



REPUBLIQUE DU BENIN

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE D'ABOMEY CALAVI

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION

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

OPTION :

Gestion

FILIERE :

Banque Finance et Assurance

Thème:

ANALYSE DU PROCESSUS D'OCTROI DE CREDIT AUX
GROUPEMENTS DE PERSONNES DANS UN SYSTEME
FINANCIER DECENTRALISE : CAS DE PEBCo-BETHESDA

Réalisé par :

ADJIGNON B.V. Odilon

&

HOUNSA J.G. Raoul

Sous la direction de :

Maître de stage

Mme ZONON YEKPE Arlette,
Chef d'Agence PEBCo de
TANKPE

Maître de mémoire

Professeur LANHA Magloire
Agrégé des sciences
économiques

Année académique 2015-2016



**La Faculté des Sciences Économiques et de Gestion (FASEG) de
l'Université d'Abomey Calavi (UAC) n'attend donner aucune
approbation ni improbation aux opinions émises dans ce mémoire. Ces
opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs**



DEDICACE 1

Je dédie ce travail à :

- Antoine ADJIGNON

ADJIGNON B.V. Odilon



Je dédie ce document à :

➤ Edmond HOUNSA

HOUNSA J.G. Raoul



Nous tenons à remercier sincèrement tous ceux qui de près ou de loin ont contribué d'une certaine façon à la réalisation de ce travail.

Une reconnaissance spéciale est adressée à :

- Doyen de la FASEG, le Prof IGUE B. Charlemagne et son administration
- Au Directeur de la PEBCo-BETHESDA, TAMEGNON Pascal de nous avoir accepté comme stagiaires ;
- Notre directeur de mémoire Professeur LANHA Magloire, pour sa rigueur au cours du suivi de ce travail ainsi que ses conseils ;
- Au professeur Parfait ZINSOU Enseignant à la faculté des Sciences Economiques et de Gestion(FASEG)
- Aux membres et président du jury pour leur attention particulière portée à ce travail ;
- A madame YEKPE Arlette notre maitre de stage pour ses conseils ;
- A tout le corps professoral pour avoir rendu facile notre formation ;
- Au Gérant de PEBCo-BETHESDA de Tankpè, pour l'accueil, la sympathie et la bonne ambiance de travail vis-à-vis des stagiaires ;
- A ADJIGNON Ida, ADJIGNON Thierry et AWANVOEGBE Elisabeth
- A HOUNSA Laetitia, HOUNSA Marguerite, HOUNSA Aurelle, SOSSOU Emeline et AISSI Béatrice
- A tous ceux qui de près comme de loin ont participé à la réalisation de ce travail, merci pour votre soutien.
- Valery ADJIGNON
- Catherine ADJIGNON
- Marie TCHOMBI DJIDENOU
- Boris HOUNSA

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1	Structure du personnel de PEBCo-BETHESDA : Direction des Ressources Humaines, 11/09/2016	6
Tableau n°2	Le point de Réalisation des investissements	7
Tableau n°3	Evolution des Ressources Financières	7
Tableau n°4	Propositions des Auteurs sur le processus d'octroi de crédit dans un SFD	32
Tableau n°5	Appréciation des clients enquêtés sur le taux	43
Tableaux n °6	Appréciation des clients sur la durée d'octroi de crédit	44
Tableau n°7	Avis des clients sur la visite des agents de crédit	44

Analyse du processus d'octroi de crédit aux groupements de personnes dans un Système Financier Décentralisé : cas de PEBCo-BETHESDA

Tableau n°8	Avis des agents sur la fréquence d'octroi de crédit	45
Tableau n°9	Avis des clients sur les difficultés liées à la demande de crédit	45
Tableau n°10	Résultats d'enquête sur les bénéficiaires de crédit	46

LISTE DES SIGLES

AG : Assemblée Générale

AGR	: Activité Génératrice de Revenu
BBD	: Banque Béninoise de Développement
BCB	: Banque Commerciale du Bénin
BCEAO	: Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
C/SARH	: Chef Service Administratif et Ressources Humaines
CA	: Conseil d'Administration
CC	: Comité de Crédit
CEMAC	: Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale
CNCA	: Caisse Nationale de Crédit Agricole
CSSFD	: Cellule de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés
DCAM	: Développement Communautaire et Assainissement du Milieu
DG	: Direction Générale
FASEG	: Faculté des Sciences Economiques et de Gestion
IMF	: Institution de Micro Finance
ME	: Micro Entreprise
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
PAS	: Programme d'Ajustement Structurel
PEBCO	: Promotion d'Epargne à Base Communautaire
PED	: Pays En voie de Développement
PFR	: Personne à Faible Revenu
PME	: Petite et Moyenne Entreprise
PP	: Personne Pauvre
RF	: Ressource Financière
RH	: Ressource Humaine
RM	: Ressource Matérielle
RS	: Ressources Stable
SFD	: Système Financier Décentralisé
UAC	: Université d'Abomey-Calavi

**Analyse du processus d'octroi de crédit aux groupements de personnes dans un Système
Financier Décentralisé : cas de PEBCo-BETHESDA**

UEMOA : Union Economique et Monétaire Ouest Africain

UPI : Unité de Production Informelle

RESUME

Les Institutions de Micro-Finance (IMF) dont la mission est répondre aux demandes des petites et moyennes entreprises (PME) révèlent de nos jours des défaillances en matière du processus d'octroi de crédit. La présente étude a ressassé le processus d'octroi de crédit à PEBCo-BETHESDA en s'appuyant sur deux modèles. Les résultats ont permis de conclure que la défaillance au niveau du suivi de crédit a plus d'influence négative sur la performance du processus d'octroi de crédit. L'étude recommande la mise en place d'un service spécialisé dans le suivi des crédits et la formation du personnel.

Mots clés : Institutions de Micro-Finance, petites et moyennes entreprises, défaillance, crédit, performance, processus.

ABSTRACT:

Microfinance institutions whose mission is to meet the demands of small and medium-sized enterprises today reveal shortcoming in the process of granting credit to PEBCo-BETHESDA based on two models. The results led to the conclusion that the failure of credit monitoring system has more negative influences in the credit granting process. The study recommends the establishment of specialized credit tracking and service staff training.

Key words: microfinance institutions, small and medium-sized enterprises, failure, credit, performance, process.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
CHAPITRE I : PRESENTATION DU CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE	3
SECTION 1 : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE	4
SECTION 2 : DEROULEMENT DU STAGE, SERVICES PARCOURUS ET TACHES EXECUTEES	13
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET EMPIRIQUE DE L'ETUDE ...	18
SECTION 1 : PROBLEMATIQUE, OBJECTIF DE L'ETUDE, INTERET DE L'ETUDE, REVUE DE LITTERATURE ET HYPOTHESES	19
SECTION 2 : METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE	37
CHAPITRE III : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS, DES HYPOTHESES ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE	41
SECTION 1 : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS	42
SECTION 2 : VERIFICATION DES HYPOTHESES, APPROCHES DE SOLUTION ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE	48
CONCLUSION	52



INTRODUCTION

INTRODUCTION

La crise bancaire dans toute la zone UEMOA durant la période 1980-1990 était due à la défaillance des systèmes de gestion des risques, à la mauvaise supervision des banques et à l'ingérence de l'Etat dans le système bancaire. La période était également marquée par les paniques et l'instabilité dans la zone et dans les institutions financières.

Le Benin constitue un cas extrême puisque la totalité du secteur bancaire était en faillite. On note ainsi les fermetures de la Banque Béninoise de Développement (BBD) en 1989, de la Banque Commerciale du Bénin (BCB) et de la Caisse Nationale de Crédit Agricole (CNCA) en 1990.

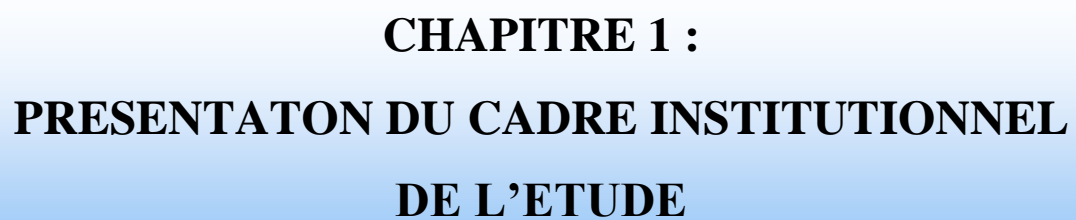
Bien que le système bancaire soit caractérisé par l'offre de services financiers à des personnes physiques et/ou morales, nous pouvons noter que c'est juste une minorité de la population qui bénéficie de ces services à l'exception des personnes pauvres (PP) et des personnes à faible revenu (PFR). En réalité, ces personnes (PP et PFR) n'arrivent pas à remplir les conditions exigées (document d'identité, garantie, dépôt minimum etc.) par la banque pour bénéficier d'un crédit.

Cette inaccessibilité est un facteur qui limite fortement l'accès à l'investissement, au crédit et à l'épargne. Comme palliatif à cette marginalisation des PP et des PFR vivants en milieu rural et urbain et du secteur informel périurbain, la Micro finance est apparue comme une solution.

Les PME contribuent fortement à la formation des PIB des économies de nos pays, les Etats de l'UEMOA ont mis en place des politiques de crédits formalisées afin de fournir aux PME un accès plus facile aux micro-financements dont elles ont besoin. Ces politiques intègrent des processus d'octroi de crédit qui décrivent les conditions ou les critères qui permettent aux PME de bénéficier d'un service financier en respectant les conditions d'ouverture d'un compte, d'accès au crédit et des informations relatives au fonctionnement.

En fin, ce mémoire comprend trois (3) chapitres essentiels à savoir :

- Un premier chapitre qui portera sur la présentation du « Cadre institutionnel de l'étude et du déroulement du stage»
- Le deuxième chapitre de ce travail de mémoire, intitulé « cadre théorique et empirique de l'étude» présente la problématique, l'objectif de l'étude, l'intérêt de l'étude, la revue de littérature et les hypothèses.
- Le troisième chapitre présente les résultats d'enquêtes, vérification des hypothèses, les suggestions et les conditions de mise en œuvre.



**CHAPITRE 1 :
PRESENTATION DU CADRE INSTITUTIONNEL
DE L'ETUDE**

SECTION1 : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE

Dans cette section, nous présentons d'abord l'historique, l'organisation, et ressources de PEBCo-BETHESDA puis exposerons les services parcourus de même que les travaux que nous y avons effectués.

A .Organisation et fonctionnement

1. Historique, et Objectif

- **Historique**

Suite à l'évaluation des activités de l'hôpital BETHESDA en 1993, fut été créé le département du Développement Communautaire et Assainissement du Milieu (DCAM) afin d'accompagner les activités de l'hôpital par des actions de développement communautaire et de santé préventive.

