainir le système, mais aussi à restaurer durablement la solvabilité, la liquidité et la rentabilité des banques restant en activité, seul gage d'un système financier sain et solide.

Malgré les quatorze (14) banques que compte le secteur bancaire béninois et les huit cent (800) institutions environ que compte le secteur de la micro-finance le Bénin occupe la 4ème place dans l'espace UEMOA en terme de ratio de bancarisation (Mamadou ,2012).

Parmi les métiers de finances figurent en bonne place, de nos jours ceux relatifs à l'intermédiation en opération de banque et paiement de services. Ceci étant dû aux fortes transformations constatées dans l'usage des services bancaire et assurantiel. En Afrique de l'ouest et plus précisément au Sénégal, au Mali, en Cote d'ivoire etc.... sont apparues ces dernières années des sociétés d'Intermédiation en Opération de Banque et Paiement de Service (IOBPS) car la compréhension et le respect des intérêts des clients sont au cœur de la relation d'intermédiation en opération de banque et paiement de services entre le client et la banque.

Au Bénin l'activité d'intermédiation en opération de banque et paiement de services est à présent régie et encadrée comme dans tout l'espace UEMOA. C'est dans ce cadre que la société du Financement des Entreprises, Projets Agricoles et la Recherche de la Clientèle (FEPARC SARL) a été créée en vue de faciliter l'accès des populations béninoises aux services financiers. En effet, depuis bientôt deux ans que cette société s'est résolument mise au service des populations et plus précisément des APE et ACE ainsi que des établissements de crédit à travers la facilitation de l'accès aux services financiers adaptés aux besoins de l'un et à la recherche de la clientèle pour l'autre, elle doit après une telle expérience dans le domaine de l'intermédiation pouvoir garantir un accès facile aux services financiers à sa clientèle cible.

En effet, les évolutions de la relation banque-client renforcent le rôle des IOBPS (Intermédiaires en Opération de Banque et Paiement de Service) dans la distribution des produits et services bancaire. Les clients maîtrisent d'avantage la relation avec les concepteurs de produits et services financiers. L'expression de leur besoin devient de la sorte plus diffuse et plus complexe à saisir. A cela s'ajoute le faible taux de bancarisation observé sur le territoire béninois, ceci étant dû à l'installation des structures bancaires dans la plupart des zones urbaines, ce qui ne permet pas à ces dernières de pouvoir offrir un service de proximité à l'ensemble des APE et ACE. Au vue de tout ceci, l'intermédiation devient alors un atout incontournable pour faciliter l'accès des APE et ACE aux services financiers. Mais force est de constater que beaucoup de difficultés jaugent encore l'accès des APE et ACE sollicitant les services de FEPARC SARL.

Au regard de ces constats, il ressort une question centrale qu'est la suivante: **Quelles sont les conditions de l'amélioration optimal de l'accès de la clientèle APE et ACE de FEPARC aux services financiers ?** De cette question centrale découlent les questions spécifiques ci-après :

- Quelles sont les Difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC ?
- Quelles sont les causes qui justifient L'existence d'un service de proximité peu adéquate aux APE et ACE ?

C'est dans cette optique de réflexion que nous avons choisis de travailler sur :

« CONTRIBUTION A L'AMELIORATION DE L'ACCES AUX SERVICES FINANCIERS DES APE ET ACE : CAS DE FEPARC SARL. »

Paragraphe 2 : Objectifs et hypothèses de l'étude

A- Objectifs de l'étude

L'objectif principal de notre étude est de contribuer à l'amélioration de l'accès optimal de la clientèle APE et ACE de FEPARC SARL aux services financiers. Pour atteindre cet objectif général, nous nous sommes fixés trois objectifs spécifiques à savoir :

- Définir les critères de la satisfaction des clients APE et ACE demandeurs de service de rachat de crédit.
- Identifier les facteurs de blocage à la mise en place d'un dispositif adéquat pouvant permettre à FEPARC d'offrir un service de proximité aux APE et ACE.

B- Hypothèses de l'étude

Pour conduire nos recherches, nous nous sommes fondés sur les hypothèses suivantes :

- L'insuffisance des ressources financières justifie les difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC.
- La faible couverture du territoire national par FEPARC, explique l'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE.

C- Tableau de bord de l'étude

Nous ne pouvons présenter le tableau de bord de l'étude sans évoquer au préalable son rôle. Le tableau de bord est un outil, récapitulatif des grands centres d'intérêts de la recherche effectuée. Il sert de repère à l'évolution future en termes de la méthodologie à adopter, la revue de littérature diagnostic, puis de la solution à proposer. Ce tableau est constitué de la problématique choisie, le problème spécifique retenu, les causes supposées être à la base des problèmes et des hypothèses de l'étude.

Tableau N°2: Tableau de bord de l'étude « CONTRIBUTION A L'AMELIORATION DE L'ACCES AUX SERVICES FINANCIERS DES APE ET ACE : CAS DE FEPARC SARL »

Niveau	Problème	Objectifs de la recherche	Hypothèses
Niveau général	Accès non optimale de la clientèle APE et ACE de FEPARC aux sévices financiers	Proposer des conditions d'amélioration optimale de la clientèle APE et ACE de FEPARC aux services financiers	
N I V E A U X	1	Difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit	Définir le contexte d'une mobilisation de ressources financières pour la satisfaction des clients demandeurs des services de rachat de crédit.
	2	L'existence d'un service de proximité peu adéquat vis-à-vis des APE et ACE.	Identifier les facteurs de blocage à la mise en place d'un dispositif adéquat pouvant permettre au FEPARC d'offrir un service de proximité vis-à-vis des APE et ACE.
			L'insuffisance des ressources financières justifie les difficultés des APE et ACE à accéder aux services de rachat de crédit au FEPARC.
			La faible couverture du territoire national par FEPARC, explique l'existence d'un service de proximités peu adéquates aux APE et ACE.

Source: Synthèse de notre recherche

SECTION 2 : Cadre méthodologique de l'étude

Cette section sera consacrée à la revue de littérature et à la méthodologie de recherche

Paragraphe 1 : Revue de littérature

L'intermédiation financière est une notion qui a été définie de différentes manières au cours du temps, mais l'idée générale reste la même. L'intermédiation financière est donc un ajustement des besoins et des capacités de financement se traduisant par l'intervention d'un tiers. Nous pouvons prendre l'exemple de Biales (1999) qui définit les intermédiaires financiers comme « des institutions qui réalisent l'adéquation quantitative et qualitative entre l'épargne disponible des prêteurs et les besoins de financement des emprunteurs... en apportant une garantie qui repose sur leur notoriété, leur surface financière et la division des risques à laquelle ils procèdent ». L'intermédiation financière se définit également comme l'activité développée par les agents financiers qui s'interposent pour faciliter l'adéquation en quantité et en qualité de l'offre à la demande des capitaux. En effet, ces intermédiaires collectent leurs ressources auprès des ménages et des particuliers (épargne) et des entreprises (excédent de trésorerie) et transforment ces liquidités en court, moyen et longs termes consentis notamment aux entreprises qui ne peuvent accéder directement au marché financier. Les intermédiaires financiers les plus importants sont : les banques, l'établissement du secteur bancaire à statut spécial, les établissements financiers et les compagnies d'assurances.

Cette intermédiation financière peut se présenter sous la forme de différents statuts. Elle peut ainsi être assurée par des courtiers en assurance, des intermédiaires en opérations de banque ou des conseillers en investissements financiers. .

A. Les caractéristiques de l'intermédiation financière

Parmi celles-ci, nous pouvons en citer trois ; tout d'abord le fait qu'elle se fonde sur deux relations bilatérales : d'une part celle entre l'agent non financier ou l'emprunteur et l'intermédiaire financier et d'autre part entre cet intermédiaire et la source de financement utilisée ce qui la différencie du marché financier dans lequel comme nous l'avons expliqué les échanges de capitaux contre des titres sont directs entre demandeurs et offreurs de capitaux ; ensuite, le fait qu'elle suppose des échanges d'informations individualisées alors que sur le marché les informations sont collectives ; et enfin, le taux d'intermédiation qui mesure la part des financements apportés par les agents financiers dans le total des financements dont bénéficient les agents non financiers. De manière théorique on distingue deux taux d'intermédiation ; un au sens large et un autre au sens strict. Le premier résulte d'une approche dite de l'offre de financement parce qu'il regroupe sous l'étiquette de financements intermédiaires l'ensemble des concours accordés aux agents non financiers par toutes les institutions financières qu'il s'agisse des établissements de crédits ou des entreprises d'assurances; ce taux se calcule donc en rapportant l'ensemble des financements auxquels participent les différentes institutions sur le total des financements accordés aux agents non financiers ; le second taux quant à lui résulte d'une approche dite de la demande de financement parce qu'il privilégie le choix que le demandeur fait au profit du recours à l'intermédiaire financier ; il se calcule donc en rapportant le seul montant des crédits accordés par les seuls établissements de crédits aux agents non financiers sur le total des financements dont ceux-ci ont bénéficié.

B- Les fonctions de l'intermédiation financière

Parmi ces fonctions, nous pouvons citer : *la fonction monétaire*, en effet, ces intermédiaires particulièrement les banques exercent une fonction de création monétaire notamment lors de l'octroi des crédits aux agents à besoin de financement ou alors par le jeu des relations avec l'étranger ou de refinancement de la Banque Centrale. Cette fonction permet d'élargir l'espace des transactions entre agents économiques en même temps qu'elle rend possible la continuité dans le temps ainsi que l'interconnexion entre les économies. *La fonction de transformation* qui pose ici le problème de l'adéquation entre les ressources disponibles et l'allongement du détour de production, l'intermédiaire assure cette adéquation en transformant des ressources généralement courtes en financement long. En plus de ces fonctions de création monétaire et de transformation, d'autres fonctions se sont développées à savoir *les fonctions de*

placement et de négociation. L'importance prise par ces fonctions permet de comprendre que les développements de la théorie des contrats, d'agence et de signalisation conduisent à la mise en évidence d'une fonction tout aussi importante, celle de producteur et de diffuseur de l'information concernant la santé économique et financière des entreprises et de manière générale, des agents à besoin ou à capacité de financement. Ils sont en effet le lieu de collecte et de production de l'information de leurs clients qu'ils s'agissent de ceux qui épargnent ou de ceux qui empruntent, et la qualité de l'information permet de conseiller les épargnants sur les opportunités d'investissement et d'assurer le risque de défaillance auxquels ils peuvent être exposés du fait du comportement des emprunteurs. Fama (1990) et Lewis (1992) ont souligné le rôle des intermédiaires dans la prévention et l'assomption des risques d'anti sélection et d'aléa morale liés aux transactions sur les titres financiers et aux opérations.