En octobre 1995, DCAM démarra les activités préparatoires d'appui aux Activités Génératrices de Revenus (AGR). Le 20 avril 1996, fut institué et officiellement installé par le Conseil d'Administration (CA) de l'Organisation Non Gouvernementale (ONG) BETHESDA. Ainsi PEBCO connu une phase expérimentale sous forme de projet financé entièrement par D.C.A.M Jusqu'à la fin du mois de décembre 1999.Le programme, initialement appelé « Promotion d'Emploi et Banque Communautaire » (PEBCO) fut renforcé pour un meilleur impact. Cependant, sur recommandation des responsables de la cellule de surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés(CSSFD) (à cause du terme « Banque »), PEBCO devint Promotion d'Épargne/crédit à Base Communautaire (PEBCO) et fut ôté du département de micro finance. Toujours dans le souci de se conformer aux réglementations en vigueur, le conseil d'Administration de L'ONG BETHESDA concéda une autonomie de gestion à l'association PEBCO-BETHESDA en le dotant d'une direction générale hiérarchiquement dépendante du

Conseil d'Administration de PEBCO-BETHESDA et de nouveaux textes intitulés « Règlement et Statuts des Systèmes Financiers Décentralisés ». L'association

P.E.B.C.O-BETHESDA acquiert ainsi, depuis son Assemblée Générale constitutive du 11 mai 2013, son statut juridique à part entière, se conformant ainsi à la nouvelle Loi N°2012-14 du 21 mars 2012 portant réglementation des Systèmes Financiers Décentralisés en République du Bénin .Elle n'est plus un département de l'ONG BETHESDA.

- **Objectif**

La structure a pour objectif :

- 1-Assurer le développement institutionnel et organisationnel de P.E.B.Co ;
- 2-Assurer la sécurité du réseau P.E.B.Co ;
- 3-Accroître de façon significative la performance globale du réseau ;
- 4-Améliorer le niveau de vie et les capacités managériales des clients ;
- 5-Renforcer la capacité de mobilisation des ressources financière.

A ceux-ci nous pouvons ajouter les objectifs statutaires qui suivent :

- Développer une solidarité communautaire à travers la collecte de l'épargne locale et sa redistribution sous forme de crédit ;
- Accorder des prêts à partir d'autres ressources et réaliser des opérations d'engagement par signature ;
- Assister les populations en conseil de gestion et d'élaboration de micro projets ;
- Organiser les communautés de base à s'autogérer et s'auto employé et les accompagner dans la croissance des activités génératrice de revenus.

2. Mission de la structure

P.E.B.C.O a pour mission d'améliorer les conditions de vie des populations à faibles revenus en leur offrant des services financiers et non financiers solidaires de qualité.

B. LES RESSOURCES, L'ORGANISATION ET L'ANALYSE SWOT DE LA STRUCTURE

1. Les Ressources

PEBCo comme toute autre institution a plusieurs ressources à savoir les ressources humaines, les ressources matérielles et financières.

➤ Les ressources humaines

Elles jouent un rôle prépondérant dans toute institution. Le bon fonctionnement de toute organisation dépend de la valeur du capital humain. L'effectif de PEBCo à la date du 11/09/2016 est de 250 agents toutes catégories confondues.

L'effectif du personnel pendant ces trois dernières années est résumé dans le tableau suivant.

Tableau N° 1: Structure du personnel de PEBCo-BETHESDA : Direction Des Ressources Humaines, 11/09/2016

	CDD		CDI		CSIP		CPSE	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
FEMME	39	38	35	36	22	41	09	14
HOMME	65	62	61	64	32	59	57	86
TOTAL	104	100	96	100	54	100	66	100

Source : Rapport d'activités PEBCo-BETHESDA, AOUT 2016.

➤ Les Ressources Matérielles

Les réalisations des investissements effectués au cours des exercices sont résumées dans le tableau suivant.

Tableau N° 2: Le point de réalisation des investissements

ELEMENTS	ANNEES		
	2013	2014	2015
Autres investissements	12.832.590	18.456.590	15 .662.156
Immeuble et matériel	598.969.571	932.001.106	679.283.191
Total	611.802.161	950.457.696	694.945.347

Source : Rapport d'activité PEBCo-BETHESDA.

➤ **Ressources Financières**

L'institution dispose de quelques ressources financières internes et externes. Elles sont constituées de capital. Courant notre stage, nous n'avons pas eu accès aux états financiers, encore moins aux informations sur les ressources financière stables dont dispose PEBCo pour mener à bien ses activités.

Tableaux N°3 : Évolution des ressources financières

ANNEE	RESSOURCES STABLES
2013	588.326.706
2014	880.456.673
2015	2.321.266.979

Source : Rapport d'activité PEBCo-BETHESDA.

2. L'Organisation de la structure

➤ L'Assemblée Générale

Elle est l'organe suprême de l'organisation et a pour mission de :

- définir l'organisation et la politique générale de l'ONG en vue de la réalisation de son objectif social ;
- examiner et approuver les programmes d'activités présentés par le Conseil d'Administration ;
- examiner et voter le budget présenté par le Conseil d'Administration.

➤ Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est l'organe d'orientation de l'ONG. Il est tenu de veiller à la mise en place et à la mise à jour des politiques et procédures écrites de contrôle favorisant une saine et prudente gestion des activités de l'institution. Spécifiquement, il a pour mission :

- D'élaborer les politiques qui dictent l'orientation générale de l'institution ;
- D'apprécier le programme d'activité et le budget présenté par les dirigeants ;
- D'arrêter les comptes et d'établir les rapports annuels qui seront présentés à l'AG ;
- D'assurer la promotion, l'animation et le rayonnement de l'ONG sur le plan national et international.

➤ La Direction Générale

Elle a à sa tête un Directeur Général recruté par avis du Conseil d'Administration. Il lui est confié la mission de planifier, diriger, superviser et contrôler toutes les activités de l'institution en garantissant une sécurité satisfaisante du patrimoine acquis de PEBCo.

Pour atteindre ces objectifs, le DG est chargé de :

- répondre de la gestion des crédits au sein de l'institution ;

- assurer la direction du Comité de Crédit ;
- superviser l'exécution des activités du département sur le terrain à travers les agences ;
- prévoir les besoins financiers de la structure, rechercher les fonds nécessaires au bon fonctionnement et contrôler la bonne utilisation des liquidités ;
- assurer le développement des activités de PEBCo en participant à la définition de la politique générale de l'institution ;
- signer les accords de financements pour le compte du département.

La direction générale est composée de plusieurs services :

- Le contrôleur de gestion, finance et projets

Sous la supervision du Directeur Générale, et en relation fonctionnelle avec l'ensemble des chefs services, il vérifie, surveille, évalue la gestion des agences et services de PEBCo. Il se charge de l'élaboration du tableau de bord de gestion de PEBCo ; d'analyser les écarts entre prévisions et réalisations ; de nouer des relations avec les partenaires aux développements et de prodiguer des conseils au Directeur pour l'aider dans ses prises de décisions.

- L'auditeur interne**

Il veille à :

- L'application rigoureuse des différentes procédures et manuels qui régissent l'institution ;
- La bonne réalisation des opérations comptables, de caisse, de crédit, du système d'information de gestion et de la gestion des ressources humaines ;
- contrôlé périodiquement, les activités de l'institution sur instruction du Directeur.

➤ **Secrétariat Administrative**

Ce service, par délégation de pouvoir du Directeur du département, est géré par le Chef Service Administratif et Ressources Humaines (C/SARH), assisté par

le Contrôleur de Gestion en cas de besoin. Le C/SARH a la charge de plusieurs missions :

- coordonner les programmes de formations ;
- gérer les opérations de paie, le stock et les fournitures de bureau ;
- gérer les conditions d'emploi et des modalités relatives au statut du personnel ;
- traiter et archiver les différents documents de PEBCo.

➤ **Service crédit, juridique et contentieux**

La responsabilité de ce service est assurée par les chargés de prêt de l'institution. Ces derniers veillent à l'exécution de toutes les opérations d'octroi de crédits et de leur recouvrement. Le responsable est chargé,

Par rapport à l'octroi de crédit, de :

- soumettre au Directeur de PEBCo pour appréciation et contrôle de régularité les dossiers à faire étudier par le comité de crédit ;
- préparer à l'attention des membres du comité de crédit, des fiches techniques d'appréciation des dossiers et, être responsable de tous documents techniques relatifs aux crédits accordés ;
- suivre les chargés de crédit dans l'évaluation des dossiers de projets des clients (demande, étude, suivi...) et des biens en garantie ;

Par rapport au recouvrement des crédits, titre juridique et contentieux, de :

- rédiger un rapport faisant état des retards de remboursements et des impayés ;
- surveiller les échéanciers des clients, les visiter périodiquement pour évaluation et conseils ;
- rédiger les lettres de relance et de mise en demeure ;
- veiller à ce que les activités de l'institution se déroulent dans le cadre juridique et réglementaire défini par les autorités de tutelle.

➤ **Service informatique et statistique**

Ce service est chargé principalement, de la production et de l'archivage de toutes les informations statistiques du réseau PEBCo. Il recueille périodiquement toutes les informations et données statistiques des activités menées au sein de l'institution pour produire des états périodiques qui reflètent au fur et à mesure l'image de l'institution.

➤ **Service comptabilité :**

Il a pour mission de superviser et de contrôler l'orthodoxie de la gestion comptable de l'institution en accomplissant des tâches comme :

- assurer les rapprochements comptables par rapport aux opérations de crédit et d'épargne ;
- faire le contrôle à priori et à posteriori des décaissements ;
- proposer suivant les exigences de chaque bailleur, les rapports, les états certifiés des dépenses, les demandes de décaissement de fonds et tous les autres états nécessaires.
- La détention des chèques.

➤ **Service marketing et mobilisation**

Il a pour mission :

- La sensibilisation et la maîtrise des besoins de la clientèle ;
- L'innovation de nouveaux produits et les diverses stratégies de marketing de l'institution ;
- De gérer les relations entre les membres du département et les impliquer dans la gestion de l'institution.

➤ **Services caisses**

Il a pour mission de sécuriser, de gérer à l'optimum les caisses et de superviser les caissiers guichetiers ; d'assurer une meilleure organisation des opérations matérielles d'encaissement et de décaissement de fonds.

L'organigramme retraçant la structure organisationnelle de PEBCo-BETHESDA (Annexe n°1) illustre tout ce qui précède.

3. L'analyse SWOT de la structure

P.E.B.C.O –BETHESDA a pu mettre en œuvre des politiques lui permettant de toucher une grande masse de la population sur le territoire béninois et d'avoir une bonne gestion de ses ressources .Parmi ces politiques nous avons

- la ponctualité des employés au service ;
- extension géographique des activités du réseau (taux de couverture des régions 100% des départements du Bénin) ;
- la présence d'un commissaire aux comptes pour la certification des comptes;
- l'informatisation ;
- la mise à jour des documents comptables ;
- importante capacité de mobilisation de l'épargne locale ;
- taux de recyclage élevé des crédits remboursés.

Faiblesses

- le laisser –aller fait dans les formalités à remplir pour certains clients;
- le retard accusé pour informer les clients dont les dossiers sont rejetés au comité ;
- les faux rendez-vous donnés par les chargés de crédits aux clients ;
- la non courtoisie des chargés de crédit à certains moments.

SECTION 2 : DEROULEMENT DU STAGE, SERVICES PARCOURUS, TACHES EXECUTEES ET LES DIFFICUTES RENCONTREES

A. SERVICES PARCOURUS

L'agence PEBCo de TANKPE comprend trois (03) services : les services accueil, crédit et caisse.

1. Le service accueil

Il est souvent assuré par le chargé d'accueil. Il fournit aux clients, des renseignements relatifs aux différents produits et procédures d'ouverture de compte.

2. Le service crédit

Il a à sa tête deux chargés de crédit qui sont principalement chargé du montage des dossiers de demande de crédits avant de les envoyer au comité national de crédit. Le chef service est également chargé du suivi des bénéficiaires de crédits, de leur formation, de la prospection et de la sensibilisation de nouveaux clients.

3. Le service caisse

Ce service est chargé d'effectuer des :

- opérations de dépôt et de retrait ;
- décaissements de crédits aux bénéficiaires ;
- remboursement de crédits par les bénéficiaires.

Les caissiers ont l'obligation d'informer le chargé de prêt sur la situation du portefeuille de crédit.

B. TÂCHES EXÉCUTÉES

Les travaux ont été effectués principalement aux services accueil et crédit. Toutefois, il nous est arrivé de travailler par moment avec le Chef d'Agence.

1. Sensibilisation et Prospection de la clientèle.

Nos premières journées de stage ont été passées à l'accueil où, nous nous sommes familiarisés non seulement avec les produits PEBCo mais surtout avec la clientèle PEBCo. En effet, c'est au cours de ces journées que nous avons pu acquérir des informations relatives entre autres aux procédures d'ouverture de compte, au remplissage des différentes fiches d'ouverture de compte et autres.

La sensibilisation permet de fournir, à la clientèle, toutes les informations sur les services offerts par PEBCo. C'est un moment accordé aux clients de s'imprégner de la réalité et d'avoir la version originale de l'information.

Au service crédit, nous nous sommes attelés à une autre forme de sensibilisation : la prospection de la clientèle. Elle est faite sur le terrain et consiste à informer l'environnement externe, à aller vers la population dans leurs maisons, leurs lieux d'activité. On distingue la prospection individuelle qui s'effectue par individu, et la prospection de masse regroupant toute une foule en collaboration avec les chefs quartiers, d'arrondissements et même les directeurs d'écoles, et gérants d'établissements.

2. Séances de formation et d'animation

La formation consiste précisément en séance d'animation, d'orientation des clients individuels et groupements. L'animation quand à elle est une séance animée, qui s'effectue par la rencontre avec les potentiels clients qui une fois de plus, sont sensibilisés sur les produits et services de PEBCo. Elle est suivie directement de la

demande de crédit, si évidemment le client est apte et remplissant les conditions fixées.

3. Séances de demande de crédit.

Au cours de ces séances, notre tâche a été de vérifier si le client remplit toutes les conditions d'accès au crédit. Après quoi, on procède au remplissage des dossiers de crédit où le client devra apposer sa signature sur la fiche de demande de crédit et la fiche de convention de crédit.

4. Le montage

Cette phase représente une étape essentielle pour les SFD car un dossier mal monté conduit toujours à un mauvais dénouement. Pour cela, le client nous fournit plusieurs renseignements le concernant et des renseignements relatifs à son entreprise. Cette phase est subdivisée en deux parties :

- L'entretien

Au cours de cette phase, nous inscrivons, les renseignements fournis par le client sur le guide de montage des dossiers de crédit. Ces renseignements sont entre autre l'identification de l'activité, du lieu d'exercice de cette activité et de la résidence du demandeur .

Après cela nous visitons l'entreprise, ce qui nous permet de vérifier la présence et la valeur de certains éléments d'actifs et de mieux comprendre le fonctionnement de l'entreprise. La visite est aussi l'occasion d'observer l'achalandage que connaît l'entreprise. Elle montre l'intérêt de PEBCo-BETHESDA pour répondre au besoin financier de l'entreprise, ensuite nous établissons le bilan personnel et le compte d'exploitation de l'emprunteur et procédons à la validation de l'information mais avant cette validation nous nous référons au bilan et au compte d'exploitation de l'entreprise. Lorsqu'il y a écart entre les données déclarées et celles qu'on valide,

nous rencontrons le demandeur et clarifions les raisons de l'écart. Si un doute apparait quant à l'intégrité du demandeur, le prêt est refusé.

▪ L'analyse

Après la phase d'entretien, nous procédons à l'analyse financière du dossier. Ici, nous:

- évaluons la capacité de remboursement de l'emprunteur ;
- apprécions la valeur ou l'indice qui mesure la propension de l'individu à utiliser l'endettement en vue d'acquérir des éléments d'actifs et de se constituer un avoir propre ;
- examinons l'environnement socio-économique du secteur d'activité de l'entreprise afin de ressortir d'une part les forces et les faiblesses et d'autres parts les opportunités et les menaces.
- dégageons le besoin réel du crédit ;
- évaluons de façon objective la garantie et cela dépend de la nature du bien mis en garantie par le client.

5. Séances de décaissement de crédit

A la suite de la demande et du montage de dossiers de crédit, le chargé de prêt transmet le dossier de crédit qu'il défend auprès du comité de crédit qui juge et donne le verdict final du montant du crédit à octroyé.

Le comité de crédit se réunit tous les jeudis. Après avis favorable du comité, le Chef d'Agence et le Chargé de Prêt autorisent le décaissement du montant de

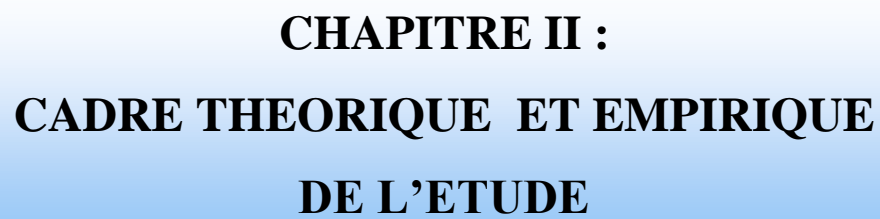
crédit retenu au profit des clients demandeurs. Notre travail a consisté à élaborer les fiches d'émargements et à les faire signer.

C. DIFFICULTES RENCONTREES

Ce stage de trois mois effectué au sein de PEBCo-BETHESDA a permis d'avoir plus de connaissances sur les conditions de travail en entreprise. De plus ce séjour à PEBCo a permis de mettre en pratique certains enseignements théoriques reçus au cours de la formation.

Au cours de ce stage nous avons rencontré plusieurs difficultés parmi les lesquelles on a :

- L'insuffisance de moyens logistiques limitant les stagiaires dans le déplacement avec les chargés de prêts sur le terrain et pour d'autres missions importantes,
- L'inexistence d'appareil photocopieur pouvant permettre aux stagiaires de photocopier des documents importants dans le cadre de leur recherche.
- L'accès trop limité à internet bloquant ainsi les stagiaires dans leurs éventuelles recherches en ligne,
- L'accès interdit au service caisse ce qui a limité les informations concernant ce service.



**CHAPITRE II :
CADRE THEORIQUE ET EMPIRIQUE
DE L'ETUDE**

SECTION 1 : PROBLEMATIQUE, OBJECTIF DE L'ETUDE, INTERET DE L'ETUDE, REVUE DE LITTERATURE ET HYPOTHESES

Cette section énumère comme annoncé dans son titre la problématique, l'objectif de l'étude, l'intérêt de l'étude, la revue de littérature et les hypothèses.

A. PROBLEMATIQUE

Les personnes à faibles revenu qui se regroupent pour demander un crédit dans le but d'élever leur activité respective, constituent entre autres des petites et moyennes entreprises. PEBCo-BETHESDA l'un des plus grands réseaux de micro finance au BENIN, a mis en place un processus d'octroi de crédit pour accompagner les PME plus précisément les groupements de personnes dans leur activité. Cependant ce processus connaît une défaillance dans son exécution par le respect de certains éléments de ses étapes à savoir :

Personnalité : la politique ne prends pas en compte la capacité juridique des entreprises ;

Intégrité du demandeur : les états financiers produits par les PME ne sont pas certifiés et ne comportent aucune signature de l'administration fiscale ;

Garantie : le nantissement du matériel professionnel n'est pas pertinent car un matériel peut se trouver dans une situation inutilisable avant le terme de l'emprunt ;

Suivi de l'activité : la fiche de suivi de l'activité financée ne se retrouve pas le plus souvent dans le dossier de l'emprunteur ; etc.

Le non-respect des éléments cités ci-dessus entraine un suivi difficile des emprunteurs et peut remettre en cause le développement durable de la Micro finance.

Dans la pratique, une bonne application de la procédure de contrôle interne serait nécessaire pour résoudre le problème posé. En effet, ceci pourrait consister en une meilleure prise en compte des éléments du processus dans l'octroi du crédit.

Selon le TD Canada Trust (2012), le processus d'octroi de crédit doit tenir compte de l'évaluation de la capacité de l'emprunteur à gérer le fardeau financier que représente le crédit, à un moment donné. Cette capacité se modifie en fonction des fluctuations de la situation financière. Ceci permet de dire que le processus d'octroi de crédit variera en fonction des activités et des besoins de financement exprimés.

L'analyse du processus d'octroi serait la solution liée au problème posé parce qu'elle permettrait une nette maîtrise :

des différentes étapes du processus d'octroi ;

du temps de réalisation de chaque étape ;

de la pertinence des éléments du processus d'octroi de crédit ;

des différents problèmes rencontrés à chaque étape.

Dès lors, quelle analyse faire du processus d'octroi de crédit pour une meilleure gestion dudit processus ?

De cette question principale découlent les questions spécifiques suivantes :

quelles sont les caractéristiques des Groupement financées par PEBCo-BETHESDA?

comment se fait l'analyse d'un processus d'octroi de crédit ?

quelle est l'efficacité du processus d'octroi d'un prêt actuel à PEBCo-BETHESDA ?

La réponse à ces interrogations nous amène à traiter le thème suivant : << Analyse du processus de l'octroi de crédit aux groupements de personnes dans un système financier décentralisé : cas de PEBCo-BETHESDA >>.

B. OBJECTIF DE L'ETUDE ET INTERET DE L'ETUDE

1. OBJECTIF DE L'ETUDE

L'objectif de cette étude est de « contribuer à l'amélioration du processus d'octroi de crédit aux Groupements de personnes dans un Système Financier Décentralisé ».

Les objectifs spécifiques qui en découlent sont :

- vérifier l'efficacité du processus d'octroi d'un prêt actuel à PEBCO-BETHESDA.
- définir les caractéristiques des groupements de personnes financés par PEBCO-BETHESDA ;

2. INTERET DE L'ETUDE

Les intérêts qui pourraient se dégager de cette étude sont relatifs à PEBCO-BETHESDA, au lecteur et au stagiaire.

- pour PEBCO-BETHESDA : cela lui permettra d'être en position de force par rapport aux autres concurrents. En effet, les groupements seront plus aptes à faire confiance aux institutions de micro finance et développer un partenariat qui repose sur une expression plus précise de leur besoin et un sens de responsabilité plus élevé susceptible de les sortir de leur propres limites dans lesquelles elles s'encercle souvent en se situant entre le secteur informel et les grandes entreprises par une gestion hybride.
- pour le stagiaire : c'est une grande opportunité, car elle lui permettra de mettre en pratique les connaissances théoriques acquises au cours de notre formation. Cette étude permettra à PEBCO-BETHESDA de corriger le disfonctionnement et la défaillance dans le processus de l'octroi de crédit aux groupements de personnes.

C. REVUE DE LITTERATURE ET HYPOTHESE DE RECHERCHE

1. REVUE DE LITTERATURE

Dans cette partie nous allons scinder la revue de littérature en deux volets qui sont les contributions antérieurs de certains auteurs sur les concepts suivant : la micro finance, l'institution de la micro finance, le microcrédit, le crédit, l'épargne, le portefeuille de prêt, le risque, l'asymétrie d'information, l'aléa moral et puis la synthèse des auteurs sur le processus d'octroi de crédit dans un SFD

- **Notion de microfinance**

La micro finance peut être définie de plusieurs manières. Dans tous les cas, elle part d'un constat, celui de la dépendance des populations non bancarisées envers les usuriers et prêteurs sur gage dont le but, sous couvert de respectabilité sociale, n'en demeure pas moins l'accaparement maximal des biens du débiteur. Elle est considérée comme un moyen efficace de création de microprojets et donc de création de richesse et un outil de lutte contre la pauvreté.