C- Les modèles théoriques existants

Les principaux travaux de base ayant été effectués sur l'intermédiation financière sont ceux de Gurley et Shaw (1960) et Hicks (1974).

1- L'approche de Gurley et Shaw

Dans cette analyse, les agents non financiers de l'économie : les ménages, les entreprises et l'administration ; confient leurs disponibilités liquides ou épargnes à des institutions qui à leur tour consentent des crédits à d'autres agents non financiers afin de permettre de financer effectivement leurs activités. Gurley & Shaw fut les premiers à opposer la finance directe à la finance indirecte.

a- Le financement direct

Ce financement par le marché amène les agents à capacité de financement à offrir en contrepartie des capitaux qu'ils demandent, des titres primaires au bénéfice des agents à besoin de financement qui sont à la recherche déplacement.

Gurley et Shaw distinguent deux catégories d'agents économiques : les agents à capacité de financement ou excédentaires et les agents à besoin de financement ou déficitaires. Les premiers sont des agents dont les revenus courants (salaires, revenu du patrimoine ou de l'entreprise) excèdent les dépenses immédiates (paiement des salariés, achat de biens de consommation et achat de biens d'équipement) ; à l'inverse, les seconds sont des agents dont les dépenses

courantes excèdent les revenus courants. Il s'agit principalement des entreprises qui réalisent un volume d'investissement supérieur à l'épargne qu'elles ont pu dégager.

Le transfert de la capacité des agents excédentaires vers les agents déficitaires s'effectue dans le financement par le marché de façon directe. En effet, les agents à besoin de financement pour financer leurs besoins d'investissement s'endettent sous la forme de titres de la dette primaire auprès des agents non financiers excédentaires. Ces emprunts s'effectuent sous formes de valeurs mobilières (actions et obligations).

Malgré ces caractéristiques, l'intermédiation par le marché présente certaines limites que nous ne manquerons pas de souligner dans ce paragraphe. La première est liée aux coûts de transaction élevé sur le marché financier ; en effet, le financement sur ce marché implique que chaque prêteurs évalue la solvabilité de l'emprunteur, par une sélection efficace des demandes et un contrôle rigoureux de l'exécution des projets. Ceci est extrêmement coûteux pour un prêteur individuel, raison pour laquelle les prêteurs portent leur choix sur le financement des entreprises ne nécessitant pas une surveillance accrue ; de telles entreprises ne peuvent être que des entreprises de grande envergure ayant une réputation indéniable et dont la qualité du portefeuille est tel que les risques de faillites soient quasi nuls. Et enfin une autre limite, est celle liée aux coûts d'asymétrie d'information ; en effet les marchés financiers sont ordinairement caractérisés par les asymétries d'information entre emprunteurs et investisseurs. Si les emprunteurs disposent de suffisamment d'informations quant à la qualité de leurs projets, leur exactitude et leur droiture de conscience, les prêteurs eux ne peuvent s'appuyer que sur un jugement plus ou moins arbitraire des particularités exactes des emprunteurs. Entre emprunteurs et investisseurs, l'asymétrie d'information peut revêtir deux formes principales : l'asymétrie d'information ex-anté ou « sélection adverse » formalisée initialement par Akerlof (1970) ayant trait à la qualité de l'emprunteur et l'asymétrie ex-post ou « alea moral » formalisée initialement par K.Arrow (1963) ayant trait au comportement de l'emprunteur une fois le crédit accordé.

b- Le financement indirect

Ce financement intermédié fait intervenir de nombreuses institutions financières mais celles qui retiendront notre attention, ces ont essentiellement les banques. Elles émettent des titres secondaires au bénéfice des agents excédentaires pour collecter des ressources nécessaires au financement des titres primaires offerts par les agents déficitaires.

Selon Gurley et Shaw, la demande des agents excédentaires est une demande de diversification de leur patrimoine. Cette diversification est à l'origine du développement des intermédiaires bancaires et permet également la création des titres représentant à la fois un rendement et les avantages de liquidités tels que les actifs liquides qui résultent des adaptations de l'offre des titres effectuées par les institutions financières aux préférences des agents.

Les banques peuvent donc être assimilées à des agents qui empruntent pour prêter. Elles collectent des ressources sous formes de dépôts et émettent des titres secondaires qui satisfont à la fois la demande de diversification des prêteurs et la demande de prêts des emprunteurs.

Ici également, malgré ses caractéristiques, ce mode de financement présente quelques limites parmi lesquelles : le décalage entre les procédures bancaires utilisées et la réalité socio-économique du milieu principalement dans les pays en voie de développement comme l'a souligné Hugon(1991), «le système financier s'est développé culturellement, économiquement et socialement en rupture avec la société civile dont les agents sont exclus de ces systèmes » ; en effet, les principales technologies employées par les banques sont quasi inopérantes dans le financement de la plupart des entrepreneurs pauvres. Dans le contexte subsaharien, l'entrée directe d'une banque dans la micro finance est assez coûteuse ; les barrières à l'entrée sont multiples et complexes, elles sont d'ordre culturelle, réglementaire, prudentielle, etc. Nous pouvons donc voir dans cette catégorie de bas revenus une inadéquation des procédures bancaires en matière d'évaluation et de suivi des projets que l'on peut qualifier de non bancables. Cette rupture fait jaillir de nouvelles formes d'asymétrie d'information dues au caractère informel des projets menés par les agents économiques auxquelles viennent s'ajouter de nouvelles formes de coûts de transaction liées à la petitesse des projets conduits par les entrepreneurs. Le principal problème auquel sont confrontés les prêteurs dans les pays du Sud est l'absence des documents fiables permettant de juger la qualité des projets. Pour les quelques emprunteurs qui parviennent à fournir des projets bancables, une autre difficulté pour les prêteurs est l'insuffisance, voire l'absence totale de garanties réelles.

2- L'approche de HICKS

La principale caractéristique de cette analyse est la distinction faite par Hicks entre une économie de marché financier et une économie d'endettement.

a- La notion d'économie de marché financier

Selon Hicks (1974), cette économie est une économie dans laquelle prédomine le financement par appel direct à l'épargne. Les institutions financières, à cause des frais liés au service d'intermédiation amènent les agents déficitaires à se tourner vers le marché financier (moins coûteux) pour leur financement.

Les caractéristiques de ce type d'économie sont multiples. Tout d'abord, les mécanismes d'ajustement entre l'offre et la demande sont quasi-automatiques ; grâce à la flexibilité des prix qui fluctuent selon le marché. Le besoin de financement manifesté par les entreprises est satisfait pas des émissions de titres auxquels souscrivent principalement les ménages qui dégagent une capacité de financement. De plus, les institutions bancaires jouent un rôle complémentaire dans le marché financier. En effet, les crédits qu'elles émettent sont destinés aux ménages par acquisition des biens durables ou immobiliers et dans une moindre mesure aux petites et moyennes entreprises qui n'ont pas accès au marché financier. Et pour finir, le refinancement des banques dans ce type d'économie n'est pas fondamentale compte tenu du fait que les banques commerciales sont relativement indépendantes des autorités monétaires pour se procurer des liquidités.

b- La notion d'économie d'endettement

C'est une économie dans laquelle prédomine le financement par le crédit bancaire. Ce type de financement implique l'existence d'un agent qui fasse le lien entre les différentes catégories d'agents économiques ; d'où le terme d'intermédiation financière.

D- Contribution théorique des banques au financement du développement et limites de celles-ci au Bénin

Cette dernière section aura pour objectif de présenter un aperçu théorique de la contribution de l'activité bancaire au développement économique et de montrer les limites de celles-ci dans le cas particulier du Bénin

1- Banques et financement du développement économique

Le système bancaire devient l'un des partenaires de l'Etat en matière de développement du fait qu'il joue un rôle primordial dans la création et la mobilisation des ressources nécessaires au

développement aussi bien nationales qu'étrangères. Il est également capable de fournir la garantie et l'expertise nécessaire au bon choix des projets de développement et prémunir les investisseurs publics et privés contre les risques de dérapage et de mauvaise gestion. En effet, les crédits de campagne, le soutien d'une activité commerciale ou des services sont autant de contribution au financement du développement que les financements de création industrielle ou d'infrastructures agricoles ou encore d'autres activités économiques. La participation du système bancaire au développement se concrétise donc dans le rôle que doit jouer le système bancaire à savoir : la collecte de l'épargne disponible, la création de l'épargne productive, la création de l'investissement productif, l'investissement direct et la coopération technique.

a- Du point de vue de l'épargne

Tout d'abord en ce qui concerne l'épargne disponible, les banques canalisent l'épargne sous diverses formes puis la redistribue dans l'économie en crédits à des agents économiques organisés et productifs.

En ce qui concerne la création de l'épargne productive, le système bancaire représente la seule et unique structure institutionnelle capable d'induire, de créer, de développer et de motiver l'épargne productive : l'orientation des liquidités disponibles vers des canaux qui doivent être transformés par la suite en investissement productifs en faveur de l'épargnant et du pays en général. Raison pour laquelle, le système bancaire est important dans les pays du tiers monde caractérisés par une propension publique et privée à l'épargne faible, la fuite des capitaux nationaux à l'étranger semblant être plus ou moins forte, l'acquisition spéculative au nom des biens réels plus ou moins productifs et plus ou moins nécessaires constituant le mode essentiel de la transformation des disponibilités liquides au niveau des ménages et la fiscalité aussi bien directe qu'indirecte frappant la production et la consommation est lourde, de plus elle est inégalement répartie et peu indicatrice de l'accumulation du capital productif.

b- Du point de vue de l'investissement

En ce qui concerne la création des investissements productifs, l'intermédiation bancaire joue un rôle de financement de l'investissement indirect tout d'abord : octroi des crédits d'investissement aux agents économiques. En effet, la banque est en mesure de sélectionner, encourager, soutenir l'investissement productif de l'entreprise et décourager et même éliminer les mauvais choix. Par ailleurs, l'économie dans le tiers monde est entrée dans une phase de création de richesse, où les contraintes de ressources productives sont devenues plus astreignantes et les problèmes de

gestion deviennent primordiaux, c'est alors que le rôle du système bancaire qui consiste à orienter les ressources disponibles vers les meilleurs projets de développement devient crucial ; puis de l'investissement direct : la création des portefeuilles productifs, fait d'affaires, directement créés et gérés à travers ses filiales, le soutien plus ou moins directe des projets industriels, agricoles ou commerciaux. C'est ainsi que les systèmes monétaires et financiers des pays en voie de développement doivent trouver les moyens afin de stabiliser les ressources des banques, renforcer les capitaux propres et inciter les banques à prendre une part plus active dans la création directe des projets qui leurs sont propres.