Avec les siècles, se sont développés trois (3) grands types de systèmes financiers populaires :

- le système de prêt sur gage pratiquant un taux d'intérêt minimal, destiné uniquement à couvrir les frais de gestion de l'entreprise a été créé en Italie en 1468. Il provient d'une inspiration catholique appelé le Mont-de-piété ;
- les systèmes de crédit mutuel / coopératives d'épargne et de crédit s'est développé avec un véritable mouvement de bancarisation de masse, à l'initiative de notables et parfois avec le soutien de l'Etat ;

- dans les années 1970 et au début des années 1980, simultanément au Bangladesh et en Bolivie, puis dans divers pays en développement, de nouveaux systèmes ont

été créés pour lutter contre les pratiques des usuriers afin de sortir les plus pauvres de la misère. Basés sur le micro crédit destiné aux activités productives, garantis par un système de caution solidaire, ces nouveaux systèmes ont ensuite développé tous types de services financiers, dont la collecte de l'épargne, tout en maintenant la priorité du crédit productif sur la thésaurisation.

Les concepts modernes « microcrédit » et de « micro finance » étaient nés, de même que celui de l'« Institution de micro finance », ou IMF (LHERIAU, 2005 :6).

- **Notion de système financier décentralisé**

Encore appelée Institution de Micro Finance (IMF) c'est une institution ayant des programmes de micro financement en accordant entre autres des services financiers de faibles montants aux exclus du système classique. Pour les spécialistes, « les SFD regroupent une variété d'expériences d'épargne et/ou de crédits divers par la taille, le degré de structuration, la philosophie, les objectifs, les moyens techniques, financiers et humains, mis en œuvre pour les populations à la base avec ou sans le soutien technique et/ou financier de partenaires extérieurs, en vue d'assurer l'autopromotion économique et sociale de ces populations (BCEAO, BIT, et PADSMEC, 1997)

Le Système Financier Décentralisé (SFD) ou l'Institution de Micro Finance (IMF) fait référence à une entreprise financière assurant une fonction d'intermédiaire financière et sociale qui, à la couverture de ses dépenses en vue de dégager une marge, indépendamment des appuis extérieurs pour l'efficacité des services financiers qu'elle offre aux non-nantis (BCEAO, 2010). Grâce à son évolution fulgurante au fil des décennies, la Micro finance est considérée comme un moyen

efficace de création de microprojets et donc de création de richesse et un outil de lutte contre la pauvreté. Elle peut aujourd'hui recouvrir quatre (4) notions :

- dans son acception la plus simple, elle consiste en la mise en place des financements spécifiques, à savoir des microcrédits en faveur de personnes non «bancables » et pour des activités génératrices de revenus ;
- le plus souvent, dans les PED, elle vise à l'extension de la bancarisation des populations exclues du secteur bancaire, en leur offrant la possibilité de disposer d'un compte en banque pour y déposer leurs économies et servir de support à des opérations de crédit ;
- en sus des opérations de sécurisation de l'épargne et d'octroi de (micro)crédits, les Institutions de micro finance ou « IMF » offrent de plus en plus souvent des moyens de paiement et en premier lieu des virements de fonds, nationaux ou internationaux (par exemple au sein de l'UEMOA ou de la CEMAC), dont Nord-Sud (rapatriement des fonds des travailleurs migrants); la micro finance peut ainsi contribuer au développement des PED en permettant l'acheminement des fonds jusque dans les villages et les quartiers, ce que les banques « classiques » ne font pas ou mal;
- enfin, les IMF ont parfois un rôle de fourniture des autres services non bancaires, financiers (micro assurance) ou non (centrale d'achat pour les membres et d'une manière générale toute société de service filiale et/ou partenaire de l'IMF, comme la téléphonie mobile au Bangladesh avec Grameen Phone) (LHERIAU, 2005 :19).
Quelle que soit l'approche retenue en matière de micro finance, il importe de ne pas perdre de vue son objectif hautement social et humain. A ce titre, LHERIAU (2009 : 38) dans son œuvre fait référence à quelques propos de certains diplomates des nations Unie ci-dessous pour illustrer parfaitement les enjeux de la micro finance et les possibilités entrouvertes par son développement.

- Adechi, Ambassadeur du Bénin auprès des Nations Unies « ...La micro finance est une approche participative du développement permettant aux gens de prendre le contrôle sur leurs vies et de devenir autonomes... il n'est pas nécessaire de disposer de moyens considérables pour avoir des idées créatives en affaires, pour épargner en fonction de ses propres priorités et pour, au final, planifier son avenir ».

- Annan, Ancien Secrétaire général de l'ONU «L'accès durable à la micro finance aide à réduire la pauvreté en permettant la génération de revenus et la création d'emplois, en donnant la possibilité aux enfants d'aller à l'école et aux familles d'avoir accès à des soins médicaux et en permettant aux gens de faire les choix qui répondent au mieux à leurs besoins. Ensemble, nous pouvons et nous devons construire des secteurs financiers accessibles à tous qui aident les gens à améliorer leurs conditions de vie».

- Brown, Administrateur du Programme des Nations Unies pour le Développement «La micro finance est bien plus qu'un simple outil pour la génération de revenus. En renforçant les rapports de force en faveur des pauvres, et en particulier des femmes, elle est devenue un des mécanismes clés pour l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement, et plus spécifiquement pour l'atteinte de la cible globale de réduction de moitié, de l'extrême pauvreté et de la faim, à l'horizon 2015 ».

Cet aspect social présenté précédemment a été soutenu également par d'autres auteurs dont

LELART (2005 :1) en ces termes : « La micro finance repose sur le lien social et s'en sert"....."La micro finance est une finance de proximité, proximité géographique bien sûr, car les personnes se connaissent et se cautionnent parfois mutuellement, mais surtout culturelle. Elle est toujours adaptée aux besoins, c'est

pourquoi elle innove en permanence : ce sont des services d'assurance, ce sont aussi les services de transferts de fonds utilisés par les migrants ».

Par ailleurs, en plus de l'aspect social, certains auteurs présentent l'importance de l'aspect Finance et micro.

En effet, selon SOULEMANE (2007 : 16), « La micro finance désigne tout au moins dans son acception financière, au sens large, les prestations de services de « petite taille » dans le domaine de l'épargne du crédit et de l'assurance. De ce fait, les institutions de MF offrent effectivement des produits de « petite taille » relativement adaptés aux besoins de la population spécifique: les prêts de campagnes de soudures, d'équipement, de services d'épargne et d'assurance. Généralement cette population est caractérisée par son niveau de pauvreté et l'inaccessibilité des prestations des services financiers offertes par le secteur formel. Si l'aspect « finance » se prête à une définition plus aisée, il en va autrement pour l'aspect « micro ».

La diversité des définitions telle qu'elle apparaît à la lumière de la littérature spécialisée peut être regroupé sous quatre (04) catégories : une définition de nature quantitative cherchant à caractériser la micro finance par la taille des transactions, une définition de nature plus institutionnelle qui voit dans la micro finance des modalités d'économie d'échange fondées sur la solidarité et la proximité, une définition au sens large qui pousse la micro finance au-delà des frontières strictes de la finance et enfin une définition normative qui conçoit les institutions de micro finance comme des alternative aux échecs du marché dans les domaines spécifiques de financement des petites et micro- activités productives.

Selon BOUYO (2012 : 3 2) « la micro finance désigne les dispositifs permettant d'offrir de très petits crédits à des familles très pauvres pour les aider à exercer des activités productrices ou génératrices de revenus leur permettant de développer à la longue, de très petites entreprises ».

- **Notion de microcrédit**

Le micro- crédit a été « initié » par le Professeur Yunus qui a aussi créé la Grameen Bank au Bangladesh. Elle repose sur un constat et un principe très simple : les plus pauvres des pauvres n'ont pas accès aux banques, et donc au crédit, car ils ne peuvent offrir de garanties matérielles ou financières.

- **La notion de crédit**

La notion du crédit varie selon que nous soyons en comptabilité et en finances. En finance, le crédit englobe diverses activités de prêt d'argent (JAUDON, 2008 : 26). Pour ABR IAL (1863 : 33), « Le crédit est la faculté par laquelle on obtient la jouissance temporaire des capitaux d'autrui moyennant certains avantages réciproques. Il est considéré comme une sorte d'aptitude à contracter des emprunts et à obtenir des prêts ». Selon GUILLET & al (1999 : 162), « constitue une opération de crédit tout acte par lequel une personne met ou promet de mettre des fonds à la disposition d'une autre personne ou prend, dans l'intérêt de celui-ci un engagement par signature tel qu'un aval, un cautionnement ou une garantie ».

Les crédits octroyés par les IMF ont une particularité d'être des crédits progressifs dont le premier est de faible montant afin de minimiser les risques. Le remboursement régulier du crédit par le client permet à l'institution d'augmenter progressivement le montant du prêt.

Les crédits octroyés par les SFD peuvent être classés selon plusieurs critères (durée, Catégorie, type, qualité du crédit, etc.).

On distingue dans la classification de la BCEAO, les crédits sains et les crédits en Souffrance.

Crédit sains: sont considérés comme crédits sains, les prêts qui ne souffrent d'aucune controverse en matière de remboursement.

Crédit en souffrance :

Il s'agit des crédits dont une échéance au moins est impayée depuis plus de trois (3) mois. Ces crédits doivent faire l'objet d'une provision en fin d'exercice. Le montant de la provision est déterminé, selon la durée des retards observés dans le paiement des échéances.

- **La notion d'épargne**

La notion de l'épargne est fonction de l'utilisateur et de la destinée. Il existe des notions qui soient aussi courantes que difficiles à définir telles que l'épargne. Selon Ikiémi (2008 :15), « L'épargne est une partie du revenu disponible non consacré à la consommation immédiate ». De même, la littérature économique définit l'épargne comme la constitution d'un capital, d'un patrimoine et d'une fortune. Elle est synonyme d'accumulation de richesse.

Cette activité permet aux populations d'obtenir des comptes pour conserver leurs épargnes et par la suite effectuer les opérations courantes telles que dépôt et retrait. Elle fonctionne presque à l'image d'une banque classique. En outre, l'épargne des membres excédentaires (épargne positive) est recyclée sous forme de crédit aux membres déficitaires. L'activité de crédit constitue la principale source de revenus pour les institutions du SFD. Ainsi le crédit devient le processus le plus important dans les SFD. Cette importance provient généralement du fait que les prêts représentent plus de la moitié de l'actif des SFD (GCAP, 1998)

- **Notion de portefeuille de crédit**

Le portefeuille de crédit encore appelé encours de crédit peut se définir par l'ensemble de crédits octroyés par une institution au cours d'une période donnée. Il

est la raison d'être de toute institution de crédit. Il est le principal actif d'IMF et donc leur principal générateur de revenu.

Selon JACOUD, (1996) « le portefeuille de prêt est l'ensemble des actifs financiers d'un argent, comprenant la monnaie et divers titres éventuellement négociable sur les marchés des capitaux »

- **Notion de risque**

Etymologiquement le mot risque signifie danger, inconvénient possible.

Courir un risque c'est exposer à des dangers. Selon le dictionnaire LAROUSSE, le risque est un danger, un inconvénient plus ou moins probable auquel on est exposé. Selon CAMARA Lucien par risque il faut entendre tout fait en événement dans la réalisation et susceptible de fréter la potomanie de l'IMF lorsqu'il se produit, le risque et les conséquences se traduisent sur trois clés d'institution : ce sont a solvabilité, la liquidité, et la rentabilité.