En ce qui concerne la coopération technique, le système bancaire national doit jouer le rôle de conseiller et de guide, de formation des cadres financiers des entreprises à tous les niveaux, et particulièrement de la formation des cadres capables d'évaluer les projets. En fait, tous ces aspects concrétisent la fonction des banques comme conseiller de développement. En dehors de tout cela, les banques interviennent également dans l'octroi de crédit aux APE et ACE qui ont domicilié leur salaire chez elles et dans les rachats de crédit

c- Domiciliation de salaire

La banque exige une domiciliation de vos revenus

Au moment d'obtenir un **crédit immobilier**, votre banque conditionne son accord de financement à un transfert de votre salaire sur un compte à ouvrir chez elle. Pour plus de garantir, elle inscrit cette clause dans les conditions générales du contrat de prêt. Cette pratique fait partie de la **négociation** et vise à prévenir d'éventuels impayés : en ayant vos revenus chez elle, elle estime avoir une meilleure maîtrise de la situation. Mais vous n'êtes pas obligé d'accepter. Pour convaincre, il convient de proposer d'autres contreparties sérieuses : hypothèque, épargne...

d- Rachat de crédit

Définition d'un rachat de crédit appelé aussi restructuration de dettes

Afin de bien comprendre le principe du rachat de crédit entre particuliers, rappelons la définition du rachat de crédit: Une restructuration de dettes, est une opération bancaire dans

laquelle sont regroupés plusieurs crédits bancaires afin d'obtenir une mensualité unique inférieure à la somme des différentes mensualités. A l'issue d'un rachat de crédit, la mensualité diminue mais pour cela la durée du nouveau crédit augmente. Le rachat de crédit s'applique à tous les types de crédit, aussi bien au rachat de crédit immobilier qu'au regroupement de crédit locataire. L'avantage principal d'un rachat de prêt est donc de diminuer ses mensualités. Il faut savoir que le rachat de crédit est la solution préférée des français pour sortir du surendettement. Chaque année, des centaines de demandes sont effectuées auprès des banques ou courtiers en rachat de crédit. L'avantage d'un rachat de prêt entre particuliers est un meilleur taux d'intérêt bien plus négociable qu'un taux bancaire. En effet, baisser ses mensualités est primordiale pour redonner du souffle à son pouvoir d'achat mais il est également important que le montant total du crédit qui en résulte ne soit pas trop augmenté par rapport à son coût initial. Au vue du succès du crédit entre particuliers en France en 2013 et en 2012, il n'est pas étonnant de voir prochainement se développer d'avantage la restructuration de crédit sans banque en France.

E- Difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit

Lorsqu'on cumule plusieurs crédits et qu'on rencontre quelques difficultés à gérer son argent en fin de mois, il est temps de penser au rachat de crédits. Concrètement, qu'est-ce que le rachat de crédits ?

Plus communément appelé restructuration de dettes, il permet de : Regrouper tous les crédits en cours et nouveaux à contracter en un seul dans le but d'obtenir qu'un seul prêt à taux réduit. La durée du crédit se trouve alors prolongée pour une réduction des mensualités et des fins de mois allégées

Préféo intermédiaire en Opérations de Banque spécialisé en rachat de crédit en France a depuis longtemps adopté des principes d'obtention de rachat de crédit facile pour ses clients qui se présente comme suit :

- **Préféo ne juge pas ses clients** : Préféo écoute leurs problèmes et cherche les moyens de les résoudre sans préjugés. Passé bancaire, incidents de paiement ou de remboursement, accumulation de crédits : » nous ne sommes pas là pour juger mais pour mettre en place des solutions »
- **Un dialogue, autour du rachat de crédit, facile et efficace**

Préféo mis en place une qualité d'écoute sans pareil. Ils disposent de spécialistes qui connaissent très bien les problématiques du crédit et les difficultés rencontrées au quotidien par les clients. Ce qui leur permet d'aller à l'essentiel et d'être réactifs par rapport à l'urgence des situations. Et performants, quelle que soit la complexité du dossier traité.

Préféo se propose de tout faire pour réduire au maximum les temps de procédures et les tracasseries administratives dans les structures où ses clients sont engagés.

Une fois en main toutes les pièces utiles à faire avancer le dossier de rachat, les démarches sont menées sous la conduite d'un expert sans que le client n'ait à se déplacer pour justifier ou négocier quoi que soit par lui-même.

- **Des formules de rachat de crédit sur-mesure**

Un rachat de crédit facile à obtenir est celui qui coïncide au plus près aux besoins des clients. Pour ce fait, derrière les réponses aux questions suivantes se trouve une solution personnalisée pour chaque client.

- Quels obstacles doivent être levés ?
- Où se situe l'origine des problèmes rencontrés ?
- Quels atouts n'ont pas été exploités ?

F- L'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE

D'après le dictionnaire Robert, la notion de service désigne une «activité ayant pour objet de fournir des biens immatériels contre paiement». Bien que ces activités utilisent des biens matériels pour leurs opérations (outils et instruments, ordinateurs, matériel de bureau, etc.), elles représentent une valeur économique qui se situe dans le domaine de la production immatérielle. Les services peuvent s'adresser à la communauté, aux personnes, aux ménages et aux entreprises. Ils opèrent dans la sphère marchande ou non marchande, et même parfois, dans une combinaison des deux appelée «économie sociale» ou «tiers secteur». Tantôt ancré sur un territoire physique, tantôt associé à une forme d'accès aux réseaux de communication.

Le concept de proximité est, par ailleurs, relatif et difficile à concilier entre les usagers. De façon générale, la notion de proximité est définie à partir de trois critères:

Premier critère : la géographique: l'offre se réalise sur le lieu même où se trouve le bénéficiaire;

Deuxième critère : la psychologique: l'offreur rencontre et dialogue avec le bénéficiaire pendant la réalisation du service;

Troisième critère : sociale : l'offre participe au tissage (ou au retissage) des liens sociaux.

Ainsi, selon Gumuchian (1998), la proximité est à la fois une notion géographique et relationnelle. Dans le premier cas, le service est localisé le plus près possible des personnes et adapté pour répondre à leurs besoins. Dans le deuxième, il est dispensé dans le but de favoriser un dialogue entre les individus et la collectivité. Par ailleurs, il importe de mentionner que ces deux dimensions de la proximité ne sont pas mutuellement exclusives. La proximité d'un service fait également intervenir la notion d'accessibilité, un concept incontournable en analyse spatiale. Dès lors, les services de proximité se caractérisent par une accessibilité rapide au plan géographique ainsi que par un rapport personnalisé de la relation agent/usager. Ils visent à répondre à des besoins individuels et/ou collectifs à caractère physique, social, économique ou culturel. Enfin, certains sociologues, dont Jean-Louis La ville (2005), associent l'expression «services de proximité» au tiers secteur d'utilité publique, une sphère d'activité qui se situe entre les secteurs public et privé, généralement axée sur les services domestiques.

La problématique des services de proximité

Selon les nombreux études effectués et plus particulièrement celle faite par la DATAR concernant la problématique des services de proximité, il apparait les éléments ci après :

- **Faire exprimer le besoin de façon massive et permanente**

C'est bien à la population que le développement des services de proximité doit être utile. Le moteur des services de proximité étant la population elle-même, il serait logique que celle-ci puisse s'exprimer elle-même et de façon permanente, donc évolutive, ce dont elle a besoin et envie.

Dans une approche classique, seule une partie de la population sollicite les services. Les efforts de communication déployés par les différentes plates-formes n'ont pas toujours obtenus les résultats à la mesure des moyens mis en œuvre. D'autre part, si une immense partie de la population ignore les services à sa disposition, l'autre partie ne peut solliciter que les services qu'elle pense ou sait exister.

- **Rendre visible l'expression de la demande**

Un des problèmes actuels est la difficulté à visualiser d'une façon globale et en temps réel l'état de la potentialité constitué par la demande. D'une part elle ne peut être observée que par

la comptabilisation statistique des appels ; elle ne prend donc en compte que la demande d'une infime partie de la population informée et concernant des services dont on connaît l'existence. D'autre part, ces appels étant adressés à de multiples prestataires il est difficile, voire impossible, d'avoir une vue de la réalité et de la globalité de la demande. Même dans l'hypothèse où tous les prestataires de services accepteraient de communiquer leurs statistiques pour réaliser une statistique commune, celle-ci ne pourrait donner qu'une vue sporadique a posteriori et non en temps réel et de ce fait pratiquement inutilisable en termes d'orientation ou d'anticipation.

▪ **Rendre visible l'offre, sa diversité et sa complexité**

Sans la visibilité de l'offre, il est difficile soit à la demande de s'exprimer pleinement, soit à l'ensemble des organisations pouvant intervenir dans ces domaines d'agir autrement qu'en terme de concurrence et pas en terme de complémentarité. La " concurrence " entre les uns et les autres ne pouvant exister qu'en terme de différence et devant faire place à la complémentarité. Il en résulte un simple partage sauvage d'un marché réduit qui ne progresse d'autant pas que personne n'en a une visibilité globale. La variation de l'emploi ne se faisant alors qu'au profit des uns et au détriment des autres sans réelle création significative d'emplois (ou de "richesse").

▪ **La vision de ces deux ensembles (offres, besoins ou demandes) doit être rendue claire et lisible d'une façon permanente.**

- Si l'on considère qu'un besoin ne se crée pas mais résulte de l'apparition d'une possibilité nouvelle de réponse à une situation, il est alors indispensable que la population ait à tout moment la vision de l'ensemble des possibilités à sa disposition. Il s'avère qu'avec les moyens classiques de communication, non seulement une infime partie de la population est touchée, mais de plus cette information est toujours incomplète, non disponible au moment où l'on en a besoin ou difficile à repérer, à identifier, voire à accéder. *Un besoin existant ne peut donner lieu à une activité si on ne peut entrevoir la présence d'une réponse possible que cette activité pourrait apporter.*
- Si l'on considère que les services de proximités constituent un "bassin d'emplois", il est indispensable que tous ceux qui peuvent mettre leurs compétences (ou se donner les compétences) au service de la communauté et de ce fait, bénéficier de cette communauté

(emploi), puissent avoir une vue de ce que l'on pourrait alors appeler un "bassin de besoins". C'est la seule façon de transformer ce qui n'est qu'une potentialité en une source de richesse humaine. *Un besoin existant ne peut donner lieu à la création d'une activité si les créateurs potentiels d'activité ne peuvent les percevoir.*

▪ **Pouvoir observer en temps réel l'état de la demande et de l'offre**

Un principe d'efficacité, compris non en terme de rentabilité commerciale (recherche de profits) mais en terme de réponse adéquate et pertinente, nécessite que tous ceux qui ont une possibilité d'action puissent disposer d'un outil et d'une d'organisation pouvant prendre en compte, en temps réel, cette complexité et permettant de la rendre efficiente et opérante, aussi bien pour la population que pour l'ensemble des organismes ayant pour but d' " offrir " et de gérer les services apparaissant alors comme nécessaires..

Une des caractéristiques d'un "bassin des services de proximité" est sa fluctuation. Elle demande aux organismes, aux entreprises de services, de pouvoir s'adapter et d'anticiper. Pour ce faire, la visibilité en temps réel semble indispensable. Ce qui suppose un dispositif permettant à toute information nouvelle d'être immédiatement intégrée, qu'elle soit constituée par une demande exprimée, un offre de service, mais aussi un besoin de qualification, une possibilité de formation, une aide institutionnelle, ou un document législatif.

▪ **Rendre visible et accessible l'infrastructure d'un territoire**

Permettant de dynamiser les services de proximité : lieux où peut s'exprimer la demande, organismes permettant l'amélioration des services (formation), dispositifs d'aide institutionnelle, législation.

Encore faut-il pour ce faire :

- Que les éléments de cette infrastructure aient une vue de l'état de la demande et de l'offre afin qu'ils puissent identifier les points qu'ils peuvent contribuer à améliorer.
- Que les acteurs aient une vue des apports possibles de cette infrastructure afin qu'ils disposent des éléments pouvant faire l'objet de sollicitation.

Deux domaines semblent particulièrement importants :

Les dispositifs d'aide institutionnelle facilitant l'usage des services.

- Que l'on soit demandeur ou prestataire, les dispositifs d'aide favorisant l'usage et la production de services constituent un des éléments moteur de leur développement et mis

en place dans ce sens par l'Etat. Plus les acteurs auront une vue claire et actualisée de ces dispositifs, plus ceux-ci seront efficaces.

- **Assurer la transparence absolue du dispositif et sa lisibilité par tous (nécessité d'un langage commun).**

Ce qui semble rendre difficile l'utilisation des services existant, c'est leur manque de lisibilité pour l'utilisateur. Leur différence, au lieu d'enrichir les possibilités les rendent plus opaques et difficiles d'accès (découragement de la demande). Sous la même dénomination, des services peuvent être notablement différents suivant les prestataires, aussi bien en terme de coût que de prestation. L'effort de langage commun qui identifie aussi clairement les différences est rarement fait dans un système où la concurrence aboutit à l'effet inverse : opacité et diminution ou stagnation globale de la demande.

- **Pouvoir gérer l'interface demande-offre**

L'interface entre la demande et l'offre doit pouvoir gérer en temps réel ces deux(02) pôles qui ont la caractéristique de ne pas être figés, dans l'intérêt bien compris des deux. Il paraît indispensable que, soit le dispositif de pilotage, soit les politiques, puissent avoir l'état réel et permanent de l'activité des services sur un territoire afin de pouvoir orienter efficacement actions et moyens mis en œuvre. Si le développement des services de proximité constitue un élément de la politique d'un territoire, celle-ci ne peut s'élaborer, anticiper, que si ses acteurs disposent des éléments d'information et d'analyse leur permettant de le faire.

Il est bien évident qu'un organisme, dans le domaine des services de proximité, utilisera Gingo à sa propre façon, la problématique qu'il aura définie et suivant ses propres objectifs. C'est d'ailleurs un des principaux intérêts de Gingo : S'il est l'outil permettant la construction de l'Arbre, l'Arbre lui est l'outil construit par et pour l'organisation qui l'utilise. De même que, pour le même organisme, Gingo peut être utilisé dans diverses situations avec des objectifs différents

Paragraphe 2 : Méthodologie de recherche

Pour la réalisation du présent travail, nous avons adopté une méthodologie qui s'articule autour de deux approches : L'approche empirique et l'approche théorique.

A- Approche empirique choisie

Elle vise à mettre en exergue la technique d'enquête envisagée à travers les outils de collecte, ceux relatifs à leur dépouillement et à leur présentation. Ainsi nous devons :

- Fixer l'objectif de l'enquête
- Identifier le cadre de l'enquête et la population mère
- Faire l'échantillonnage
- Collecter les données
- Présenter les conditions de réalisation

1- Objectif de l'enquête

L'objectif de l'enquête est de recueillir les informations auprès de la population cible retenue afin de vérifier les différentes hypothèses précédemment formulées dans notre recherche.

D'une manière spécifique notre enquête nous permettra de vérifier si :

- L'insuffisance des ressources financières justifie les difficultés des APE et ACE à accéder aux services d'avance et de rachat de crédit au FEPARC.
- La faible couverture du territoire national par FEPARC explique l'existence d'un service de proximité peu efficace aux APE et ACE

2- Identification du cadre de l'enquête et de la population mère

FEPARC, dans le cadre de ses activités dispose de plusieurs départements. Nous avons choisi les départements qui gèrent la recherche de la clientèle : SACIF et le département qui traite les dossiers des APE et ACE : ACP, comme étant le cadre de réalisation de nos enquêtes car, ce sont ces départements qui gèrent les dossiers de crédit des APE et ACE.

Nous avons identifiée une population mère composée d'une part des clients étant au nombre de deux cent cinquante (250) et d'autre part du personnel travaillant au FEPARC et ceux travaillant à SACIF et ACP qui est composé de vingt (30) agents opérationnels. Tous faisant deux cent soixante dix (280) personnes.

Calcul de la taille des clients

$$\text{Clients } (250 \div 280) \times 100 = 89,28\%$$

Calcul de la taille du personnel

Personnel $(30 \div 280) \times 100 = 10,71\%$

B- Echantillonnage et centre d'intérêt du questionnaire

1- Echantillonnage

Détermination du nombre de clients à questionner

Client $(250 \times 89,28) \div 100 = 223,2\%$

Détermination du nombre de personnel à questionner

Personnel $(30 \times 10,71) \div 100 = 3,21$

Compte tenu des objectifs de notre étude, notre échantillon tient compte des agents opérationnels de FEPARC et 223 clients choisis parmi les clients de FEPARC

Pour ce qui est du personnel, l'échantillon sera constitué de 03 agents de FEPARC

2- Centre d'intérêt du questionnaire

Les questions posées lors de nos enquêtes nous permettront de recenser des informations pour mieux :

- Connaître les difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC.
- Comprendre les facteurs qui entraînent l'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE

C- Dépouillement et présentation des données

Il se basera sur la technique et ses outils d'analyse

1- Technique de dépouillement

Les données recueillies par questionnaire et guide d'entretien auprès de l'échantillon sont traitées de façon manuelle.

2- Outils statistiques et présentation des données

Les résultats d'enquête sont présentés par la méthode de tri à plat accompagnée par les graphiques.

Les objectifs ayant été déterminés, les hypothèses formulées et la méthodologie retenue, nous passons à l'approche théorique.

3- Approche théorique

Notre approche théorique est réalisée au regard de la théorie et des normes en vigueur dans le système d'intermédiation par une recherche documentaire.

a- La recherche documentaire

Au cours de nos travaux de recherche, nous avons eu à consulter plusieurs documents en rapport avec le thème de notre étude. Il nous a été donné l'opportunité de consulter la documentation disponible au FEPARC, puis nous avons visités la bibliothèque de l'Ecole Nationale Appliquée et de Management (ENEAM). Enfin nous avons eu recours à l'internet.

b- Organisation de l'enquête

Cette partie est consacrée à la préparation et à la réalisation de l'enquête puis nous énumérerons les difficultés rencontrées.

- **Préparation et réalisation de l'enquête.**

C'est un exercice qui fait suite à celui déjà effectué au niveau de la dimension empirique. De ce fait, il est nécessaire de rappeler l'échantillon sur lequel se basera la mobilisation des données

Nous avons retenu deux échantillons, l'un constitué de deux cent vingt trois (223) clients ayant bénéficié des services de FEPARC et l'autre de trois (03) agents opérationnels travaillant au FEPARC tous représentant une partie de la population mère.

- **Préparation de l'enquête**

L'obtention des données exige l'utilisation d'outils aussi fiables que possibles pour la collecte des informations dont nous avons besoin. Notre enquête a été réalisée sur la base d'un questionnaire limité aux informations recherchées et administrées aux personnels et aux clients (APE et ACE) de FEPARC. En vue d'avoir une bonne formulation du questionnaire et de faciliter la compréhension aux enquêtes, le support de notre enquête a fait l'objet d'un test et est corrigé par la suite en tenant compte des avis des enquêtés, et des personnes ressources.

- **Réalisation de l'enquête**

Il s'agit d'une enquête qui couvre la période allant du 03 au 16 Avril 2015. Notons que la réalisation de cette enquête n'a pas été faite sans difficultés.

Au cours de la réalisation de notre travail, nous avons rencontré des difficultés de plusieurs ordres :

- ✚ L'indisponibilité de certains clients rencontrés dans la compagnie et qui n'ont pas eu le temps de se soumettre à notre questionnaire ;
- ✚ Le refus catégorique de certains enquêtés de donner leurs avis.

Les limites sont relatives aux informations collectées.

Eu égard au temps qui nous est imparti et aux moyens dont nous disposons, nous avons jugé utile de focaliser notre attention sur les préoccupations à la résolution des problèmes

c- **Les seuils de décision pour la vérification des hypothèses formulées**

- **Seuil de décision pour la vérification de l'hypothèse liée aux difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC.**

Si nous considérons que le poids total des causes est égal à 100%, et que le nombre de cause capable d'expliquer ce problème est de deux (02), le poids moyen serait 50%. Ainsi, nous retenons comme cause, tout item ayant un poids supérieur 50%.

- **Seuil de décision pour la vérification de l'hypothèse liée à l'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE**

Vue l'importance du problème de l'existence d'un service de proximité peu efficace aux APE et ACE, nous ferons l'enquête à deux niveaux. L'enquête au niveau des clients servira uniquement à comparer les informations recueillies avec celle des agents opérationnels sur

l'hypothèse. Pour ce faire, nous retiendrons toute cause ayant un poids supérieur à zéro au niveau des clients. L'enquête au niveau des agents servira à connaître la cause réelle du problème spécifique. Nous retiendrons la cause la plus significative, celle qui aura le poids le plus important de toutes les causes sera retenue comme cause réelle, car il suffirait d'éradiquer la principale cause pour que les autres s'éradiquent d'elles mêmes

Réalisé et p

CHAPITRE 3 :
PRESENTATION ET ANALYSE DES
RESULTATS

6

SECTION 1: Présentation des résultats

Cette section sera consacrée à la présentation et l'analyse des résultats obtenus afin de vérifier les hypothèses antérieurement émises.

A- Présentation, analyse des résultats et commentaire

Les résultats de l'enquête réalisée sont manuellement traités, présentés à base du tri à plat et analysés en tenant compte de chacun des problèmes spécifiques en résolution. Les résultats se présentent comme suit :

▪ Présentation des résultats du problème spécifique N°1

Rappelons que cette enquête a été adressé uniquement aux agents opérationnels de FEPARC, d'où un effectif de treize (03) individus.