La solvabilité est la capacité d'une IMF à faire face à toutes ses dettes (dette à court, moyen et long terme) avec la totalité de son actif.

La liquidité est la faculté à honorer ses engagements à court terme avec la totalité de son actif.

Quant à la rentabilité, elle se traduit comme le résultat obtenu de l'IMF au vu des moyens mis à sa disposition.

Pour CARE INTERNATIONAL (2001), le risque de crédit est la détérioration de la qualité du portefeuille de crédit qui sont des pertes et les charges énorme en gestion de la défaillance. Ce risque de défaillance, est lié à l'incapacité du client à respecter les termes du contrat de prêt.

En octroyant les crédits, le banquier cour essentiellement des risques tels que :

Le risque de perte définitive de capital prêté : ce type de risque est fonction de la nature des crédits accordés et spécifique à la qualité du client.

Le risque d'insolvabilité constitue un danger pour le banquier car ce dernier n'est pas un assureur pour le sinistre qui constitue un événement national et statistiquement prévisible.

Le risque d'illiquidité : c'est le risque pour le banquier que le débiteur honore ses engagements au delà de l'échéance prévue. Ce risque peut être du d'une part à la défaillance du débiteur de remboursement à échéance, et d'autre part à l'observation par la règle des échéances

- **L'asymétrie d'information**

Les problèmes d'asymétrie d'information tels que l'aléa moral et la sélection influencent le fonctionnement des marchés financiers libéralisés ou décentralisés. La sélection adverse ou l'anti-sélection se réfère à l'accroissement du risque de sélection de mauvais clients dans une institution financière en situation d'information incomplète.

Pour LADUE (1990), l'asymétrie d'information est relative aux situations où les débiteurs de risque élevé et de faible performance sont ceux qui sont susceptibles de choisir un programme de crédit à taux d'intérêt élevé contrairement aux emprunteurs à faible risque qui se retirent du marché.

- **L'alea moral**

L'aléa moral ou hasard moral est un effet d'incitation adverse (AGENOR, 2000).il est défini comme l'ensemble des actions des agents économiques qui maximisent leur utilité au détriment de celle des autres dans les situations où les agents ne supportent pas toutes les conséquences (couts) de leurs actions à cause de l'incertitude ou de l'incapacité des contrats utilisés à imputer l'ensemble des dommages à l'agent responsable.

L'idée de hasard moral sur le marché financier vient de ce que les prêteurs ne peuvent pas contrôler ou contrôlent mal les actions des emprunteurs et par conséquent le rendement des prêts (LADUE, 1990)

La présence d'emprunteurs à haut risque (sélection adverse) ou défaillants (aléa moral) non identifiable par les prêteurs renchérit le coût du crédit et impose une externalité négative aux bons emprunteurs et externalité positive aux mauvais emprunteurs (AKERLOF, 1970)

2. LA SYNTHÈSE DES AUTEURS SUR LE PROCESSUS D'OCTROI DE CRÉDIT DANS UN SFD

La politique de crédit se définit comme étant l'ensemble des stratégies mises en œuvre pour assurer un bon placement et garantir un bon remboursement des crédits octroyés.

La procédure de crédit définit les différentes étapes à franchir pour traiter la demande de crédit d'un membre, elle permet aux collaborateurs de maîtriser les documents utilisés dans le réseau lié à l'octroi, mais aussi d'assister leurs membres dans la confection de leurs dossiers de crédit. Elle s'applique à toutes les demandes de crédit exprimées par les membres qui ont une activité génératrice de revenu.

L'activité d'octroi de crédits représente un risque majeur pour les institutions de micro finance. Les premières dispositions réglementaires concernant l'activité de crédits des banques ont été émises par le comité de BALE. Elles répondent à une logique d'adéquation des capitaux propres des banques au risque qu'elles prennent. L'analyse du processus d'octroi de crédit est donc effectuée en vue de participer à l'optimisation dudit processus. En effet, l'optimisation des processus consiste à améliorer les façons de faire de chacun des processus de l'entreprise ou de l'organisation.

Ainsi, l'analyse des processus vise à connaître et à documenter le travail effectué par les employés et les résultats obtenus dans chacun des processus, à savoir qui fait quoi, comment avec quelles ressources et pourquoi. Cette étape consiste à poser un diagnostic sur l'organisation du travail par processus, à identifier les causes de non performance ainsi que les pistes d'amélioration de la performance des processus.

La revue de littérature qui a été effectuée, a permis de dresser ce tableau basé sur des propositions d'analyse de processus d'octroi de crédit des différents auteurs dans la micro finance.

Tableau n°4 : Proposition des auteurs sur le processus d'octroi de crédit dans un SFD

Auteurs Etapas	Boye Sébastien et Hajdenberg Jérémi 2006	Hervé Hutin 2004	Camara Lucien 2006	Michel Mathieu 1995
1	Promotion	Elaboration d'un dossier de crédit	Définition des Critères d'Acceptation des Actifs Risqués (CAAR)	Sélection de la clientèle
2	Réunion d'informations ou atelier organisé dans l'agence	Etude du dossier au niveau de l'exploitant, de la direction de l'exploitation de la direction des engagements	Etude de dossier de crédit	Décision de crédit
3	Visite d'un agent au domicile de l'emprunteur	Etude de dossier de crédit par la banque	La mise en place du crédit	Réalisation du crédit
4	Comité de crédit		Le suivi du crédit	Suivi du crédit
5	Signature par le client d'un contrat de prêt			Recouvrement du crédit
6	Décaissement par chèque			Octroi de crédit et gestion des risques

Auteurs Etapes	Altine	Hamid 2007	Loukmane, Olawadé OSSE, 2006	SADIKI KAMANDA 2006
7	Etude de dossier du client	Identification des clients	Entretien avec le client	Identification du client
8	Visite du client	Les engagements	La visite du terrain	Méthodes d'analyse des caractères d'un client
9	Etude du dossier de crédit par le comité de crédit	Les garanties	L'étude financière et technique du projet	Analyse et commentaire du contrôle interne crédit
10	La mise en place du crédit	L'analyse financière	Le comité de crédit	
11	Le suivi du crédit	Diagnostic financier et jugement d'expert	Le décaissement	
12		Octroi de crédit et de gestion des risques		

Selon Albert N. Honlonkou (2009), des renseignements sur le demandeur de crédit et sur ses activités au dénouement du crédit, le processus du crédit traverse les 1 à 17 étapes suivantes :

- 1) Information (client, chargés de formalités et de la clientèle, caissières)
- 2) Ouverture du dossier (client, chargés de formalités et de la clientèle, caissière)
- 3) Montage du dossier (client, chargés de formalités et de la clientèle, caissière)
- 4) Contre-visite (le client, le chargé de crédit et le chef bureau)
- 5) Finalisation du dossier (le chargé de prêts, le COCE1 et le chef bureau)
- 6) Approbation du dossier de crédit ((le chargé de prêts, le COCE et le chef bureau : 1^{er} degré (50.000 à 1.000.000 FCFA) : le chef bureau, les chargés de prêts et le COCE, 2^e degré (1.000.000 à 10.000.000 FCFA) : Direction de l'Exploitation et analystes financiers, 3^e degré (plus de 10.000.000 FCFA) : les directions techniques.

- 7) Prise de garantie (le chargé de crédit, le superviseur ou chef bureau, le chargé de formalités)
- 8) Ouverture de compte pour le client (pour ceux qui n'en dispose pas)
- 9) Formalités de décaissement dont prélèvement des fonds de garantie, des frais de dossier et des primes d'assurance décès (le CB et le COCE)
- 10) Déblocage du crédit (le CB et le COCE)
- 11) Sensibilisation sur l'utilisation du crédit
- 12) Décaissement du crédit
- 13) Suivi du prêt (le COCE, le chargé à la clientèle, le chef bureau)
- 14) Suivi du remboursement du crédit (le COCE, le chargé à la clientèle, le chef bureau)
- 15) Suivi de recouvrement en cas de défauts de paiement
- 16) Réalisation des garanties
- 17) Clôture du dossier de crédit

J.C. VAN HORNE, (1973) a affirmé que le processus de crédit d'une firme suppose trois étapes :

- l'obtention d'informations sur le client ;
- l'analyse de ces informations pour déterminer la surface de crédit de ce client ;
- la décision de crédit

Cette décision est fondée sur diverses décisions concernant les limites et le montant du crédit.

Pour A. J. AGBLO et J. B. BUTOYI (2010) il est nécessaire d'organiser à l'intention des chargés de prêts au moins une fois par an des séances de formations et de recyclage sur les méthodes de traitement des dossiers afin de leur permettre d'avoir une bonne appréciation des dossiers ; de remettre au promoteur une fiche devant comporter la liste exhaustive de tous les éléments

nécessaire pour la constitution des dossiers. Celle-ci leur permettra la facilité des formalités d'usage.

F.G. AMOUSSOUGA(2006) affirme que les mécanismes de suivi et de remboursement des prêts reposent généralement aussi bien sur les institutions à travers les services d'appui au microcrédit que sur la clientèle elle-même par l'entremise des groupes de solidarité.

Ces mécanismes varient d'une institution à une autre. Les institutions de crédit solidaire ainsi que les ONG à volet crédit ont tendance à imposer ces mécanismes à leur clientèle ciblent alors que les structures mutualistes les déterminent de commun accord avec leur clientèle à travers des Assemblées Générales. En gros, les mécanismes de suivi régulier des emprunteurs permettent à l'institution :

- d'éviter le détournement de l'objet du crédit tout en s'assurant de sa bonne utilisation ;
- de suivre l'exécution du plan de remboursement ;
- et de pouvoir intervenir en cas de difficulté en vue de soulager ou de rappeler l'emprunteur à l'ordre.

Le conseil d'administration des IMF accorde souvent moins de volonté à suivre des crédits. La responsabilité n'incombe pas seulement au conseil d'administration parce que la formation dispensée à la création de l'IMF porte généralement d'avantage sur la phase d'octroi que celle du suivi. Ainsi pour que le suivi soit efficace, les réseaux doivent donner des indicateurs précis au responsable des IMF sur la conduite à tenir. En cas de mauvais remboursement, une procédure doit être élaborée et adoptée dans le réseau.

De ce qui précède, on constate une négligence au niveau du suivi de crédit au sein des IMF. Voilà pourquoi TAILLEFER B. (1999) souligne l'importance du suivi des crédits dans l'efficacité de l'institution.

Faisant la même remarque, Alain T.AGNIKPE, (1998) avoue que « le suivi du crédit n'existe pratiquement dans la majorité des institutions de micro finance ». Il pense qu'un taux de remboursement de 100% il n'est point besoin de faire un suivi rigoureux des débiteurs. Mais malheureusement, la réalité est souvent autre. Les détournements d'objets sont plus fréquents surtout dans les zones où il n'y a pas d'activité génératrice de revenus. Selon lui le suivi des crédits doit être une priorité pour les IMF. Plus il y a un suivi rigoureux, plus le remboursement est assuré.

Du point de vue personnel nous pouvons dire que la procédure d'octroi de crédit se résume en six (6) étapes à savoir :

- ✓ Etude de dossier de crédit du client ;
- ✓ La contre visite ;
- ✓ Finalisation du dossier de crédit par le comité de crédit ;
- ✓ Sensibilisation sur l'utilisation du crédit ;
- ✓ Décaissement du crédit ;
- ✓ Suivi du crédit et le remboursement

D. HYPOTHESES DE L'ETUDE

Afin de mener à bien cette étude, il est important d'établir des hypothèses qui ne sont que des réponses provisoires aux questions de départ susceptibles d'apporter une amélioration à l'analyse du processus d'octroi de crédit aux groupements de personnes dans un Système Financier Décentralisé. A cet effet nous avons posé deux (02) hypothèses à savoir :

H₁: La performance mis en place par PEBCo-BETHESDA explique l'obtention des crédits.