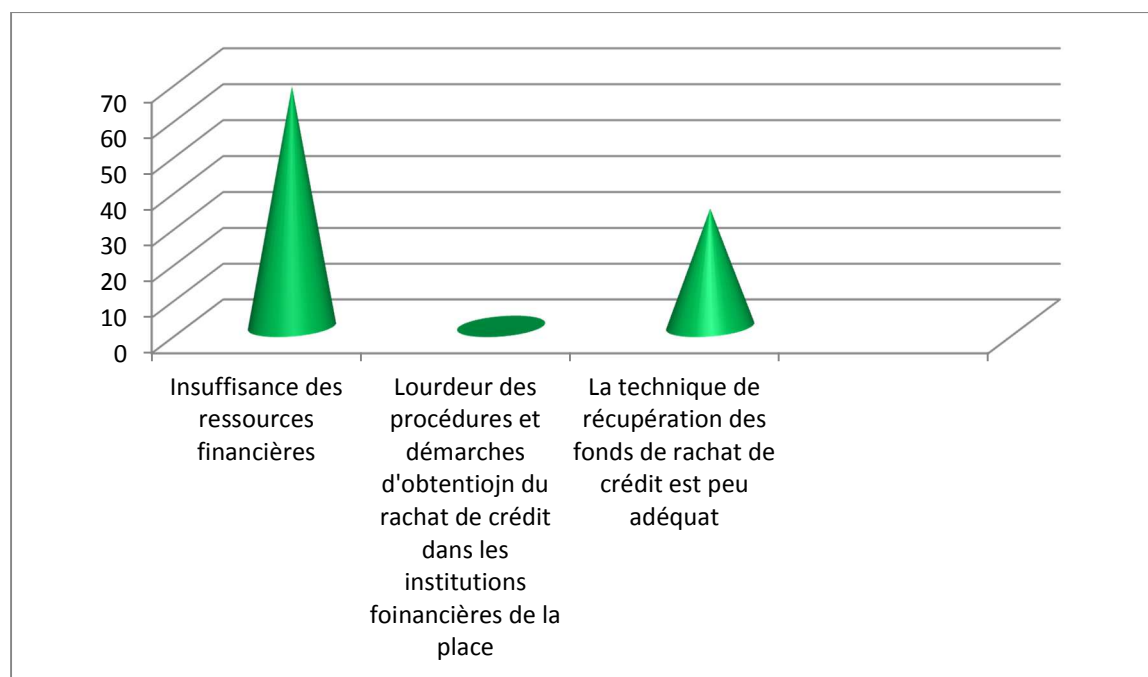
Les résultats obtenus pour ces questions sont consignés dans le tableau suivant :

Tableau N°3 : Répartition des données d'enquête par rapport aux difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC

Modalité	Nombre d'observation	Fréquence (%)
L'insuffisance des ressources financières	2	67
La lourdeur des procédures et démarches d'obtention du rachat dans les institutions financières de la place	0	0
La technique de récupération des fonds de rachat de crédit est peu adéquate	1	33
Total	03	100

Sources : Notre enquête

Graphique 1 : Cause des difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit



Source : Réalisé par les auteurs

Diagramme représentatif de la répartition des données d'enquête par rapport aux difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC.

▪ **Analyse des résultats du problème spécifique N°1**

Il ressort du tableau N°1 que (67%) des enquêtés ont évoqué l'insuffisance des ressources financières ; (0%) ont évoqués la lourdeur des procédures et démarches d'obtention du rachat de crédit dans les institutions financières de la place et (33%) ont évoqués la technique de récupération des fonds de rachat de crédit peu adéquate

▪ **Commentaire des résultats du problème spécifique°1 :**

Nous constatons que la proportion des enquêtés qui évoquent l'insuffisance des ressources financières est supérieure à celle qui évoquent la technique de récupération des fonds de rachat de crédit peu adéquate et à celle qui évoque la lourdeur des procédures et démarches d'obtention du rachat de crédit dans les institutions financières de la place. On peut alors déduire que les difficultés des APE et ACE à l'accès au service de rachat à FEPARC peut-être expliquée par l'insuffisance des ressources financières.

▪ **Présentation des résultats du problème spécifique N°2**

L'enquête relative à ce problème s'est adressée aux clients ainsi qu'au personnel de FEPARC

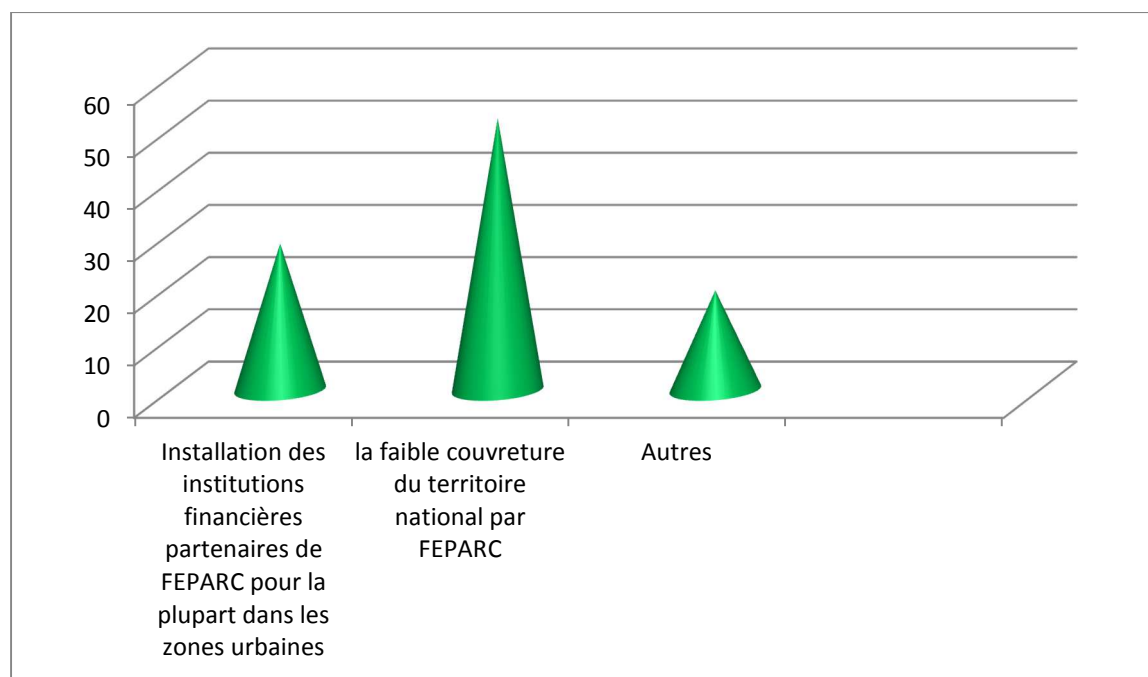
Pour ce fait, nous présenterons deux résultats, le premier résultat provient des données recueillis auprès des clients sur l'inadéquation des services de proximité offert par FEPARC. Il s'est agit à ce niveau d'un effectif de deux cent vingt trois (223) clients. Le deuxième résultat est relatif aux agents opérationnels sur l'inadéquation des services de proximité offert par FEPARC. Il s'est agi à ce niveau de trois (03) agents opérationnels.

Tableau N°4 : Répartition des données d'enquête par rapport à l'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE selon les clients.

Inadéquation du service de proximité offert par FEPARC	Nombre d'observation	Fréquence en (%)
Oui	78	35
Non	145	65
Total	223	100
L'installation des institutions financières partenaires de FEPARC pour la plupart dans les zones urbaines.	63	28
Faible couverture du territoire national par FEPARC	117	52
Autres	43	19
Total	223	100

Source : Notre enquête

Graphique 2 : Cause de l'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE selon les clients



Source : Réalisé par les auteurs

Il ressort du tableau 2 et du graphique 2 que pour l'inadéquation du service de proximité offert par FEPARC aux APE et ACE :

▪ **Analyse des résultats du problème spécifique N°1**

- 35% des enquêtés ont répondu par « Oui » et 65% ont répondu par « Non »
- 28% des enquêtés ont évoqué l'installation des institutions financières partenaires de FEPARC pour la plupart dans les zones urbaines, 52% ont évoqué la faible couverture du territoire national par FEPARC et 59% pour d'autres causes que nous n'avons pas pu rassembler en une cause générique.

▪ **Commentaire des résultats du problème spécifique N°1**

Nous constatons que pour le premier résultat qui concerne les clients de FEPARC la proportion des enquêtés qui évoquent l'installation des institutions financières partenaires de FEPARC pour la plupart dans les zones urbaines est inférieure à ce qui évoque la faible couverture du territoire national par FEPARC. On déduit que l'inadéquation d'un service de proximité offert par FEPARC peut-être s'explique par la faible couverture du territoire national par FEPARC. Concernant les personnels de FEPARC la proportion des enquêtés qui évoque la faible couverture du territoire national par FEPARC est supérieure à ce qui évoque l'installation des institutions financières partenaires pour la

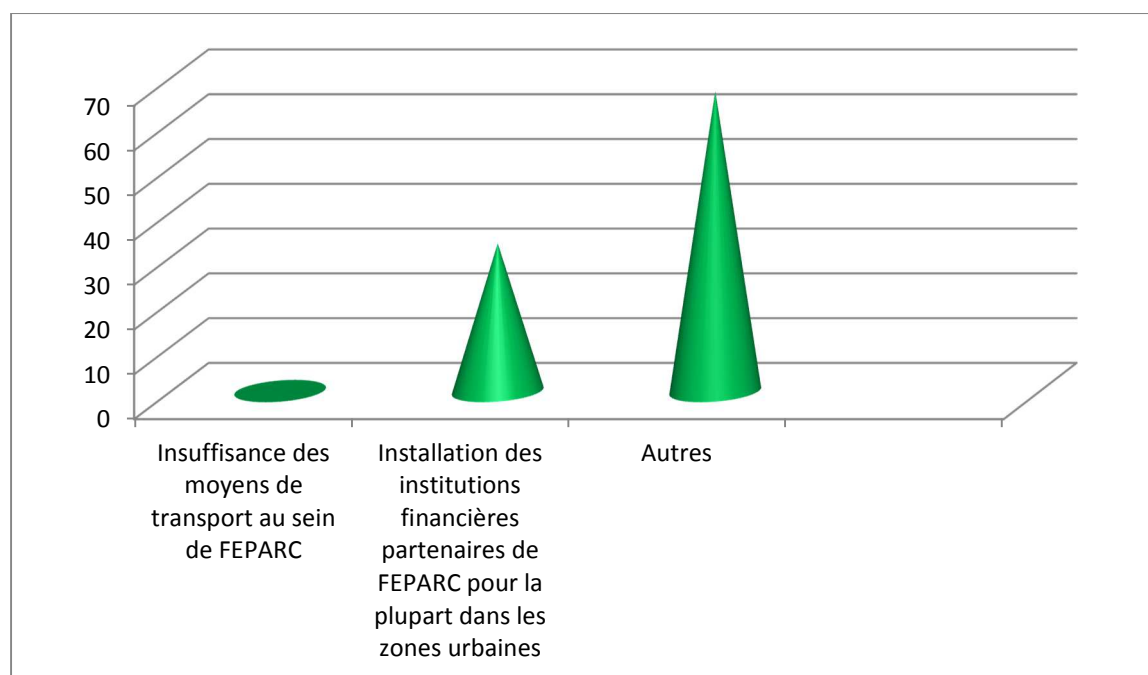
plupart dans les zones urbaines ce dernière est supérieur à ce qui évoque l'insuffisance des moyens de transport au sein de FEPARC.

Tableau N°5 : Répartition des données d'enquête par rapport à l'existence de service de proximité peu adéquat aux APE et ACE selon le personnel.

Inadéquation de service de proximité offert par FEPARC	Nombre d'observation	Fréquence (%)
Insuffisance des moyens de transport au sein de FEPARC.	0	0
L'installation des institutions financières partenaires de FEPARC pour la plupart dans les zones urbaines.	1	33
Faible couverture du territoire national par FEPARC	2	67
Total	03	100

Source : Notre enquête

Graphique 3 : Cause de l'existence d'un service de proximité peu efficace aux APE et ACE selon le personnel



Source : Réalisé par les auteurs

▪ **Analyse des résultats du problème spécifique N°2**

Il ressort du tableau 3 et du graphique 3 qu'aucun des enquêtés n'a évoqué l'insuffisance des moyens de transport au sein de FEPARC, 33% ont évoqués L'installation des institutions financières partenaires de FEPARC pour la plupart dans les zones urbaines ; 46,16% ont évoqué la faible couverture du territoire national par FEPARC et 66% pour autre raison que nous n'avons pas pu rassembler en une cause générique.

▪ **Commentaire des résultats du problème spécifique N°2**

Nous constatons que la proportion des enquêtés qui évoquent la faible couverture du territoire national par FEPARC est supérieure à celle de l'installation des institutions financières partenaire de FEPARC pour la plupart dans les zones urbaines et à celle de l'insuffisance des moyens de transport au sein de FEPARC qui est nulle. On peut alors déduire que l'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE peut être expliquée par la faible couverture du territoire national par FEPARC

SECTION 2 : Validation des hypothèses

A- Validation de l'hypothèse N°1 :

Par la vérification de l'hypothèse n°1 relative au problème lié aux difficultés des APE et ACE à accéder aux services de rachat de crédit au FEPARC, il est prévu au niveau de la fixation des seuils de décision, que tout item qui aura un poids supérieur à 50% sera retenu.

De notre analyse des données, il ressort que les difficultés des APE et ACE à accéder aux services de rachat de crédit au FEPARC a pour cause :

- L'insuffisance de ressource financière (67%) ;
- La lourdeur des procédures et démarche d'obtention du rachat dans les institutions financières de la place (0%) ;
- La technique de récupération des fonds de rachat de crédit est peu adéquate (33%).

Aussi donc **l'hypothèse n°1 est vérifiée**

B- Validation de l'hypothèse n°2

Pour éradiquer la cause se trouvant à la base des problèmes liés à l'existence des services de proximité peu adéquate aux APE et ACE, il était fixé comme seuil de décision que l'item ayant un poids plus élevé. De l'analyse des données mobilisées, il ressort que:

Notre enquête au niveau des clients nous révèle que :La faible couverture du territoire national par FEPARC a le poids le plus élevé (59%),l'installation des institutions financières partenaires de FEPARC pour la plupart dans les zones urbaines a un poids de (28%)et les autres ont un poids de(19%).Par rapport a notre seuil de décision, **notre hypothèse est vérifiée**

Notre enquête au niveau des Agents de FEPARC nous révèle que :

La faible couverture du territoire national par FEPARC a le poids le plus élevé (67%), l'installation des institutions financières partenaires de FEPARC dans la plupart des zones urbaines a un poids de (33%) l'insuffisance des moyens de transport au sein de FEPARC est de (0%) et les autres causes ont un poids de (7,69). Par rapport à notre seuil de décision, **notre hypothèse est vérifiée.**

SECTION 3 : Approches de solutions et conditions de mise en œuvre

Cette section sera consacrée aux approches de solutions et aux conditions de mise en œuvre.

Paragraphe1 : Approches de solutions

Apporter une solution à un problème c'est proposer les conditions d'éradication des causes de ce problème tout en tenant compte de l'objectif préalablement fixé.

1- Approches de solution au problème lié au difficulté des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC.

En nous référant au diagnostic établi, les difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC à pour cause l'insuffisance des ressources financières et la lourdeur des procédures et démarches d'obtention du rachat dans les institutions financières de la place

.Il s'agira pour nous de proposer au FEPARC des moyens pouvant lui permettre d'améliorer l'accès des APE et ACE au service de rachat de crédit. Il serait donc bénéfique pour FEPARC, de rechercher et d'obtenir une ligne de crédit auprès d'une banque et de faire un plan d'affaire pour attirer les partenaires financiers ce qui devrait lui permettre d'augmenter ses ressources financières afin de mieux satisfaire les clients.

Il faudra également nouer des partenariats avec tous les établissements de crédit installés sur le territoire béninois afin d'accélérer les démarches liées à l'obtention des documents pouvant permettre de faire le rachat dans un bref délai. Nous suggérons également au FEPARC un accompagnement et une assistance financière dans la délivrance des attestations d'engagement.

2- Approches de solution à l'existence d'un service de proximité peu adéquate aux APE et ACE

En nous référant au diagnostic établi, la faible couverture du territoire national par FEPARC explique l'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE. Il s'agit pour nous à ce niveau, de proposer au FEPARC des méthodes pouvant lui permettre de couvrir le territoire béninois à moindre coût. Au nombre de ces méthodes nous pouvons citer :

- L'implantation de nouvelles agences dans les autres départements. La création de ces agences peut tenir compte du couplage de deux départements.

Notons aussi que ces agences doivent être créées selon les critères ci-après :

- Dans les départements où le besoin se fait sentir de façon permanente et massive déjà ;
- Rendre visible et accessible l'infrastructure du siège et des agences à créer.
- La création des points focaux dans les différentes communes du Bénin. Ces points focaux seront composés des fonctionnaires dans chaque domaine d'activité et des natifs des communes afin de pouvoir observer en temps réel l'état de la demande de chaque commune.
- La mise en place d'un réseau de commerciaux indépendants sur toute l'étendue du territoire national.
- Tenir un fichier statistique pouvant permettre de se rendre compte des accumulations de la démarche dans un département afin d'envisager la création d'agence dans le dit département.
- Utiliser les moyens de communication classique tel que la publicité afin d'assurer la transparence absolue et la lisibilité par tous.
- Utilisation de l'outil informatique Gingo pour mieux gérer la problématique du service de proximité.

Paragraphe II : Conditions de mise en œuvre

La mise en œuvre des solutions proposées permettra au FEPARC de faciliter d'avantage l'accès des APE et ACE aux services financiers

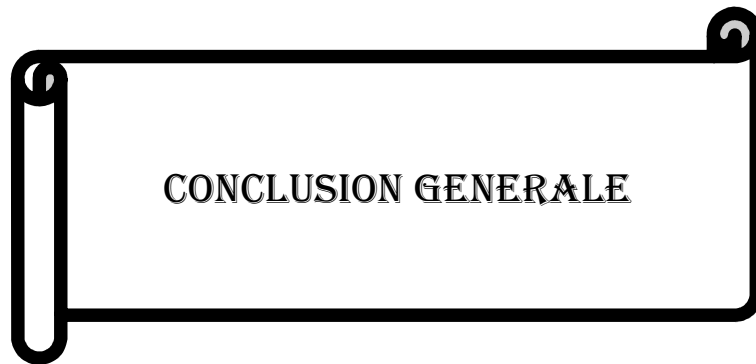
Pour une réalisation efficace et durable des solutions proposées des solutions proposées, il est nécessaire que certaines conditions soient respectées. Pour ce faire, nos recommandations iront bien à l'endroit de FEPARC qu'à l'endroit du gouvernement.

▪ **A l'endroit de FEPARC**

- Faire appel à un cabinet pouvant lui permettre d'obtenir plus facilement le crédit ;
- Utiliser de façon permanente les comptes ouverts dans une banque bien précise pour les différents mouvements (retrait et dépôt) afin de pouvoir bénéficier plus facilement et rapidement de crédit
- Elaborer un plan pour l'implantation de nouvelles agences ;
- Elaborer également de recrutement au niveau des zones rurales ;
- Créer une boîte de suggestions pour recueillir l'avis des clients par rapport aux services offerts.

▪ **A l'endroit du gouvernement**

- Maintenir la paix et la stabilité politique dans le pays ;
- Créer dans le pays un environnement propice pour les affaires ;
- Favoriser la création d'une association professionnelle des structures et personnes exerçant dans le domaine de l'intermédiation en opération de banque et paiement de services ;
- Favoriser la formation des structures des intermédiations en opération de banque et paiement de services ;
- Instaurer des nouvelles lois pour régir les structures d'intermédiation.



CONCLUSION GENERALE

Le secteur de l'intermédiation en opération de banque et paiement de service constitue sans nul doute l'un des axes favorisant l'accès aux services financiers des populations surtout dans les pays du tiers monde où l'économie est caractérisée par un circuit financier peu diversifié et offrant un accès limité aux services financiers à la population. Ce secteur participe à la réduction de la pauvreté parce qu'il permet un financement adéquat des activités économiques sous de création de richesses et d'emprunt.

Au Bénin, les IOB ont commencés par s'imposer par leurs prestations, leurs proximités des couches vulnérables n'ayant pas accès au crédit bancaire classique et par la souplesse de l'accès aux services financiers et contribuent donc à la facilitation de l'accès au crédit de milliers de ménages. Ces IOBPS doivent pouvoir maîtriser les différents aléas qui entravent généralement l'accès des populations aux services bancaires, ce qui leur permettra d'atteindre une masse significative d'emprunteurs. Cependant, il se pose encore l'épineux problème de l'accès optimal de la population béninoise aux services financiers. C'est le cas du FEPARC qui, depuis sa création, reste confronté à des difficultés entravant l'accès de sa clientèle APE et ACE spécifiquement au crédit. Pour cela, il nous a semblé opportun et utile d'axer notre étude sur la cause la plus plausible de l'accès non optimal des APE et ACE aux services financiers.