H₂: La démarche pour l'octroi de crédit de PEBCo-BETHESDA permet la sauvegarde de sa clientèle.

SECTION 2: METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Pour atteindre nos objectifs de recherche nous avons procédé à la collecte et l'analyse des données suivant une approche qualitative et quantitative

A. COLLECTE DES DONNEES

Elle est faite suivant trois différentes étapes à savoir : document, qualitative et quantitative.

Etape 1 : Recherche documentaire

Elle consiste à recueillir des informations disponibles auprès de certaines sources (interne et externe) : mémoire à la PEBCo-BETHESDA, rapports de stages à la PEBCo-BETHESDA, revues, décrets, journaux et les exposés sur micros finance. Cette recherche documentaire a été complétée par des informations recueillies sur les sites internet.

Etape 2 : Etude qualitative

Les entretiens semi-directifs ont été réalisés à l'aide d'un guide d'entretien.

✓ Entretien semi-directif

L'entretien est une interaction essentiellement verbale entre un chercheur et ou des répondants. Ainsi donc nous avons réalisé des entretiens semi-directifs avec les différents responsables à divers niveau. Ces responsables ont été choisis en fonction des postes qu'ils occupent au sein de l'entreprise. L'entretien a duré en moyenne 20 mn. Nous avons utilisé un guide d'entretien pour la réalisation de ces entretiens.

✓ **Guide d'entretien**

C'est la liste des questions sur lesquelles ont porté les entretiens (voir annexe). Il nous permet de recueillir des informations sur la procédure d'octroi de crédit et les conditions de leur remboursement.

Etape 3 : Phase quantitative

La phase quantitative a été constituée grâce à la méthode de sondage et par choix raisonné. Ce sondage a porté sur une partie de la population mère qui est l'ensemble des clients de PEBCo-BZTHESDA.

✓ **Echantillonnage**

Dans le cadre de la présente étude, nous avons considéré comme population mère, l'ensemble des clients ayant reçu au moins une fois le crédit à PEBCo-BETHESDA. Le choix de ces clients a été fait de manière aléatoire, simple. Le questionnaire annexé à la fin du document leur a été administré. L'échantillon est constitué de soixante (60) personnes à la raison de 1.5% de clients de PEBCo-BETHESDA. Nous nous sommes basés sur l'agence de Tankpè pour faire notre enquête

✓ **Questionnaire**

Le questionnaire a été construit, à partir des indicateurs tirés de la revue de littérature et des entretiens et après analyse du corpus recueilli de divers entretiens. C'est une série de questions rédigées, organisées et disposées dans un ordre logique (Voir annexe)

Analyse des données

Nous avons procédé à l'analyse des données recueillies. Différents types d'analyses ont été effectuées ; analyse de contenu (document, corpus d'entretien) et analyse quantitative (descriptive explicative)

B. ANALYSES DES DONNEES

1. Analyse documentaire

Il s'agit ici de la revue documentaire qui tend à renchérir les informations récemment obtenues à travers d'autres sources. En effet, elle nous a permis d'approfondir nos connaissances théoriques sur le thème de notre étude et de tirer des informations sur des diverses expériences en la matière. La présentation et analyse des données qui favorise la vérification des hypothèses de recherches partant des conclusions déduite des résultats sur le terrain.

2. Approche qualitative

Nous avons procédé à une lecture approfondie du corpus recueilli des entretiens en tenant compte de la qualité des informations recueillies sur le terrain. Ceci nous a permis de vérifier les informations collecté dans les documents mis à notre disposition au niveau de PEBCo-BETHESDA.

3. Approche quantitative

Cette phase consiste à mettre sous forme exploitable les données recueillies. Nous avons utilisé le dépouillement manuel qui consiste à dénombrer les réponses obtenues à chaque question avec des techniques et des statistiques descriptives. Ceci nous a permis de faire sortir les résultats à chaque niveau du processus de recherche.

Pour analyser, nous avons utilisé :

- ✓ La fréquence relative dont la formule est $f_i = \frac{ni}{N} \times 100$

- ✓ Les tableaux statistiques : ceux sont des outils des enregistrements des données quantitatives par période bien déterminée. Il permet de voir l'évolution des différents pourcentages.
- ✓ Le logiciel Excel pour le traitement des données quantitatives
- ✓ Les tableaux et les graphes pour avoir une idée générale de la présentation du phénomène étudié.

**CHAPITRE III :
PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS,
SUGGESTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE**

Dans ce dernier chapitre de notre travail, nous allons présenter et analyser les résultats de nos enquêtes d'une part, vérifier les hypothèses et suggérer des solutions d'autre part.

SECTION1 : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS

Pour vérifier les hypothèses émises au niveau du deuxième chapitre, il importe de présenter dans cette section les résultats de nos enquêtes menés et ensuite faire une analyse des données issues de la collecte des informations.

A. PRESENTATION DE LA PROCEDURE D'OCTROI DE CREDIT

Dans cette partie, nous traitons de la procédure d'octroi de crédit, du suivi et du remboursement des crédits à PEBCo-BETHESDA.

1. La procédure d'octroi de crédit

Elle est importante pour toute institution de micro finance car elle a une répercussion sur la qualité du portefeuille. Elle se résume aux étapes suivantes :

- **ETAPE 1** : Remplir le formulaire de demande de crédit disponible aux Guichets de PEBCo-BETHESDA. Les chargés de crédit vous y aideront. Ils vous prendront également des informations supplémentaires pour constituer votre dossier qui sera introduit au comité de crédit.
- **ETAPE 2** : En cas d'accord du comité, vous serez invités par PEBCo-BETHESDA pour :
 - 1-Apporter les garanties convenues ;
 - 2-Introduire votre avaliseur pour signature de l'attestation d'aval ;
 - 3-Remplir et faire légaliser le contrat de crédit.

- **ETAPE 3 :** La mise en place de crédit. Vous passerez à la caisse pour :

1-Présenter votre carnet d'épargne afin que la garantie financière bloquée

Soit mentionnée ;

2-Recevoir votre plan de remboursement du crédit ;

3-Payer les commissions sur crédit qui représente 2%du montant accordé ;

4-Percevoir les fonds ou les frais virés sur votre compte d'épargne à PEBCo-BETHESDA

B. PRESENTATION ET INTERPRETATION DES RESULTATS OBTENUS

Les informations obtenues auprès de la clientèle et du personnel à travers des questionnaires sont présentés et analysés dans ce paragraphe.

Tableau N°5 : Appréciation des clients enquêtés sur le taux

Taux d'intérêt	Effectif	Fréquences (%)
Elevé	11	18.33
Raisnable	49	81.66
Bas	0	0
Total	60	100

Source : résultats de l'enquête

L'analyse de ce tableau relève que 18.33% estiment que le taux d'intérêt est élevé.

Par contre 81.66% des clients endettés émettent un avis favorable pour un taux raisonnable contre 0% exprimant un avis sur le taux bas

Tableau N°6: Appréciation des clients enquêtés sur la durée

Durées	Nombre de clients	Fréquence (%)
Longue	5	8,33
Raisnable	45	75
courte	10	16,66

Source : résultats de l'enquête

L'analyse du tableau ci-dessus nous montre que 8.33 % des clients enquêtés jugent la durée de crédit longue, 75% la jugent raisonnable et 16.66 % affirment une durée courte. Ces clients souhaitent obtenir de la caisse des crédits de longue durée.

Toujours dans le cadre des mesures, nous avons abordé la question des visites aux clients emprunteurs et nous avons pu obtenir le tableau ci-dessous.

Tableaux n° 7: Avis des clients sur la visite des agents de crédits

Nombre de visite	Effectif	Fréquence (%)
Zéro	2	3.33
Une	40	66.66
Deux	12	20
Plus de deux	6	10
Total	60	100

Source : résultats de nos enquêtes

La lecture de ce tableau nous donne une fréquence considérable de 66.66% pour une visite aux clients, 20% pour deux visites, 10% pour plus de deux visites et 3.33% pour zéro visite. La plupart des clients sont donc visités avant l'octroi de crédit. Mais après cette première visite, PEBCo-BETHESDA n'arrive pas à suivre les clients. Cela nous témoigne déjà d'un manque de suivi de crédit.

Par rapport à la fréquence de l'octroi de crédit nous avons le tableau ci-dessous :

Tableau n° 8 : Avis des agents sur la fréquence d'octroi de crédit.

Avis des agents	Nombre des agents	Fréquence (%)
Par quinzaine	02	66.67
Mensuel	01	33.33
Trimestriel	00	00
Total	03	100

Sources : résultats de nos enquêtes

D'après l'analyse de ce tableau, nous constatons que 66.67% des agents enquêtés ont affirmé que le crédit est octroyé par quinzaine à PEBCo-BETHESDA tandis que 33.33% des agents enquêtés ont affirmé que le crédit est octroyé de façon mensuelle

Dans tous les cas l'accès au crédit n'est pas chose facile aux clients comme nous l'illustrons bien le tableau suivant :

Tableau n°9 : Avis des clients sur les difficultés liées à la demande de crédit.

Avis des clients	Nombres de clients	Fréquences (%)
Difficultés de constitution des dossiers	32	53.33
Facilité dans la constitution des dossiers	28	46.66
Autres	00	00
Total	60	100

Source : résultat de nos enquêtes

A la lecture de ce tableau, nous constatons que 46.66% des clients enquêtés ont de la facilité dans la constitution des dossiers et 53.33% des clients éprouvent de difficultés à constituer les dossiers. Donc la complication de la constitution des dossiers de prêt à PEBCo-BETHESDA dépend de l'exigence dans le processus d'octroi de crédit.

Tableau n°10 : Résultat d'enquête sur les bénéficiaires de crédit

Demande, obtention et reconstitution de dossier de crédit	Effectif	Fréquence (%)
Nombre de client demandant de crédit	60	100
Nombre de client obtenant de crédit	50	83.33
Nombre de client reconstituant de dossier de demande de crédit	46	76.66
Nombre de client obtenant de crédit après reconstitution de dossier	45	75

Source : résultat de l'enquête

Ce tableau retrace le rythme du nombre du client demandant, obtenant et reconstituant de dossier de crédit à PEBCo-BETHESDA. Sur 60 clients demandant de crédits à PEBCo-BETHESDA interviewés, 50 clients soit 83.33% ont obtenu de crédit. Sur 50 clients obtenant, 46 clients soit 76.66% ont reconstitué des dossiers de demande de crédit. Et puis sur 46 clients reconstituant des dossiers, 45 clients soit 75% l'ont obtenu. Il ressort de l'exploitation de ces données que tous les clients exprimant la volonté d'avoir le crédit n'arriveraient à l'obtention.

SECTION 2 : VERIFICATION DES HYPOTHESES, APPROCHES DE SOLUTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE

Avant toute suggestion, il convient de vérifier les hypothèses émises dans le cadre de notre étude. L'analyse approfondie des résultats issus de notre étude nous permet d'apprécier le degré de validation de ces hypothèses.

A. VERIFICATION DES HYPOTHESES

Pour la vérification des hypothèses, nous procéderons d'une part à la reprise de celles-ci, d'autre part à la présentation de la synthèse des données collectées relatives à chaque hypothèse et enfin, à la conclusion.

Hypothèses 1 : la performance du processus mis en place à PEBCo-BETHESDA explique l'obtention des crédits.

Après analyse d'octroi de crédit, il ressort ce qui suit :

- E. La visite de site avant la validation de certaines informations fournies par les clients lors de l'entretien (Tableau n° 7)
- F. La complication de la constitution des dossiers de prêts à PEBCo-BETHESDA dépend de l'exigence dans le processus d'octroi de crédit (Tableau n°9)
- G. L'analyse profonde des dossiers dans le processus d'octroi de crédit permet donc à PEBCo-BETHESDA de sélectionner les bons dossiers (Tableau n°10)

Eu égard à tout ce qui précède, l'hypothèse N°1 est confirmée

Hypothèse 2 : la démarche pour l'octroi de crédit à PEBCo-BETHESDA permet la sauvegarde de sa clientèle.

La lecture du tableau n°5 montre que 81.66% des clients sont satisfaits du taux appliqué sur le crédit à PEBCo-BETHESDA.

La lecture du tableau n°6 permet de dire que 75% des clients de PEBCo-BETHESDA jugent la durée de crédit raisonnable.

Il ressort que 78,33% des clients de PEBCo-BETHESDA sont satisfaits du taux appliqué sur le crédit et de la durée sur le crédit.

Nous arrivons à la conclusion que l'hypothèse 2 est confirmée.

B. PROPOSITION DE SOLUTIONS

En vue d'atteindre les objectifs retenus dans son plan de développement et de trouver des solutions aux problèmes d'octroi de crédit, PEBCo-BETHESDA devra :

- Définir un délai d'analyse du dossier de crédit afin d'éviter la perte de temps des membres ;
- Désigner un expert évaluateur pour évaluer les biens donnés en garantie ;
- Revoir les paiements des intérêts des membres ayant bénéficié de prêt pour leur permettre de rester fidèle à PEBCo-BETHESDA ;
- Augmenter la fréquence des visites à domicile pour assurer le suivi de crédit ;
- Exiger un rapport de visite aux agents de visite ; Mettre en place un système d'information permettant à tous les acteurs internes d'octroi de crédit d'être au même niveau d'information ;

- Approfondir l'analyse financière pour permettre au comité de prendre des décisions pertinentes ;
- Faire un suivi régulier de la situation des emprunteurs. La situation financière des clients n'est pas immuable. Elle évolue nécessairement avec le temps. Il faut donc une vigilance de la part de PEBCo-BETHESDA à cette évolution pour détecter de manière précoce les difficultés éventuelles des emprunteurs et prendre des dispositions nécessaires ;
- Rendre plus performant la procédure d'octroi de crédit à PEBCo-BETHESDA en optant pour des technologies de pointe, actualiser les logiciels, changer le matériel informatique et mettre en place un système de communication facile à l'internet.

C. CONDITION DE MISE EN ŒUVRE

Pour la mise en œuvre des solutions proposées ci-dessus, nous formulons des recommandations suivantes à l'endroit du personnel et des autorités de PEBCo-BETHESDA.

- ✓ Former les agents de crédit au respect des procédures d'octroi de crédit dans un SFD
- ✓ Mettre en place un moyen de déplacement pour permettre aux agents de crédit de faire des visites régulières aux clients ;
- ✓ Elaborer un plan de formation par échéance afin de permettre à chaque agent d'être compétent ;
- ✓ Veillez à une totale satisfaction par la motivation permanente de son personnel à fournir le maximum de service de qualité.



CONCLUSION

Le financement par les SFD constitue une part importante de l'économie, associé à celui des autres institutions financières. Elles contribuent à la réduction de la pauvreté par le développement des activités économiques, source de richesse et d'emploi. Au BENIN, les institutions de Micro Finances en particulier PEBCo-BETHESDA joue un rôle important dans la réduction de la pauvreté et du développement économique et social du pays. En effet elles répondent aux besoins de financement des populations à faible revenu et contribuant ainsi à l'amélioration de leur condition de vie.

Nos observations sur le fonctionnement de PEBCo-BETHESDA nous ont permis de déceler l'existence de certaines insuffisances dans le processus d'octroi de crédit. A travers, la présente étude conduite avec une méthodologie basée sur les approches théoriques et empiriques, des causes réelles de ces problèmes ont été identifiées. Elles sont essentiellement liées à l'insuffisance des moyens techniques et humains. L'objectif de notre étude étant d'identifier les facteurs qui influent sur les décisions d'octroi de crédit à PEBCo-BETHESDA, nous avons fait des suggestions de solutions ainsi que des recommandations. Nous espérons que la mise en œuvre effective de ces approches de solutions et recommandations apporte une amélioration aux activités de PEBCo-BETHESDA

Toutefois, nous sommes persuadé que les réflexions menées dans ce cadre, non pas pu aborder d'une manière exhaustive tout les problèmes à l'origine de la problématique, du fait du temps limité. Néanmoins, à travers ce mémoire, nous venons de jeter des bases de recherche sur un sujet très important et formulons les vœux que d'autres recherches ultérieures viendront compléter cette étude en vue d'adopter des solutions adéquates aux problèmes qui minent la vie de PEBCo-BETHESDA.

Bibliographie

- 1- ABRIAL Pierre-Paul (1863), Études économiques: Du crédit et des institutions de crédit dans leurs rapports avec le travail et le bien-être des classes peu aisées, Guillaumin, P 186
- 2- AGENOR, P.R. (2000) « l'Economie de l'Ajustement et de la Croissance », Washington, D.C. Banque mondiale
- 3- AKERLOF, (1970), « The market for lemons qualitative uncertainty and the market mechanism » quarterly journal of economics, P : 84, 488-500
- 4- Camara Lucien (2006), « La gestion du risque en micro finance » comment gérer avec efficacité les risques d'une IMF, Edition PLANTATION : Abidjan, p 174
- 5- IKIEMI Serges, (2008), La micro-finance au Congo-Brazzaville: Instrument de paupérisation ou moyen, Editions L'Harmattan, P124
- 6- LADUE E.L. (1990) « Moral hazard in federal farm lending », American journal of Agricultural Economics, August 1990, P : 774-779
- 7- LELART Michel (2005), De la finance informelle a la finance formelle, Edition les archives contemporaines, Paris, P116.
- 8- LHERIAU Laurent (2005), Précis de réglementation de la microfinance, tome I Agence France de Développement, P87
- 9- LHÉRIAU Laurent, (2009), Précis de réglementation de la microfinance, Edition Agence France de Développement, P360

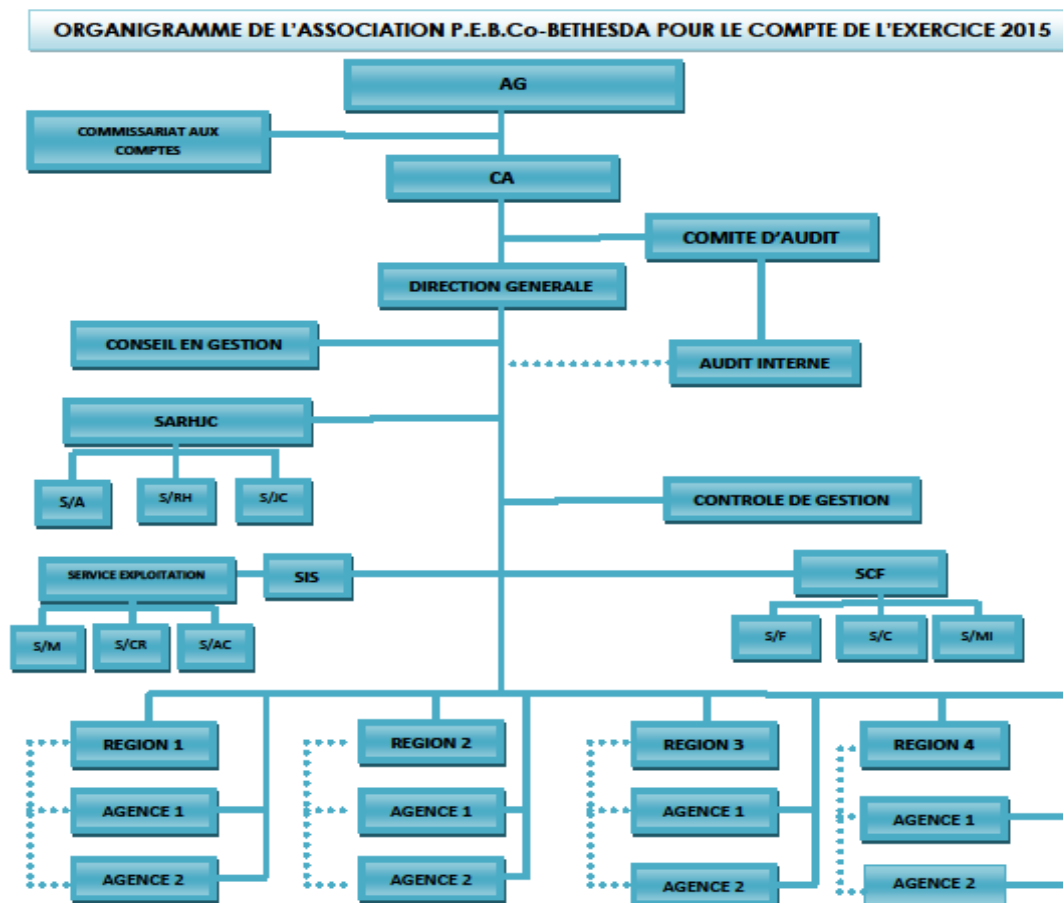
Rapports, Manuels de formation et Mémoires

- 1- Albert N. Honlonkou (2009), « Déterminants de la performance du contrôle interne dans les Institutions de Micro fiance : Approche par la théorie de l'agence appliquée à l'agence PAPME au Bénin » p 16

- 2- BCEAO/BIT, (1997), « Banque de données sur les Systèmes Financiers Décentralisés de 1995, Benin », Dakar
- 3- HONLONKOU E., ACCLASSATO D. et QUENUM Y.(2001) ; travaux de recherche en microfinance p 61
- 4- Mémoire online « Analyse du processus d'octroi de crédit aux petites et moyennes entreprises au Sénégal dans un système financier décentralisé : cas de l'UM-PAMECAS »(2012) de GNAZALE Ela p 104
- 5- Rapport de stage à la COOPEC-AD/BENIN

Annexe 1

- Organigramme



• **Tableau N° 1 : Fiche signalétique de PEBCO-BETHESDA**

Éléments	Informations
Raison sociale	<i>Promotion de l'épargne-crédit à base communautaire</i>
Sigle usuel	<i>P.E.B.Co-BETHESDA</i>
Date de création	<i>26 Avril 1996</i>
Activités	<i>CREDITS -EPARGNE –TONTINE</i>
Statut juridique	<i>Système Financier Décentralisé De Type Association</i>
Siège social	<i>Cotonou-Bénin</i>
Agrément	<i>N°A.14.0048.L</i>
Adresse	<i>Lot 1134, Quartier HOUEHOUN, Ste Rita, 8^e Arrondissement, Cotonou.</i>
Boite postale	<i>03BP 1830 COTONOU / 03 BP 4270 JERICH0</i>
Téléphone	<i>(229) 21.32.76.79</i>
Fax	<i>(229) 21.32.07.73</i>
E-mail	pebco@intnet.bj / pebco2@yahoo.fr
Effectif au 17-09-2015	<i>185(Agent Occasionnels y Compris)</i>
IFU	<i>6201101368802</i>
Convention	<i>N°008/09/MEF/DC/CSSFD/SRE</i>
Site	www.bethesdabenin.org
Nationalité de l'entreprise :	Béninoise
INSAE	<i>2, 989, 331, 086,168</i>
Date de démarrage effectif des activités	<i>20 AVRIL 1996</i>
Immatriculation à la CNSS	<i>N° 6298766</i>
N° de L'arrêté de D'agrément	<i>0125/MEF/DC/CSSFD/CA/SRSSFD</i>
Devise	<i>F CFA</i>

Source : Rapport du Service administratif et ressources humaines PEBCO-BETHESDA

Annexe2 : Information sur les graphiques

Graphique n°1 : Appréciation des clients enquêtés sur la durée

Durée de crédit	Effectif	Fréquence (%)
Longue	5	8.33
Raisnable	45	75
Courte	10	16.66
Total	60	100

Source : résultat de l'enquête

Graphique n°2 : avis des clients sur le rythme de traitement des dossiers de crédit

Avis des clients	Nombre des agents	Fréquence (%)
Rapide	46	76.66
Lent	14	23.33
Total	60	100

Source : résultats de nos enquêtes

Annexe 3 :

Guide d'entretien

Bonjour Monsieur/ Madame

Nous sommes étudiants en fin de formation en Finance-Banque-Assurance et stagiaire à PEBCo-BETHESDA tankpè, nous voudrions avoir certaines informations venant de vous dans le cadre de la rédaction de notre mémoire dont le thème est : « ANALYSE DU PROCESSUS D'OCTROI DE CREDIT AUX GROUPEMENTS DE PERSONNES DANS UN SYSTEME FINANCIER DECENTRALISE : CAS DE PEBCo-BETHESDA »

Nous vous demandons de bien vouloir accepter de nous accorder un peu de votre temps pour un entretien. Vos réponses seront prises en compte dans la suite de notre travail.