La présente réflexion qui a porté sur « CONTRIBUTION A L'AMELIORATION DE L'ACCES AUX SERVICES FINANCIERS DES APE ET ACE » nous a permis de relever les difficultés auxquelles est confrontée l'institution dans sa politique de facilitation de l'accès des APE et ACE aux services financiers. Les problèmes spécifiques suivants ont été mis en exergue : Difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC ; L'existence d'un service de proximité peu adéquate aux APE et ACE ; La procédure de traitement des dossiers de demande de crédit des APE et ACE en vigueur est peu efficace. Après analyse de ces problèmes, nous avons proposé des solutions et formuler des recommandations tant à l'endroit du FEPARC qu'à l'endroit du gouvernement pour leur mise en œuvre effective que nous espérons être d'une grande utilité pour contribuer à l'amélioration de l'accès des APE et ACE aux services financiers. Il faudra cependant se garder d'un optimisme excessif. Les problèmes spécifiques liés à l'accès non optimal des APE et ACE aux services financiers sont très complexes et ne sauraient être réglés de façon définitive. Ainsi, n'ayant nullement la prétention que ce travail soit exempt d'erreurs et d'omissions, et aussi, loin de prétendre avoir abordé toutes les facettes de l'accès optimal des APE et ACE aux services financiers, nous espérons que notre étude aura été une première approche de solutions des difficultés qui minent ce nouveau métier des finances en pleine floraison dans notre pays, dans sa mission de

facilitation de l'accès de la population béninoise aux services financiers que d'autres chercheurs pourront utiliser comme base pour faire des approfondissements.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE

I- Ouvrages

- **Biales (1999)** qui définit les intermédiaires financiers comme « des institutions qui réalisent l'adéquation quantitative et qualitative entre l'épargne disponible des prêteurs et les besoins de financement des emprunteurs... en apportant une garantie qui repose sur leur notoriété, leur surface financière et la division des risques à laquelle ils procèdent ».
- **Fama (1990) et Lewis (1992)** ont souligné le rôle des intermédiaires dans la prévention et l'assomption des risques d'anti sélection et d'aléa morale liés aux transactions sur les titres financiers et aux opérations
- **Hugon(1991)**, «le système financier s'est développé culturellement, économiquement et socialement en rupture avec la société civile dont les agents sont exclus de ces systèmes »
- **Gumuchian (1998)** « la proximité est à la fois une notion géographique et rationnelle »
- **Mamadou(2012)** « Taux de bancarisation »

II- Mémoires

- GANGBAZO, G. et DHOSSOU, J. (2008) « **Contribution à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle à la FEDAS** »
- KONA, L. et DJOSSOU, B. (2014) « **Analyse des risques d'impayés dans les IMF : Cas de CLAIRD FINANCES SARL** »
- SEHONOU, L. et SENOUWAVI, T. (2014) « **Contribution à la gestion du risque de crédit dans une institution de micro finance: Cas de la CLCAM de porto novo** »
- ADELOU O. D. (2009)« **contribution à l'amélioration de la performance financière d'une IMF : cas du PADME** ». Mémoire de fin de cycle I à l'ENEAM
- BAH KOUBOURE M. et DJEGNONDE S. C. (2005) « **Contribution à l'amélioration de la gestion des risques opérationnels dans les IMF : cas du PADME** » Mémoire de fin de cycle I à l'ENEAM
- D'ALMEIDA A. F. et MINAVOA M. R. (2009) « **Gestion optimale de l'octroi du MCCP par les partenaires stratégiques du FNM : cas de l'APHEDD-BAVEC** » Mémoire de fin de cycle I à l'ENEAM

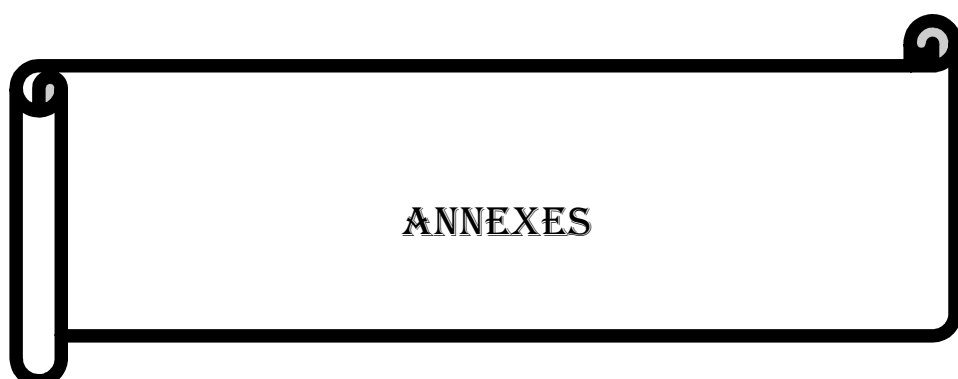
Table des matières

SECTION 1 : Présentation et mécanisme de fonctionnement de FEPARC.....	4
Paragraphe1 : Présentation du cadre institutionnel de l'étude.....	5
A- HISTORIQUE	5
1- Mission	6
2- Vision	6
3- Objectifs	7
4- Activités	7
B- Structure organisationnelle, fonctionnement, activités et ressources	8
1- Structure organisationnelle	8
a- Les organes de décision	8
• Le conseil d'administration	8
• La direction générale	8
b- La structure opérationnelle	9
• La direction générale adjointe	9
• Le service contrôle interne général	9
• Le secrétariat général	9
• La direction des opérations	9
• La direction administrative et financière	9
2- Fonctionnement	10
• Le comité de direction (CODIR)	10
• Les comités de validation	10
1- Le comité de validation du planning	10
2- Le comité de validation des dossiers de crédit	11
3- Les activités	11
4- Les ressources du FEPARC	11
a- Les ressources financières de FEPARC :	11
b- Les ressources humaines	11
PARAGRAPH 2 : Présentation du cadre physique de l'étude : département SACIF.....	12
A- Historique, Métier, Mission, Objectifs	12
1- Historique	12
2- Métier	12
3- Objectifs et missions	12
4- Produits	13

B-	Organisation structurelle et environnement de la SACIF	13
1-	Organisation structurelle	13
a-	Le Directeur Exécutif	13
b-	Le responsable commercial	13
c-	La secrétaire	14
d-	Le caissier	14
e-	Les agents commerciaux	14
•	Les agents commerciaux fixes	15
•	Les agents commerciaux indépendants	15
a-	Le micro environnement	15
1-	Les clients du SACIF	16
2-	Les concurrents	16
3-	Les fournisseurs	16
b-	Macro environnement	16
	Cette section sera consacrée au déroulement du stage et aux observations de stage	18
	PARAGRAPHE 1 : Déroulement du stage	18
A-	Durée du stage	18
B-	Description des tâches exécutées	18
	PARAGRAPHE 2 : Observations de stage	19
A-	INVENTAIRE DES ATOUS	19
B-	INVENTAIRE DES PROBLEMES	20
	Chapitre 2: CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE	23
	SECTION 1 : Cadre théorique de l'étude	24
	Paragraphe 1 : Problématique	24
	Paragraphe 2 : Objectifs et hypothèses de l'étude	26
A-	Objectifs de l'étude	26
B-	Hypothèses de l'étude	26
	Cette section sera consacrée à la revue de littérature et à la méthodologie de recherche	28
	Paragraphe 1 : Revue de littérature	28
C-	Les modèles théoriques existants	30
1-	L'approche de Gurley et Shaw	30
a-	Le financement direct	30
2-	L'approche de HICKS	32
a-	La notion d'économie de marché financier	33

b-	La notion d'économie d'endettement.....	33
D-	Contribution théorique des banques au financement du développement et limites de celles-ci au Bénin.....	33
1-	Banques et financement du développement économique.....	33
a-	Du point de vue de l'épargne.....	34
b-	Du point de vue de l'investissement.....	34
c-	Domiciliation de salaire.....	35
d-	Rachat de crédit.....	35
F-	L'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE.....	37
	Paragraphe 2 : Méthodologie de recherche.....	41
A-	Approche empirique choisie.....	41
B-	Echantillonnage et centre d'intérêt du questionnaire.....	43
1-	Echantillonnage.....	43
2-	Centre d'intérêt du questionnaire.....	43
C-	Dépouillement et présentation des données.....	43
1-	Technique de dépouillement.....	43
2-	Outils statistiques et présentation des données.....	43
3-	Approche théorique.....	44
b-	Organisation de l'enquête.....	44
•	Préparation et réalisation de l'enquête.....	44
-	Préparation de l'enquête.....	44
-	Réalisation de l'enquête.....	45
•	Seuil de décision pour la vérification de l'hypothèse liée aux difficultés des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC.....	45
•	Seuil de décision pour la vérification de l'hypothèse liée à l'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE.....	45
▪	Présentation des résultats du problème spécifique N°1.....	47
▪	Analyse des résultats du problème spécifique N°1.....	49
▪	Commentaire des résultats du problème spécifique°1 :.....	49
▪	Présentation des résultats du problème spécifique N°2.....	49
	Nous constatons que la proportion des enquêtés qui évoquent la faible couverture du territoire national par FEPARC est supérieure à celle de l'installation des institutions financières partenaire de FEPARC pour la plupart dans les zones urbaines et à celle de l'insuffisance des moyens de transport au sein de FEPARC qui est nulle. On peut alors déduire que l'existence d'un service de proximité peu adéquat aux APE et ACE peut être expliquée par la faible couverture du territoire national par FEPARC.....	53
	SECTION 2 : Validation des hypothèses.....	54

SECTION 3 : Approches de solutions et conditions de mise en œuvre	56
Paragraphe1 : Approches de solutions	56
1- Approches de solution au problème lié au difficulté des APE et ACE à accéder au service de rachat de crédit au FEPARC.	56
2- Approches de solution à l'existence d'un service de proximité peu adéquate aux APE et ACE	56
Paragraphe II : Conditions de mise en œuvre	58
BIBLIOGRAPHIE	62



Merci de remplir le formulaire ci-dessous

Le porteur de projet

Civilité Mr Mme Mlle

Nom

Prénoms

Date et lieu de naissance

TEL :

Email :

Vous êtes une société ? oui non

La société empruntrice

Nom de la société

N° RCCM/date de création

Localisation

Votre projet

Secteur d'activité du projet

Montant total de votre projet

Montant total de votre apport personnel

Votre financement

Quel type de financement souhaitez-vous ?

Montant de financement souhaité

Durée de remboursement de l'emprunt

Autres informations

Avez-vous déjà contacté des banques oui non

Avez-vous déjà contacté un courtier pour ce projet ? oui non

Présentation détaillée de votre projet

Signature du client

Nous vous contacterons dans les meilleurs délais.

Formulaire demande de Prêt. Conso

Merci de remplir le formulaire ci-dessous.

Vos coordonnées

Civilité Mr Mme Mlle

Nom

Prénoms

Date et lieu de naissance

TEL :

Email :

Votre statut

Vous êtes Agent permanent de l'état ? oui non

Si oui faites vous parti du corps militaire ou civile ?