- 1- Présentez-nous vos différents domaines d'activités stratégiques ?
- 2- Avez-vous reçu de formation sur le processus d'octroi de crédit ?
- 3- Présentez-nous le processus d'octroi de crédit de PEBCo-BETHESDA ?
- 4- Suivant quelle fréquence octroyer-vous des crédits ?
Par quinzaine Mensuelle Trimestrielle
Autres (à préciser).....
- 5- Selon vous qu'est ce qui justifie le manque de contrôle efficace de l'utilisation du crédit ?
Responsabilité du client Responsabilité de CP
Autres (à préciser).....
- 6- Recevez-vous des plaintes de vos clients et comment les gérer-vous ?
- 7- Que comptez-vous faire pour développer votre portefeuille de crédit ?

Questionnaire destiné aux clients de PEBCo-BETHESDA agence de tankpè
Mesdames Messieurs, nous vous remercions pour votre disponibilité et nous vous garantissons le secret statistique des informations que vous nous donnez.

- 1- Identité du client :
Sexe Alphabétisé(e) Oui Non
- 2- Depuis combien de temps êtes-vous client de PEBCo-BETHESDA ?
Moins d'un an Plus d'un an
- 3- Avez-vous bénéficié une fois du crédit à PEBCo-BETHESDA ?
Oui ; Non

4- Que pensez-vous des conditions d'accès au crédit ?

Difficile ; Peu difficile ; Facile

5- La constitution du dossier de prêt vous a-t-elle posé de problème ?

6-

Oui ; Non

7- Si oui, comment ?.....

8- Le délai de déblocage du crédit est-il ?

Rapide ; Lent ; Long

9- Le montant octroyé vous a -t-il permit de financer votre activité ?

En partie ; **En totalité**

10- Si en partie, quelles sont les autres sources de financement ?

- Fonds propres
- Emprunt auprès d'autres institutions financières

11- Que pensez-vous du taux d'intérêt sur le prêt ?

Bas ; Raisonnable ; Elevé

12- Que pensez-vous du délai du remboursement du crédit

Long ; Raisonnable ; Court

13- Lors des précédents crédits reçus, avez-vous remboursé dans le délai prévu par l'institution ? Oui ; Non

14- Si oui, avez-vous reconstitué un autre dossier de crédit ? Oui
Non

15- Si non, avez-vous eu encore des difficultés comme le passé ? Oui
; Non

16- Le montant de crédit demandé et accordé est-il supérieur au passé ?
Oui ; Non

17- Etes-vous satisfait des prestations de PEBCo-BETHESDA ? Oui
; Non

18- Si non, pourquoi

19- Faites-nous part de vos suggestions.....

Annexe 4

FICHE D'ENTRETIEN AVEC LE DEMANDEUR

I- Identité du demandeur

Dossier

N°

1- Nom.....

2- Prénoms.....

3- Avez-vous d'autres noms reconnus dans votre milieu.....

4- N° de compte.....

5- N° de sociétaire.....

6- Qualification professionnelle.....

7- Que faites-vous actuellement.....

8- Adresse complète.....

9- Etes-vous locataire ? Oui Non

10- Depuis quand habitez-vous cette maison.....

Moins de 2 ans Plus de 2 ans Plus de 5 ans

- 11- Qui contacter en cas de besoin ?.....
- 12- Etes-vous marié(e) ? Oui Non si oui Nom et Prénoms ; du conjoint(e)..... Adresse.....
- 13- Nombre de personne (s) à charge : Partiellement Totalement
- 14- Référence de la pièce d'identité :.....

II-) Identification du projet

- 15- Quel est l'objet du crédit ?
- 16- Quel est l'utilisation des fonds..... ?
- 17- Pouvez-vous nous décrire votre projet..... ?
- 18- Quelles sont les lieux d'exercice de votre projet..... ?
- 19- Depuis quand exercez-vous cette activité..... ?
- 20- Y a-t-il des concurrents qui menacent votre activité..... ?
- 20a- A quel degré ? Elevé Moyen Faible
- 20b- Existe-il de produits de substitution ? Oui Non
- 21- Quelles sont vos conditions de vente ? Au comptant A crédit
Avec garantie Sans garantie
- 22- Qui sont vos principaux fournisseurs (indiquer leur siège ou résidence) ?
- Intrants.....
- Marchandises.....
- Services.....
- Autres.....

- 23- Quel est le montant de crédit sollicité..... ?
- 24- Quel est le montant du projet à financer..... ?
- 25- Avez-vous un apport personnel ? Non Oui
Si oui, précisez-la : Nature Espèce

III-) Fonctionnement de l'entreprise

- 26- Combien d'agents employez-vous ? A plein temps
Occasionnellement
- 27- Quels sont ceux qui peuvent assumer valablement votre relève en cas d'empêchement temporaire ou définitif ?
- 28- Est-ce-que vous aviez une comptabilité ? Oui Non
Avez-vous un cahier de recettes /dépenses ? Oui Non
Fiche de stock ? Oui Non
- 29- Ou vos recettes sont-elles déposées ? PEBCO Autres
Précisez.....

IV-) Modalité de remboursement

- 30- Pour quelle durée solliciter-vous ce crédit ?
- 31- Suivant quelle périodicité allez-vous rembourser ?
Par jour de marché Par quinzaine
Mensuelle Bimestrielle
Trimestrielle Semestrielle
- 32- Avec quels moyens de paiement allez-vous rembourser ?
Par chèque Domiciliation des recettes Virement

Versement en espèces Autres.....

33- Autres sources de revenus pouvant contribuer au remboursement ?

V-) Expérience du demandeur en matière de crédit

34- Avez-vous par le passé obtenu de crédit à PEBCo-BETHESDA ?

Oui ; Non

Montant.....

Objet.....

Difficultés rencontrées.....

35- Avez-vous par le passé obtenu de crédit ailleurs ? Oui Non

Ou.....

Montant.....

Objet.....

Difficultés rencontrées.....

36- Avez-vous d'autres engagements en cours ? Oui Non

Ou (institution).....

Montant.....

Echéances.....

Périodicités de remboursement.....

37-Avez-vous de caution à proposer ? NON OUI

N° d'ordre	Nom et Prénom	Adresse complète	Lien avec le demandeur
1			

Analyse du processus d'octroi de crédit aux groupements de personnes dans un système financier décentralisé : cas de PEBCo-BETHESDA

2			
3			
4			
5			

38-Pouvez-vous nous proposer des garanties matérielles ? NON

OUI

N° d'ordre	Titre de propriété	Emplacement Géographique	Valeur
1			
2			
3			
4			
5			

39-Avez-vous de garantie financière à nous proposer ? NON OUI

N° d'ordre	Nom et Prénoms	Adresse complète	N° de compte
1			
2			
3			
4			
5			

Je certifie sincère des informations ci-dessus

Fait à , le.....

Le Demandeur

Visa du chargé de prêt

Tables des matières

AVERTISSEMENT	i
DEDICACE 1	ii
DEDICACE 2	iii
REMERCIEMENT	iv
LISTE DES TABLEAUX	v
LISTE DES GRAPHIQUES	vi
LISTE DES SIGLES	vii
RESUME	ix
SOMMAIRE	x
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I : PRESENTATION DU CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE	3
Section 1 : Cadre institutionnel de l'étude	4
A. Organisation et Fonctionnement.....	4
1. Historique et Objectif.....	4
2. Mission de la structure.....	5
B. Les ressources, l'Organisation et l'Analyse SWOT de la structure...6	
1. Les Ressources.....	6
2. L'organisation.....	8
3. L'analyse SWOT de la structure.....	12
Section 2 : Déroulement du stage, services parcourus et tâche exécutées ...13	
A. Services parcourus.....	13
1. Le service accueil.....	13
2. Le service crédit.....	13
3. Le service caisse.....	13
B. Tâches exécutées.....	14
1. Sensibilisation et prospection de la clientèle.....	14
2. Séances de formation et d'animation.....	14
3. Séance de demande de crédit.....	15
4. Le montage.....	15
5. Séance de décaissement de crédit.....	16
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET EMPIRIQUE DE L'ETUDE	18
Section 1 : Problématique, objectif de l'étude, intérêt de l'étude, revue de littérature et hypothèses	19
A. Problématique	19
B. Objectif de l'étude et intérêt de l'étude.....	21
1. Objectif de l'étude.....	21
2. Intérêt de l'étude.....	21

C. Revue de littérature et hypothèses de recherche.....	22
1. Revue de littérature.....	22
• Notion de micro finance	22
• Notion de Système Financier Décentralisé.....	23
• Notion de micro crédit	27
• Notion de crédit	27
• Notion d'Epargne.....	28
• Notion de Portefeuille.....	28
• Notion de Risque.....	29
• L'asymétrie d'information.....	30
• L'aléa Moral	30
2. La synthèse des auteurs sur le processus d'octroi de crédit dans un SFD.....	31
D. Hypothèses de l'étude.....	36
Section 2 : Méthodologie de la recherche.....	37
A. Collecte des données.....	37
B. Analyse des données.....	39
1. Analyse documentaire.....	39
2. Approche qualitative.....	39
3. Approche quantitative.....	39
CHAPITRE III : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS, DES HYPOTHESES, DES SUGGESTIONS, ET CONDITION DE MISE EN ŒUVRE	41
Section 1 : Présentation et Analyse des résultats	42
A. Présentation de la procédure d'octroi de crédit	42
1. La procédure d'octroi de crédit.....	42
B. Présentation et interprétation des résultats obtenus.....	43
Section 2 : Vérification des hypothèses et approches de solution.....	47
A. Vérification des hypothèses.....	47
B. Proposition de solution.....	48
C. Condition de mise en œuvre.....	49
CONCLUSION.....	50
BIBLIOGRAPHIE.....	a
ANNEXE 1.....	b
ANNEXE 2.....	e
ANNEXE 3.....	e
ANNEXE 4	h