Vous êtes salarié du secteur privé ? oui non

Si oui dans quelle société travaillez-vous

Votre situation

Avez-vous un prêt en cours dans une institution de crédit ? oui non

Si oui souhaitez-vous un rachat de crédit ? oui non

Votre projet de financement

Choisissez le type de prêt Prêt personnel Prêt affecté

Si prêt affecté, définir le bien à acheter

Montant de l'emprunt souhaité

Durée de remboursement souhaité

Avez-vous déjà contacté des banques ? oui non

Avez-vous déjà contacté un courtier pour ce projet de financement ? oui non

Informations supplémentaires

Signature du client

Nous vous contacterons dans les meilleurs délais.

Formulaire demande de Conseils. **Gest&fin**

Merci de remplir le formulaire ci-dessous.

Vos coordonnées

Civilité Mr Mme Mlle

Nom

Prénoms

Date et lieu de naissance

TEL :

Email :

Profession/fonction

Votre statut

Êtes-vous salarié du secteur privé ou public ? oui non

Etes-vous Chef d'entreprise ou promoteur de projet ? oui non

Autres à définir

Vos besoins en conseils

Choisissez la catégorie de conseils

- Conseils dans la gestion de votre entreprise
- Conseils dans le choix de vos investissements financiers
- Autres à définir

Informations supplémentaires

Nous vous contacterons dans les meilleurs délais.

FICHE DE SUIVI DES DOSSIERS

N° Dossier client :

Noms et prénoms du client :

Département de provenance :

Profession :

TEL :

Apporteur d'affaires : (noms et contacts)

ETAPES DU DOSSIER	Dates	Observations
Etape 1 : dossier envoyé à la direction pour pré étude		
Etape 2 : dossier étudié par la direction		
Etapes 3 : dossier en cours de « recherche de financement »		
Etape 4 : financement trouvé (notifier la structure et les conditions)		Structure : Montant du crédit : Durée : Echéances : Net à Prendre :
Etape 5 : bon pour accord du trésor/ établissement de PV		
Etape 6 : dossier envoyé au trésor ou domicilié		
Etape 7 : dossier programmé pour financement		
Etape 8 : dossier financé		

**Le Coordonateur de Zone
Exploitation**

Le chargé d'intermédiationLe Chef Département

FICHE DE VERIFICATION DES PIECES AU DOSSIER

Structure de financement:

Date :.....

Noms & prénoms du client :

N° DOSSIER :

- 1- Deux (02) Demandes manuscrite.....
- 2- Deux copies légalisées de la carte d'identité.....
- 3- Trois fiches de paie originales récentes
- 4- Attestation de résidence.....
- 5- Attestation de service original
- 6- Contrat de travail copie
- 7- Relevés de compte bancaire.....
- 8- Quatre (04) photos d'identité couleur.....
- 9- fiche de demande de prêt. Conso.....
- 10- Mandat de recherche de financement.....
- 11- Demande de PV.....
- 12- 02 Fiches acte de domiciliation.....
- 13- Attestation d'engagement.....
- 14- Formulaires de la structure de financement.....

Signature du client

Signature du déposant

visa SACIF

Cadre réservé à LA SACIF

Observations particulières

FICHE DE PRE-ETUDE

NOMS & PRENOMS DU CLIENT :

ETUDE DES PIECES, NOTES PARTICULIERES ET CHOIX DE LA STRUCTURE FINANCIERE

PROPOSITION DE CREDIT (DETERMINATION DES PARAMETRES DE CREDIT)

- 1- Salaire Net :
 - 2- Quotité cessible (45% ; 30%)
 - 3- Durée :
 - 4- Prélèvement :
 - 5- Montant à rembourser.....
 - 6- Montant brut de crédit (.....)
- * charges liées
- frais de gestion..... (.....)
 - assurance..... (.....)
 - garantie financière..... (.....)
 - prestation (SACIF)..... (.....)

NET A PRENDRE :

ETUDE JURIDIQUE DU DOSSIER

ETUDE DU RISQUE LIE AU DOSSIER

AVIS GENERAL DU CONTROLE

AVIS GENERAL DE LA DIRECTION

QUESTIONNAIRE ADRESSE AU CLIENTS

Bonjour Monsieur/Madame

Chers clients

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation, nous menons une enquête pour contribuer à l'amélioration de l'accès aux services financiers des APE et ACE au FEPARC. Nous vous prions de bien vouloir consacrer quelques minutes de votre précieux temps pour répondre à notre préoccupation.

1- Quel est votre statut ?

 APE ACE

2- Quel type de service avez-vous sollicité auprès de FEPARC ?

 Domiciliation Totale Domiciliation Partielle Rachat de crédit Autre (à préciser)

3- Avez-vous connu une satisfaction totale?

Oui

 Non

➤ Quelles sont les raisons qui expliquent selon vous la non satisfaction des clients ?

.....
.....
.....
Pensez-vous que le service de proximité offert par FEPARC répond à vos besoins ?

 Oui Non

4- Qu'est ce qui explique selon vous la non adéquation des services de proximités offert par FEPARC ?

 Insuffisance de moyens de transport au sein de FEPARC L'installation des institutions financières partenaires de FEPARC pour la plupart dans les zones urbaines La faible couverture du territoire national par FEPARC Autre (à préciser)

5- Quelles suggestions faites vous au FEPARC pour l'amélioration de ses prestations en ce qui concerne l'accès aux services financiers et de ses relations avec vous?

.....
.....
.....

QUESTIONNAIRE ADRESSE AU PERSONNEL

1- Pensez-vous que FEPARC contribue réellement à améliorer l'accès des APE et ACE aux services financiers?

.....
.....
.....
.....

2- Qu'est ce qui justifie selon vous les difficultés qu'éprouvent les APE et ACE à accéder au rachat de crédit auprès de FEPARC ?

L'insuffisance des ressources financières

La lourdeur des procédures et démarche d'obtention du rachat de crédit dans les institutions financières de la place

La technique de récupération des fonds de rachat de crédit est peu adéquate

Autres (à préciser)

3- Pensez-vous que le service de proximité offert par FEPARC est adapté aux besoins des APE et ACE ?

Oui

Non

4- Qu'est ce qui explique selon-vous l'existence d'un service de proximité peu adéquate aux APE et ACE ?

Insuffisance des moyens de transport au sein de FEPARC

L'installation des institutions financières partenaires de FEPARC pour la plupart dans les zones urbaines

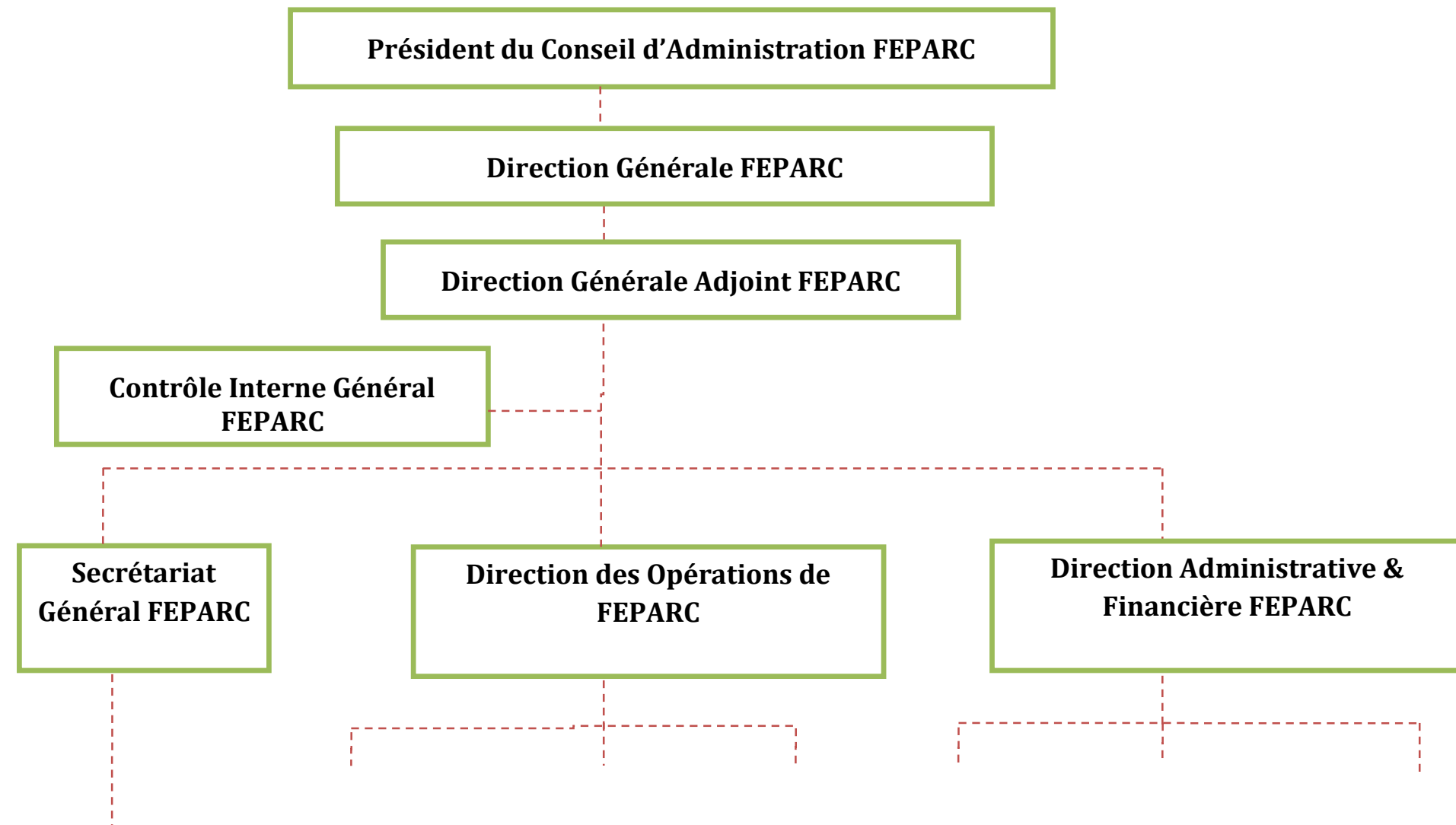
La faible couverture du territoire national par FEPARC

Autres (à préciser)

5- Que proposez-vous au FEPARC pour améliorer les conditions d'accès au services financiers des APE et ACE ?

.....
.....
.....
.....

ORGANIGRAMME DE FEPARC



**Service Accueil
Renseignements
et Orientation**

**Direction
Exécutive AFRICA
CREDIT PLUS**

**Direction
Exécutive
SACIF**

**Direction
Exécutive
AGRICAF**

**Service
Finance &
Comptabilité**

**Service
Ressources
Humaines**

**Service Juridique,
Risque &
Planification**

